



28.02.2025

Conférence de presse  
RÉSULTATS 2024

Belfius



94%  
CLIENTS  
SATISFAITS

## 2024

---

519.201 clients interrogés  
66.173 répondants

## Depuis 2015

---

4.971.539 clients interrogés  
655.543 répondants

### SEGMENTS INTERROGÉS

Particuliers 2x/an | Private 2x/an |  
Wealth 1x/an | Business & Corporate 1x/an |  
Public & Social 1x/an

=

93%

PARTICULIERS  
SATISFAITS

98%

PRIVATE MEMBERS  
SATISFAITS

93%

CLIENTS  
BUSINESS & CORPORATE  
SATISFAITS

99%

CLIENTS  
PUBLIC & SOCIAL  
SATISFAITS

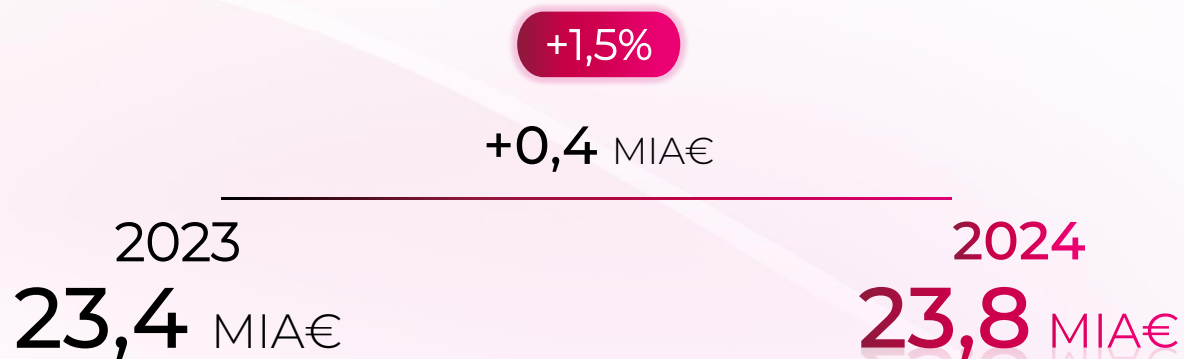
=

90%

des clients estiment que  
**Belfius** a un **impact positif**  
sur la **société belge**

## = **Belfius**, force motrice pour la **société belge**

Production de  
**crédits à long terme**



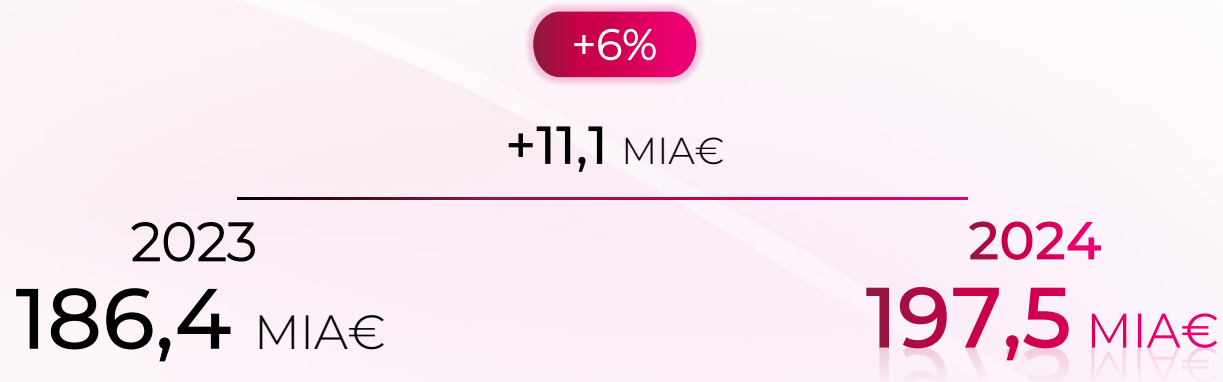
## = **Belfius**, force motrice pour la **société belge**

Encours total des **crédits**



## = **Belfius**, force motrice pour la **société belge**

Encours total de  
**l'épargne et des investissements**



=

Une **satisfaction**  
**élevée** qui mène à  
de **solides résultats**  
**commerciaux**



## = L'accessibilité

élément clé dans la tendance positive  
de la satisfaction client

93%

PARTICULIERS  
SATISFAITS

## = L'accessibilité

élément clé dans la tendance positive  
de la satisfaction client

93%

PARTICULIERS  
SATISFAITS

460

AGENCES

AGENCES EN VILLE  
OUVERTES SANS  
RENDEZ-VOUS

87%

**TRÈS** SATISFAITS DE LEUR  
INTERLOCUTEUR

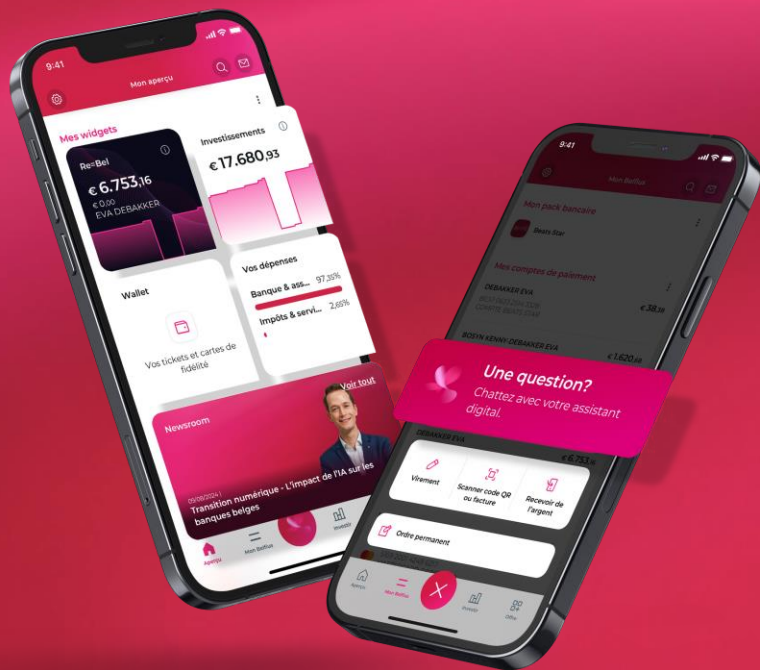
ACCESSIBILITÉ  
TÉLÉPHONIQUE  
AMÉLIORÉE DE

10%

CALL ME BACK  
EN MOYENNE DANS LES

4 min

# = L'accessibilité renforcée par des services digitaux innovants



# #1

## APP STORES

Évaluation combinée  
Android & iOS janvier 2025

# 98%

UTILISATEURS DE  
L'APP SATISFAITS

>2M UTILISATEURS  
AVEC 41 LOGINS/MOIS

LES INTERACTIONS PAR CHAT  
AUGMENTENT PLUS  
RAPIDEMENT QUE LES APPELS  
TÉLÉPHONIQUES

- = Continuer d'investir dans **l'innovation** et dans l'avenir avec un **partenariat stratégique**



**Mistral AI**

=

La satisfaction client,  
déterminante pour  
le **succès commercial**



# Belfius, Private Banker de référence

**98%**

PRIVATE MEMBERS  
SATISFAITS

**99%**

DES CLIENTS SERVIS EN  
PRIVATE & WEALTH HOUSE  
SONT SATISFAITS

**13.192**

NOUVEAUX CLIENTS

**39**

PRIVATE & WEALTH HOUSES

**2024**

**5**

FLAGSHIPS

**43**

PRIVATE & WEALTH HOUSES

**2025**

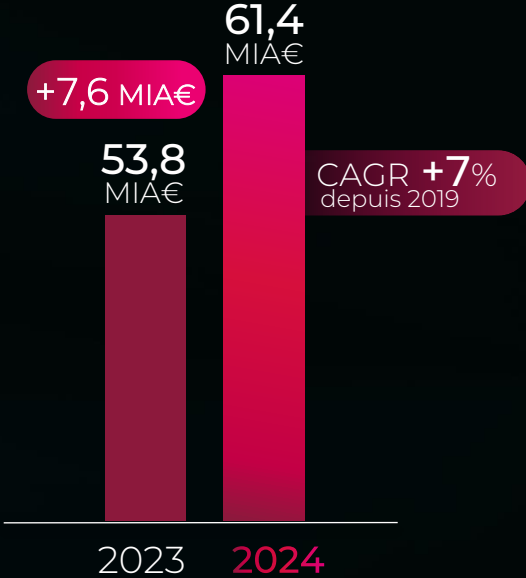
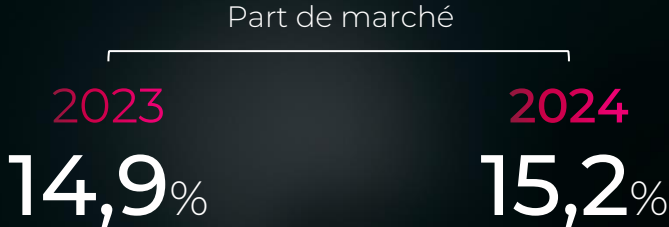
**8**

FLAGSHIPS

# Belfius, Private Banker de référence

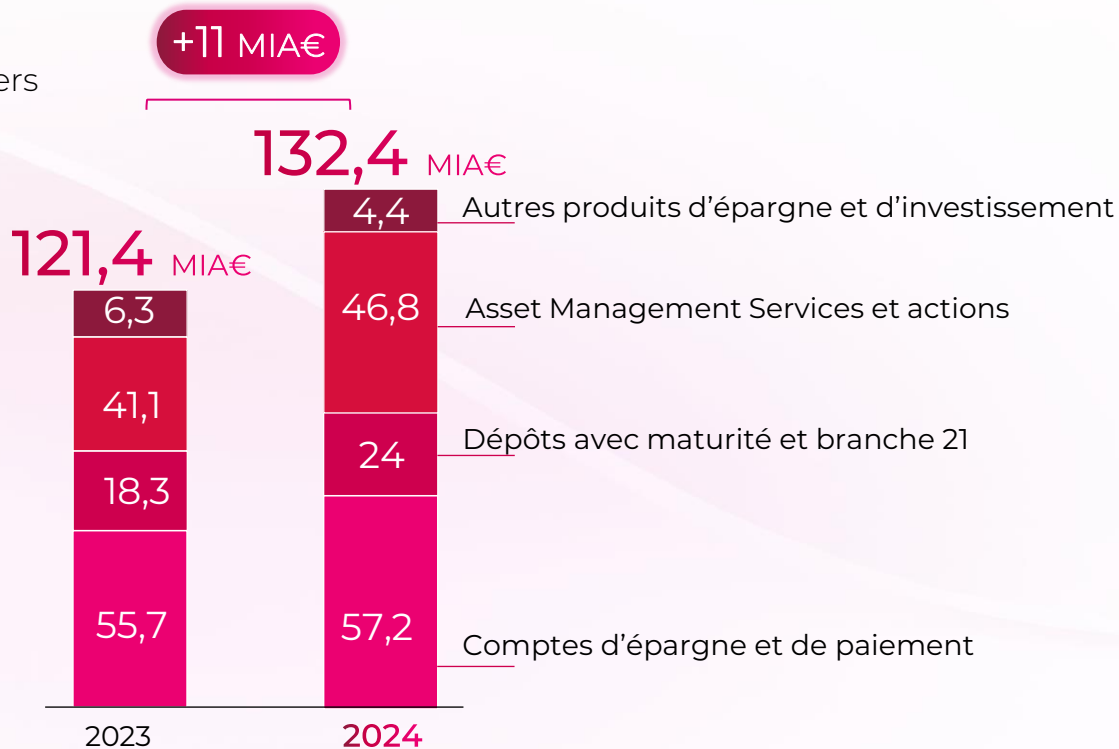


## Encours de l'épargne et des investissements Private & Wealth



# = Épargne et investissements : plus forte croissance jamais enregistrée pour les particuliers

Encours de  
**l'épargne et des investissements** des particuliers





- = Récupération fructueuse des capitaux après l'échéance du **Bon d'État** grâce à une **offre attrayante pour tous les clients**





**1.950** **+71%**  
M€

MONTANT TOTAL DES  
TRANSACTIONS EN **2024**

**127.100** **+35%**

NOMBRE DE CLIENTS

**+51%**

TRANSACTIONS PAR RAPPORT À 2023

**REBEL**

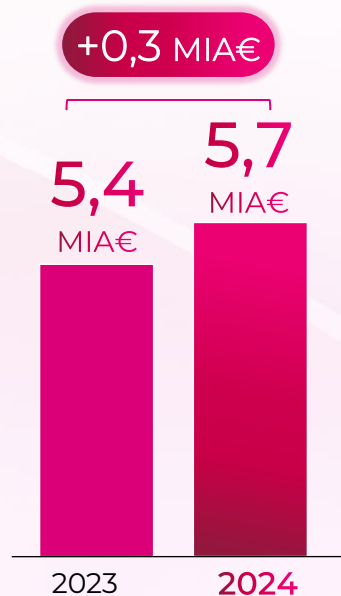
=

Belfius

**continue à assurer**  
**son rôle** pour l'économie  
et la société belges

## = Excellents résultats des **crédits hypothécaires**, stimulés par un partenariat stratégique

Production des **crédits hypothécaires**



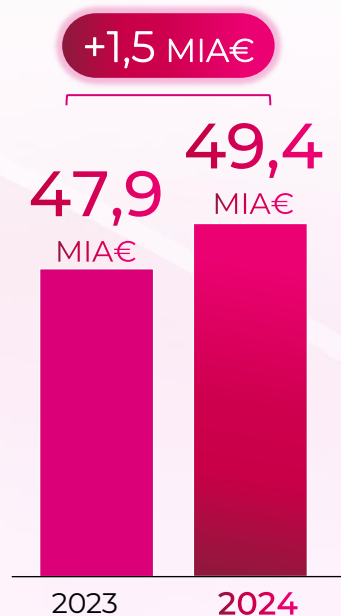
Part de marché **2024**  
**17,6%**

Deux fois plus de simulations par jour grâce à

**immoweb**

## = La forte croissance des **crédits hypothécaires** renforce notre position de n°2

Encours des  
**crédits aux particuliers**



Part  
de marché  
2024  
**16,4%**



Les excellents ratios de cross-sell soulignent le succès du modèle de **bancassurance**

89,3%

Ratio cross-sell  
assurances habitation

---

86,2%

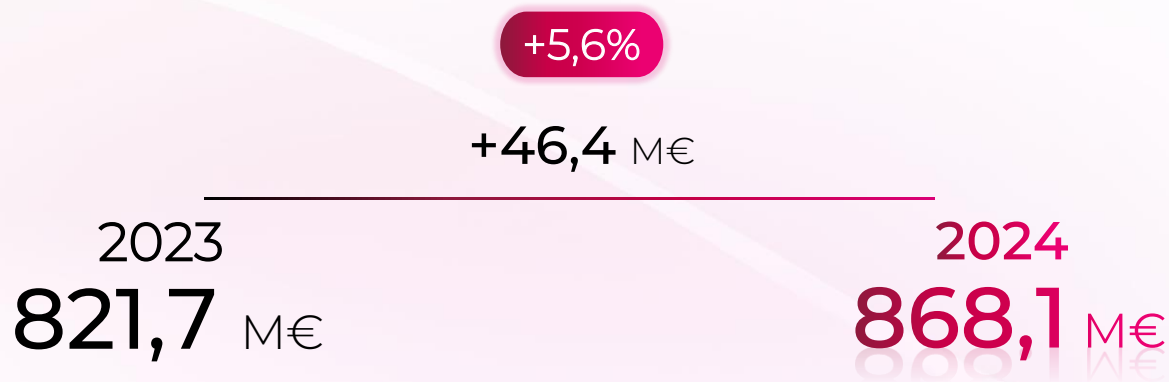
Ratio cross-sell  
assurances solde restant dû

=

L'assureur enregistre à  
nouveau **d'excellents résultats**  
et contribue de manière  
historique aux résultats  
du groupe

## = Plus que jamais un bancassureur solide avec une **croissance inégalée en assurances**

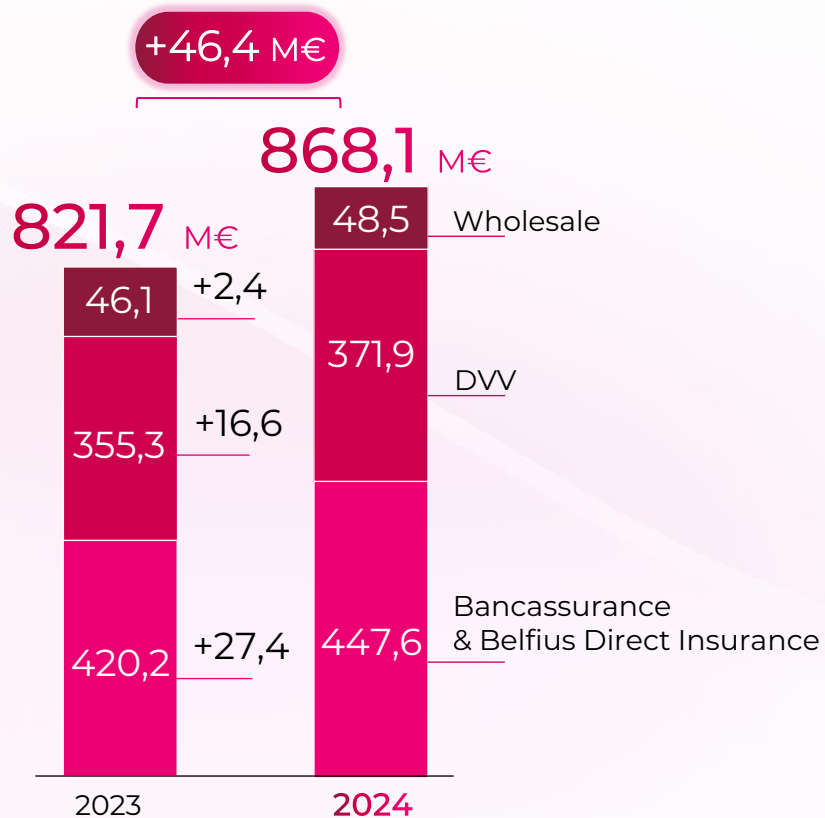
Encaissement de primes  
**Non-Vie** (excl. Health)





# = Plus que jamais un bancassureur solide avec une **croissance inégalée en assurances**

Encaissement de primes  
**Non-Vie** (excl. Health)



2023

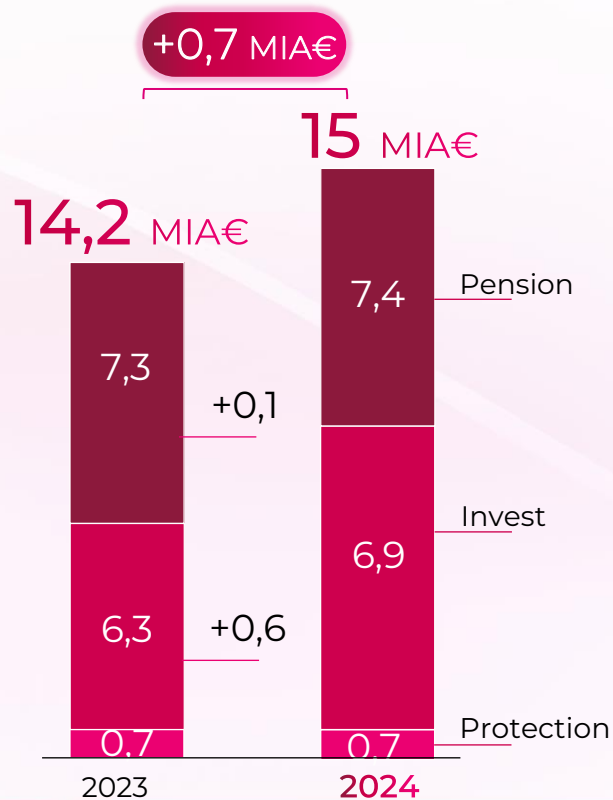
NCR  
88%

2024

NCR  
92%

## = Excellentes performances sur nos piliers stratégiques pour l'avenir

Réserves  
Vie



=

Banque préférée  
pour les clients  
**Business, Corporate,  
Public & Social**

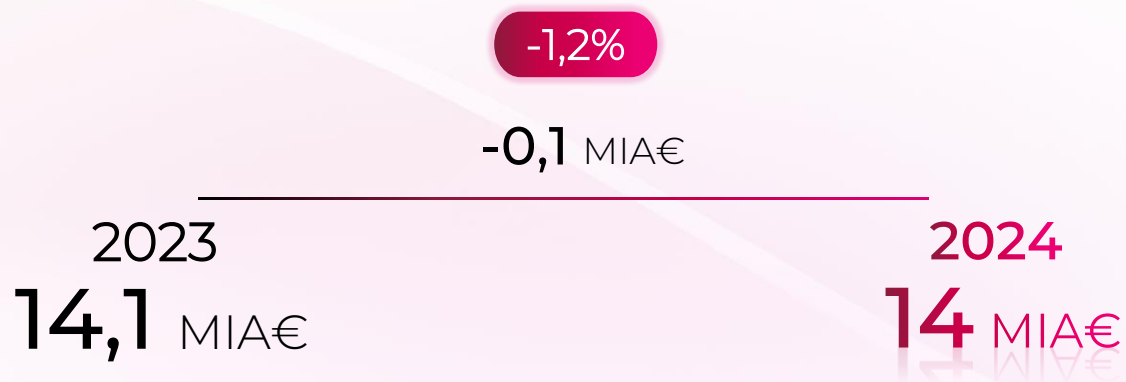
=

93%

ENTREPRENEURS &  
ENTREPRISES  
**SATISFAITS**

## = Banque préférée des entrepreneurs & entreprises

Production de  
crédits à long terme  
Business & Corporate



## = Banque préférée des entrepreneurs & entreprises

### Corporate

Part  
de marché  
2023  
**21,1%**

Part  
de marché  
2024  
**21,6%**

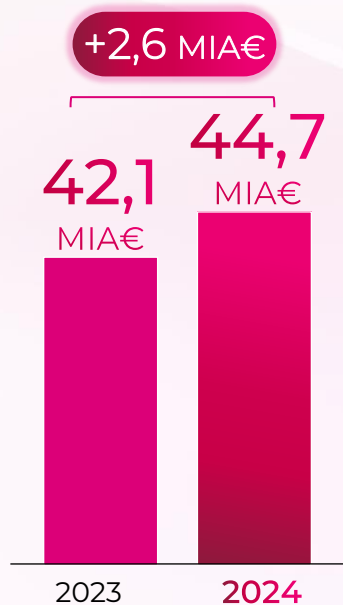
### Business

Part  
de marché  
2023  
**19,9%**

Part  
de marché  
2024  
**20,2%**

# = Banque préférée des entrepreneurs & entreprises

Encours des crédits Business & Corporate

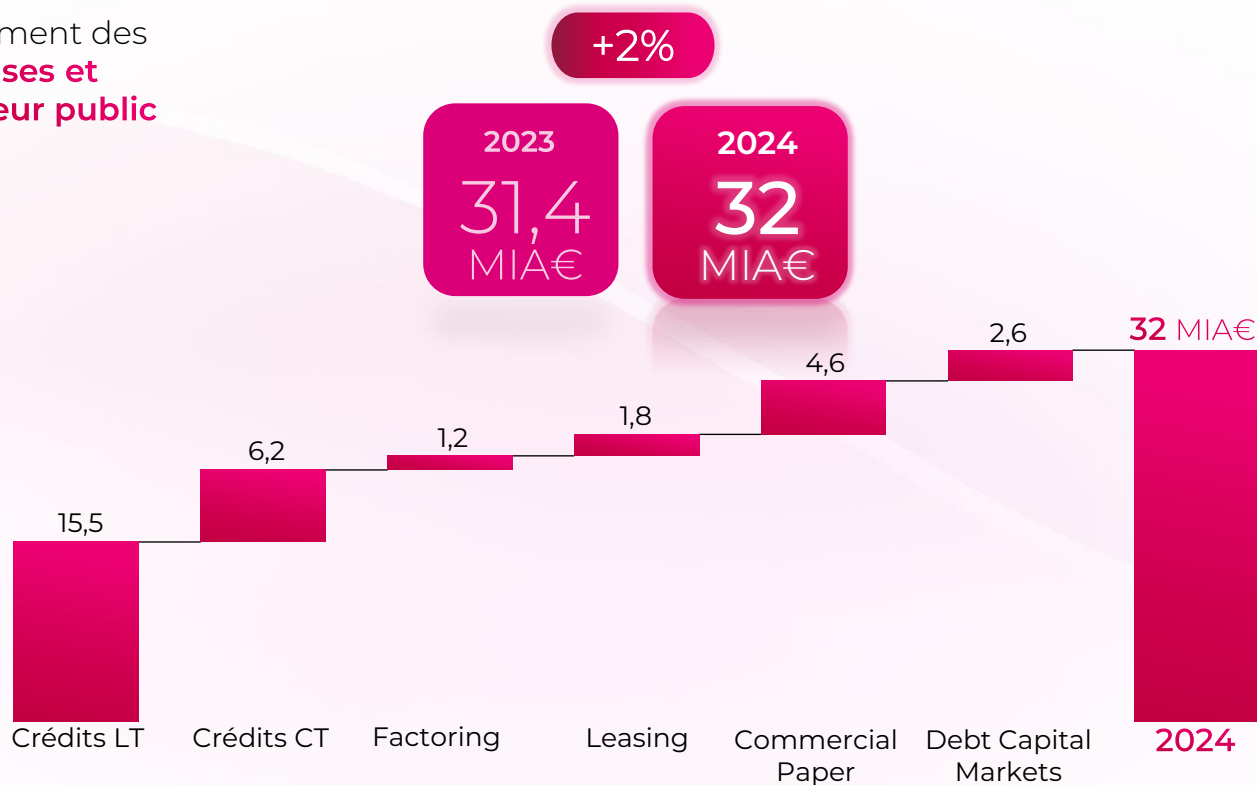


Taux de pénétration des entreprises



# = Belfius a plus que jamais fait avancer l'économie et la société belges

Financement des entreprises et du secteur public





=

## Solutions complètes pour entrepreneurs & entreprises

2.233

Clients Corporate Financial  
Markets

39

DCM transactions long  
terme

Euronext Award  
“Bond Finance  
House  
of the Year”



Belgian Investor Relations  
Award of the Year

+7%

Transactions  
paiements

97%

Taux de pénétration  
paiements Business

92%

Taux de pénétration  
paiements Corporate

=

Belfius x  alan



Partenariat stratégique  
avec une **offre healthcare**  
**innovante**

=

Banque préférée  
du secteur  
**Public & Social**

=

99%

CLIENTS  
PUBLIC & SOCIAL  
SATISFAITS

=

L'expertise étendue  
du secteur joue un grand  
rôle dans l'excellente  
satisfaction clients

**30 ans**

**MAHA**

Participation de **tous**  
les hôpitaux

---

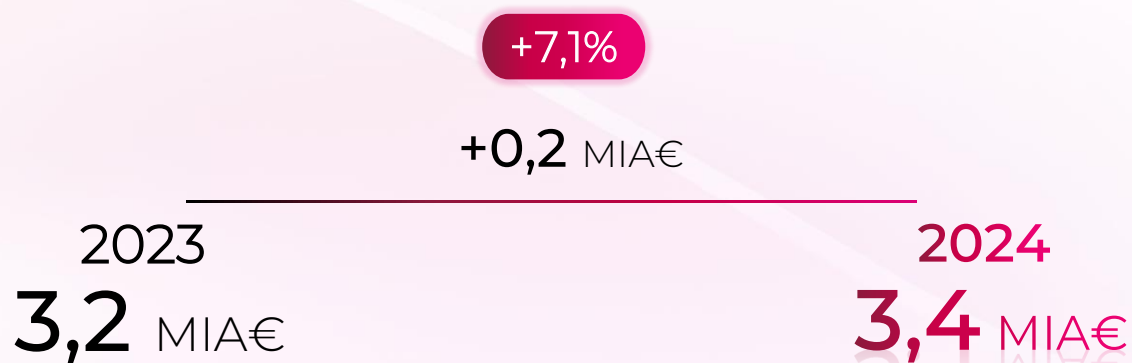
**45 ans**

**Finances locales**

Profil financier individuel  
pour chaque commune

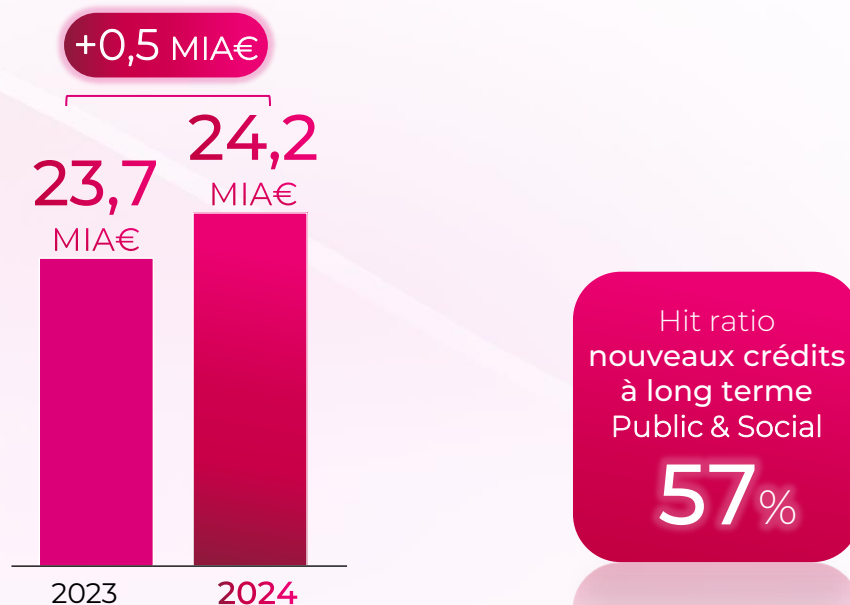
- = La production de crédits à long terme pour **Public & Social** dépasse les attentes, malgré une année électorale

Production de  
**crédits à long terme Public & Social**



# = La production de crédits à long terme pour **Public & Social** dépasse les attentes, malgré une année électorale

Encours des  
crédits **Public & Social**



=

La satisfaction client  
génère **des résultats  
financiers solides et  
durables**



- = La diversification et la grande satisfaction client sont à la source des **résultats solides**

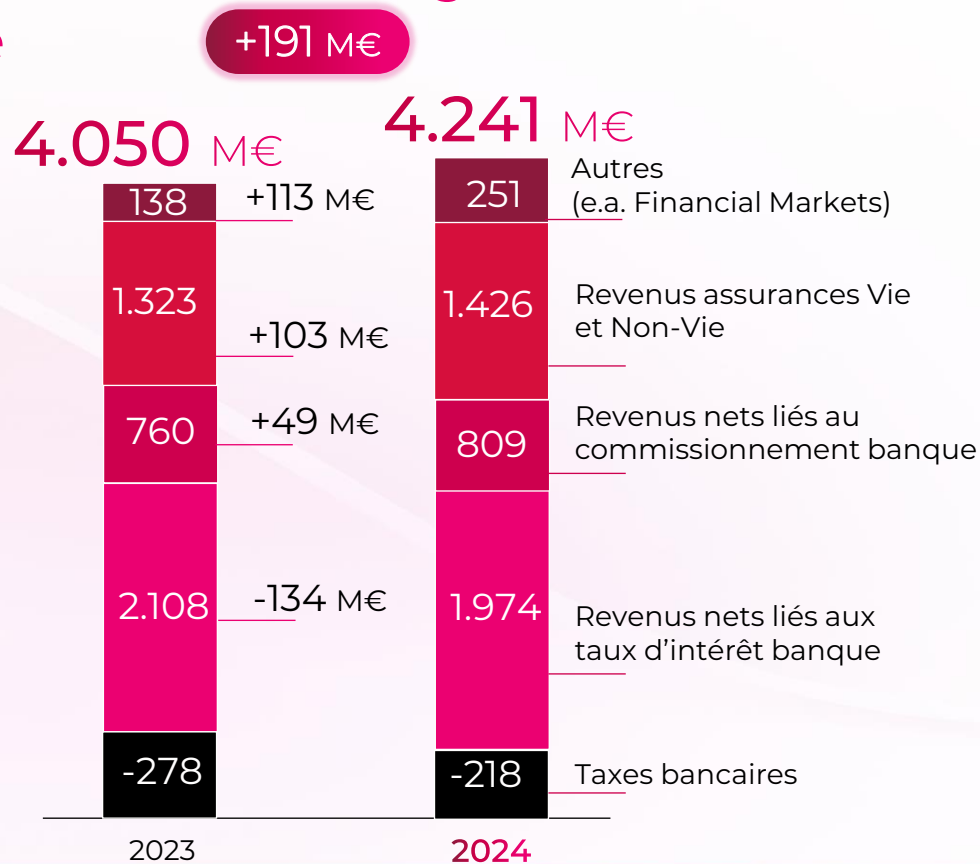


= La forte solidité offre  
la capacité requise pour  
continuer d'honorer  
**l'engagement envers  
la société belge**

	2023	2024
RoNRE	12,5%	11,6%
CET1 ratio	16,0%	15,4%
LCR ratio	138%	139%

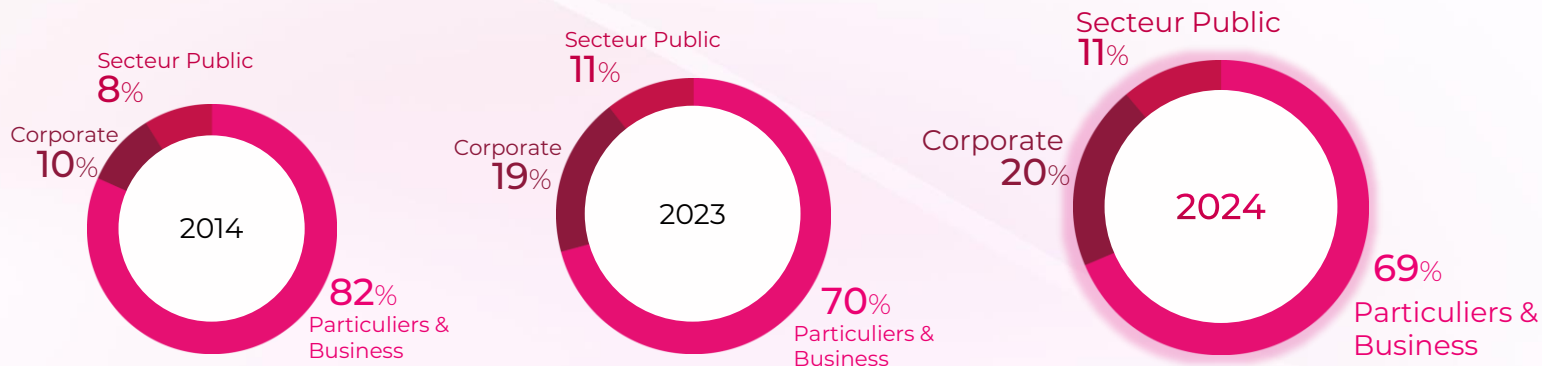
## = Forte augmentation des revenus stimulée par la dynamique commerciale et la gestion financière prospective

Revenus



## = Vers une **diversification** des revenus **plus équilibrée**

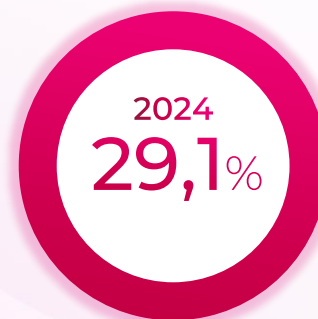
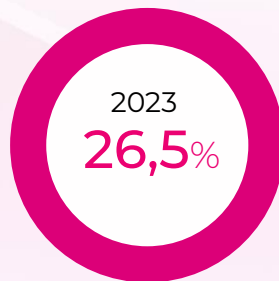
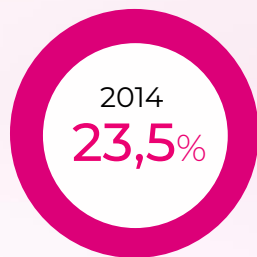
Total des revenus  
des activités commerciales\*



\*Charges des services d'assurance ajustées incluses,  
hors Group Center

## = Vers une **diversification** des revenus **plus équilibrée**

Ratio de diversification  
fees banque\*



\*Fees banque / (fees banque + NII banque)

## = Vers une **diversification** des revenus **plus équilibrée**

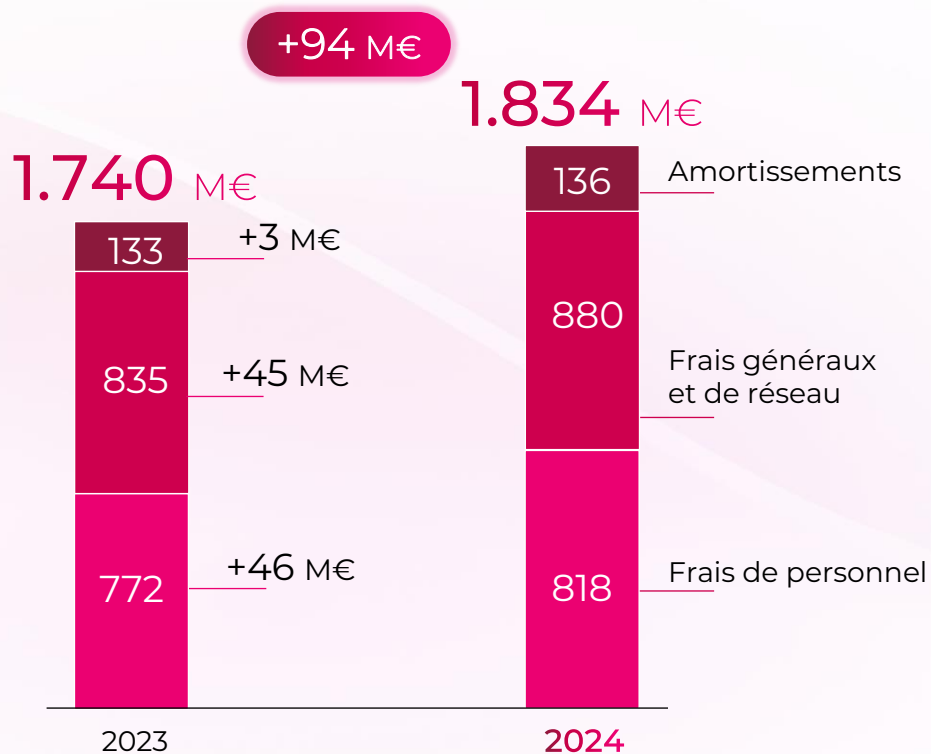
Total des revenus  
Assurances\*



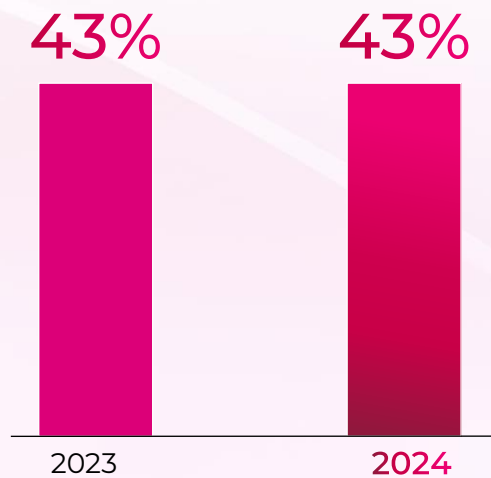
\*Charges des services d'assurance ajustées incluses

- = L'excellente croissance des revenus permet la poursuite des investissements dans les talents belges et l'IT, et se traduit par des **coûts plus élevés**

Coûts



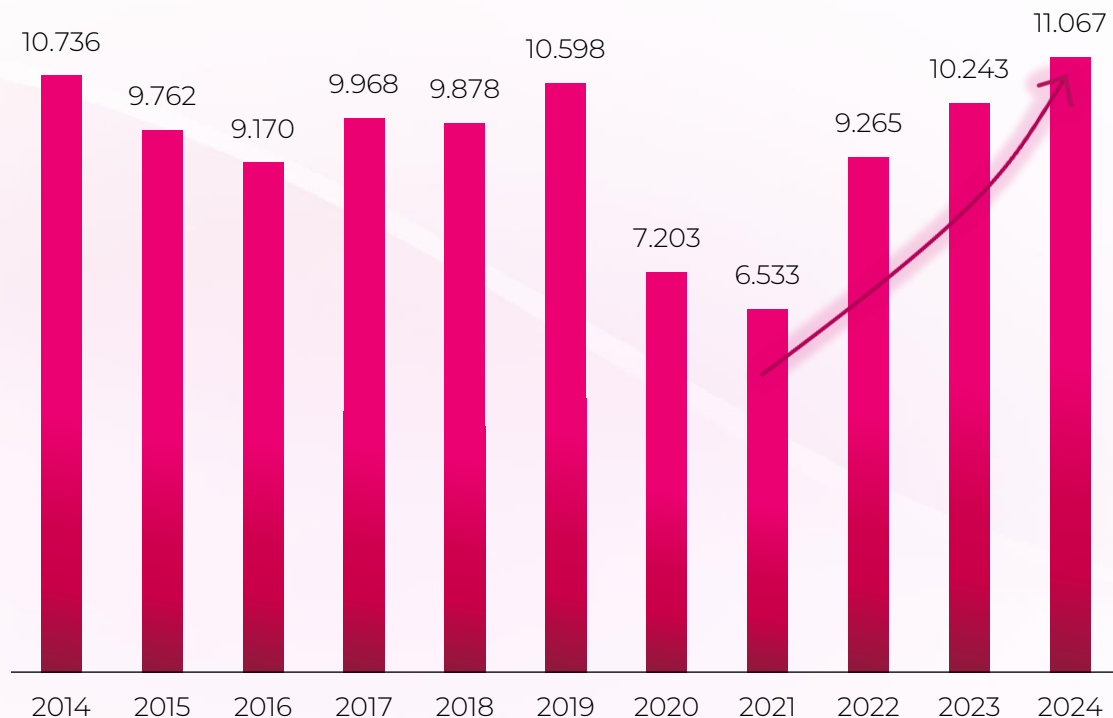
= Le ratio cost/income  
reste **stable**





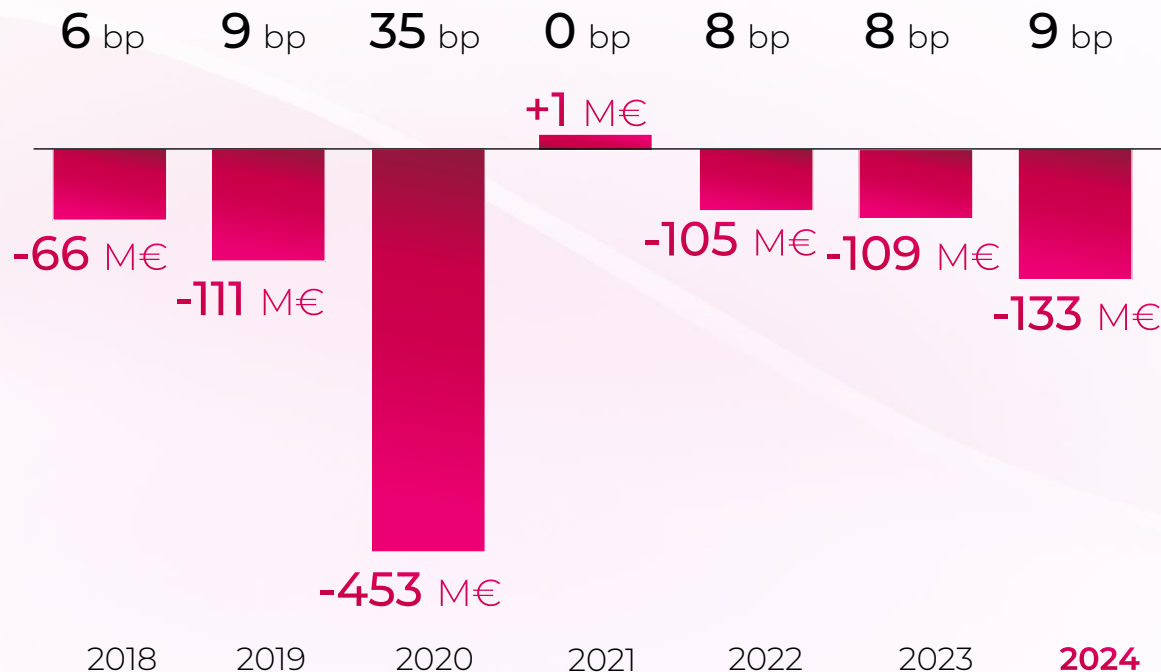
= Après quelques années de faibles faillites, l'économie belge est confrontée à une **augmentation rapide de celles-ci**

Nombre de  
faillites en  
Belgique



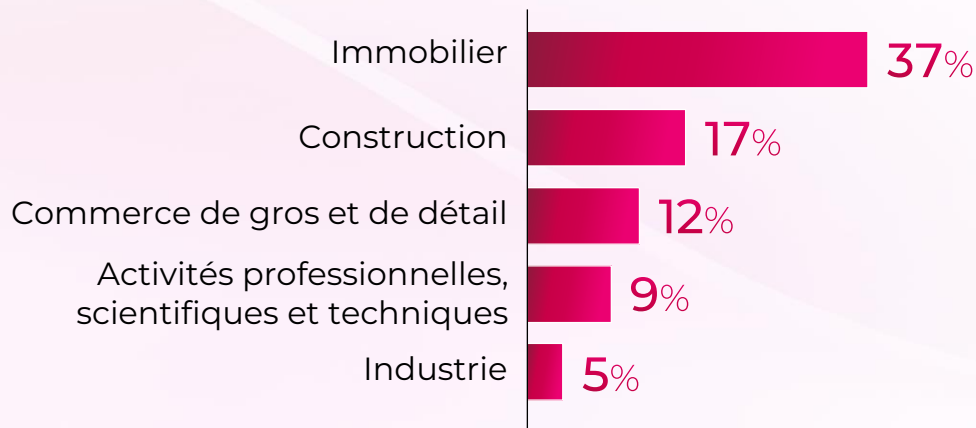
= Grâce à une politique de gestion des risques prévoyante, le **coût du risque** reste sous contrôle

Coût du risque



## = Le plus grand afflux de défauts de paiement provient des **secteurs de l'immobilier et de la construction**

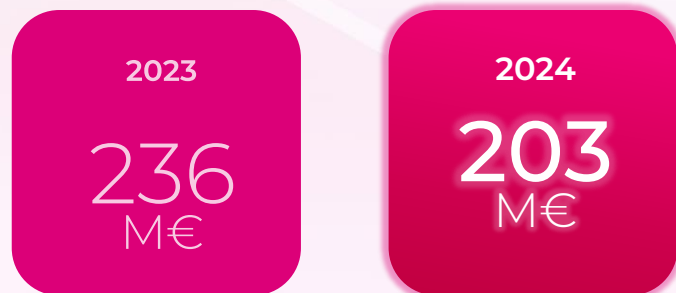
Top 5 des secteurs contribuant à l'afflux de défauts en 2024 dans le portefeuille  
Entrepreneurs & Entreprises



= Belfius dispose toujours de **provisions adéquates** pour faire face à d'éventuels chocs

---

Total overlay pour les activités commerciales\*



\*L'overlay représente la couche experte de provisions au-delà de l'application stricte de la méthodologie IFRS 9. Le montant représente le surplus de provisions associé à certaines poches de risque au sein des activités commerciales (crédits aux Entreprises & Entrepreneurs et aux Particuliers).

= Belfius dispose d'une **solidité financière** pour continuer son développement et **soutenir l'économie Belge**

	2023	2024
Total overlay	236 M€	203 M€
Ratio CET1	16,0%	15,4%
Réserve de liquidité	45,1 MIA€	49,7 MIA€

=

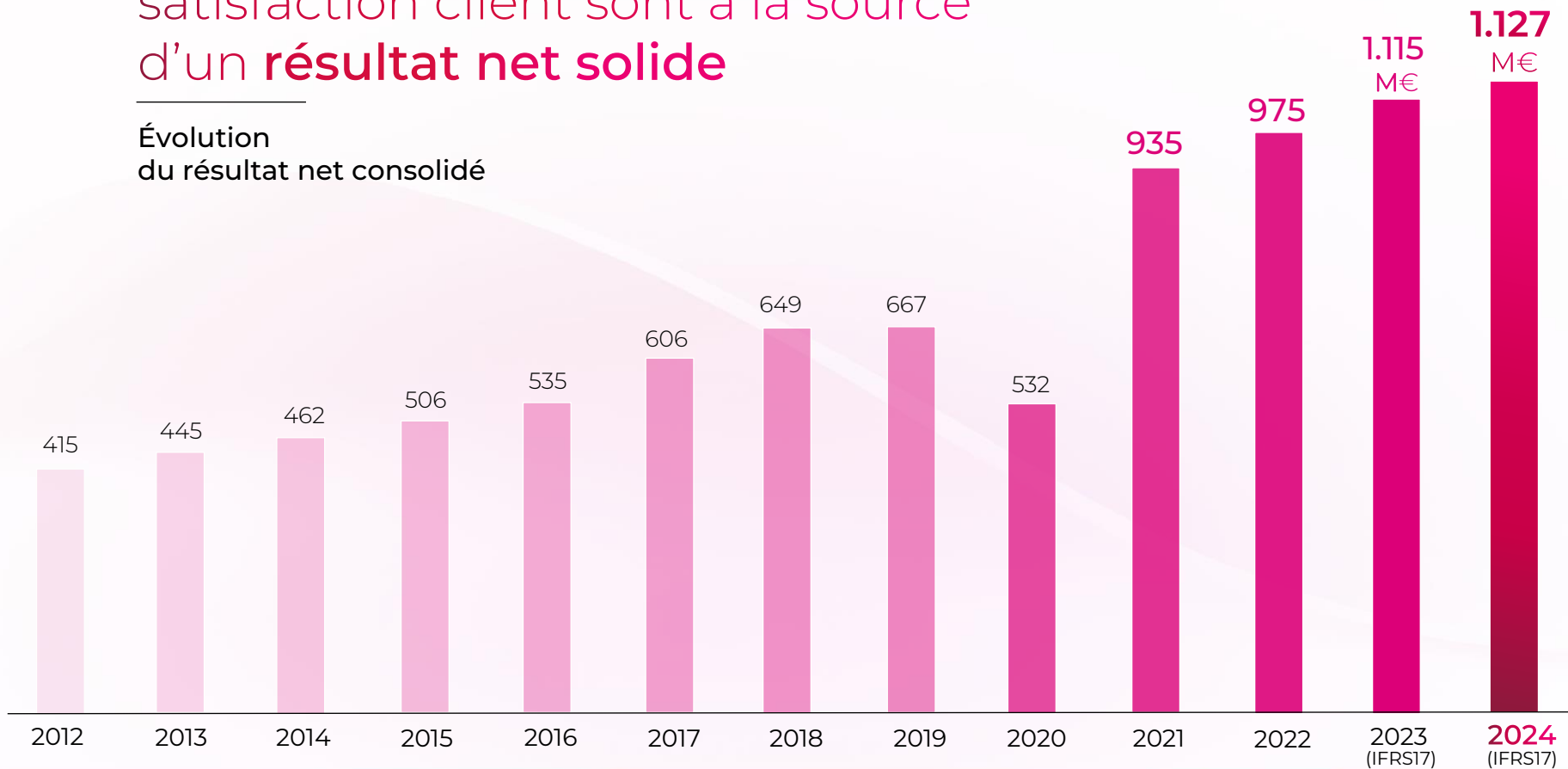
Belfius, plus que jamais **moteur**  
**de l'économie et de la société**  
**belges**, avec des **résultats**  
**annuels 2024 inégalés**

- = La diversification et la grande satisfaction client sont à la source d'un **résultat net solide**



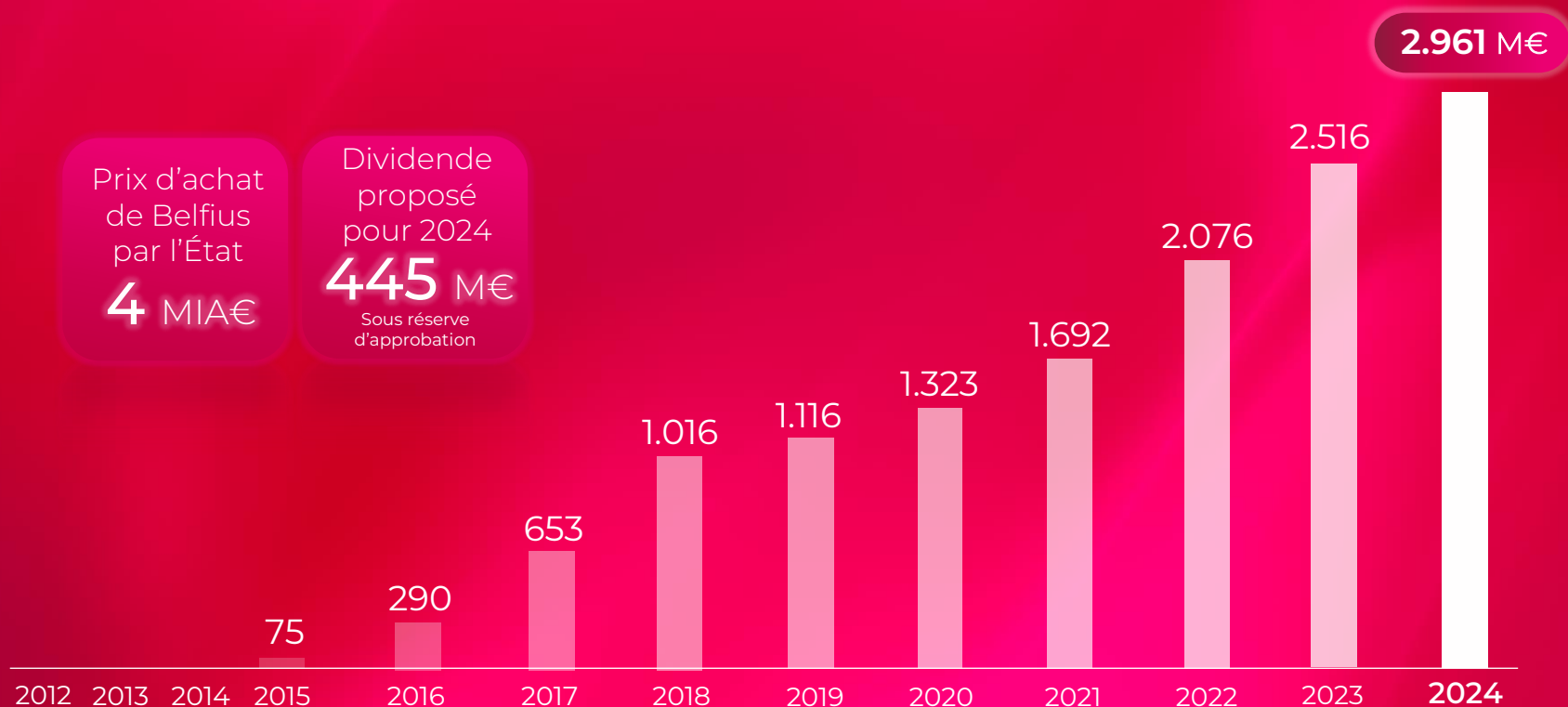
= La diversification et la grande satisfaction client sont à la source d'un **résultat net solide**

Évolution  
du résultat net consolidé



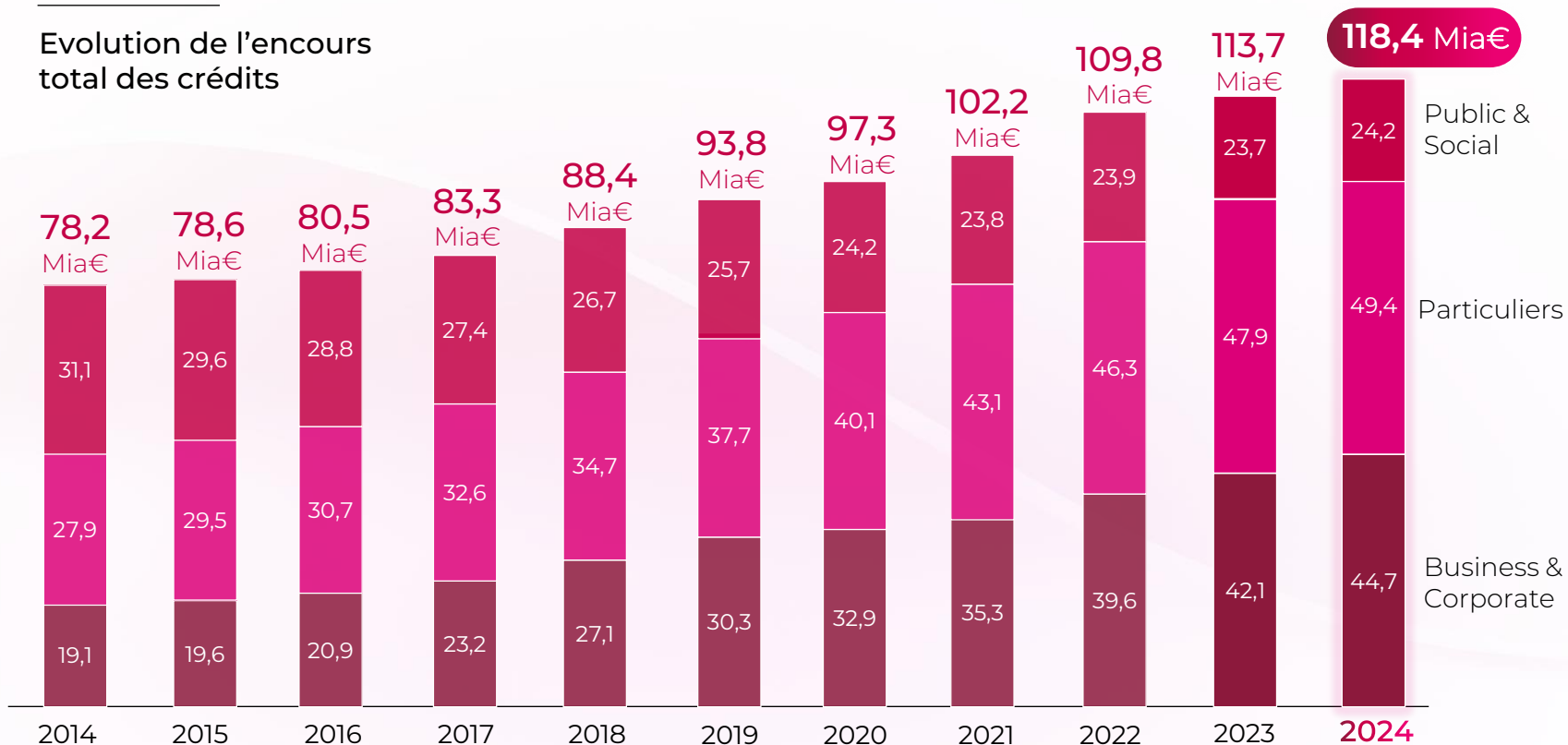


= Près de **3 milliards de dividende cumulé** versé à l'État depuis la création de Belfius



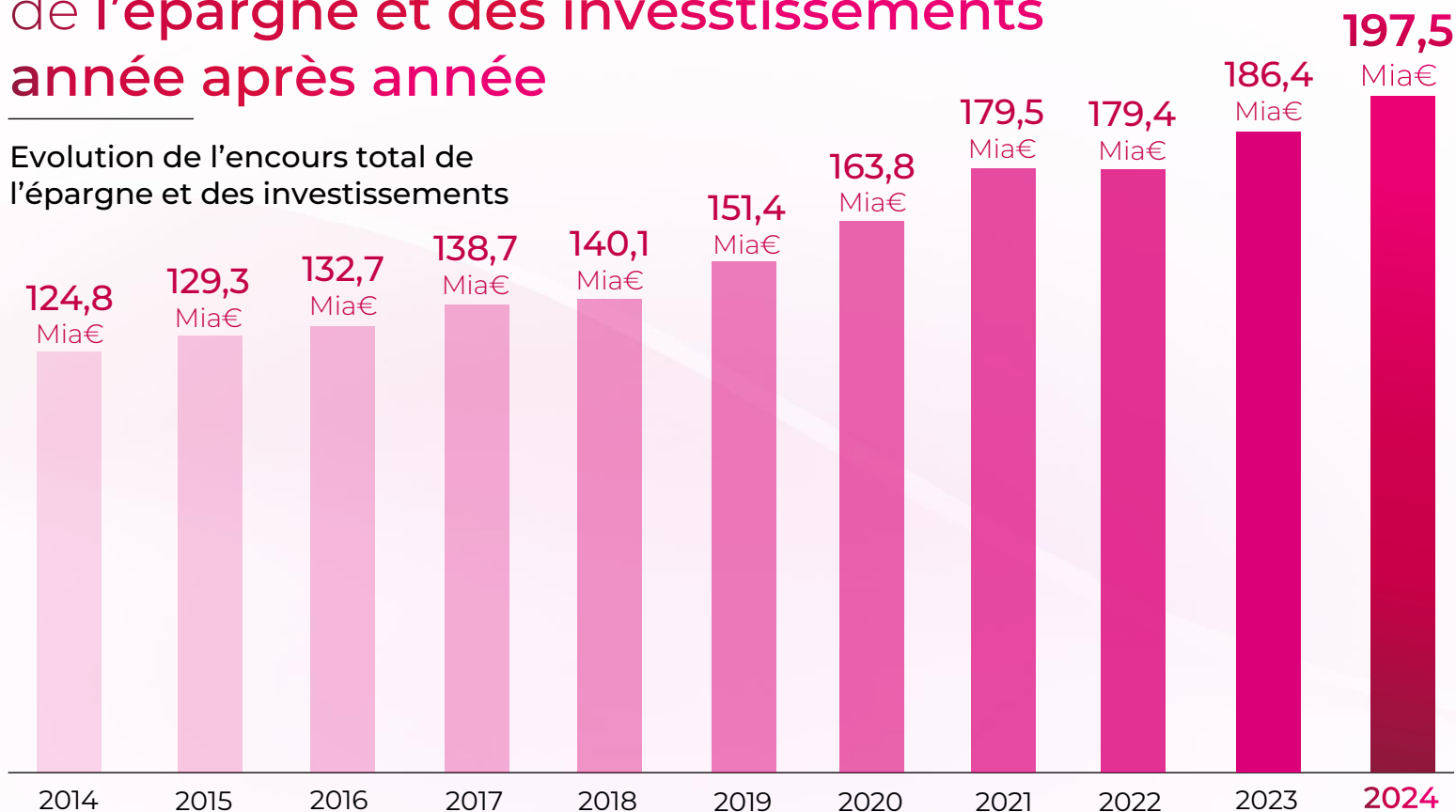
# = Belfius assume plus que jamais son rôle dans l'économie belge

Evolution de l'encours total des crédits



= La dynamique commerciale fait croître le montant de **l'épargne et des investissements** année après année

Evolution de l'encours total de l'épargne et des investissements



=

94%

CLIENTS  
SATISFAITS

=

12,2 MIA€  
NET ASSET VALUE

=

86%

COLLABORATEURS  
ENGAGÉS



=

Belfius, plus que jamais **moteur**  
**de l'économie et de la société**  
**belges**, avec des **résultats**  
**annuels 2024 inégalés**





## Disclaimer

Les comptes annuels de Belfius sont établis conformément aux normes internationales d'information financière adoptées par l'Union européenne ('IFRS-UE'). Les états financiers consolidés de Belfius sont établis en conformité avec les Normes internationales d'information financière (IFRS) telles qu'adoptées par l'Union européenne. Le présent document ne constitue pas une offre d'achat ou de vente de titres, ni une sollicitation d'achat ou de souscription de titres, en Belgique ou dans toute autre juridiction. Ce document contient des déclarations prospectives impliquant nécessairement des risques et des incertitudes, en particulier des déclarations portant sur des plans, des objectifs, des attentes et des intentions. Il est porté à l'attention du lecteur que ces déclarations comportent des risques connus ou inconnus et sont sujettes à des incertitudes importantes sur les plans opérationnels, économiques et concurrentiels, dont beaucoup sont hors de contrôle de Belfius. Si certains de ces risques et incertitudes venaient à se matérialiser, ou si des hypothèses retenues s'avéraient incorrectes, les résultats réels pourraient dévier significativement de ceux anticipés, attendus, projetés ou estimés. Dans ce contexte, Belfius et toute autre personne déclinent toute responsabilité à ce sujet.

Information basée sur des chiffres non audités