



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%

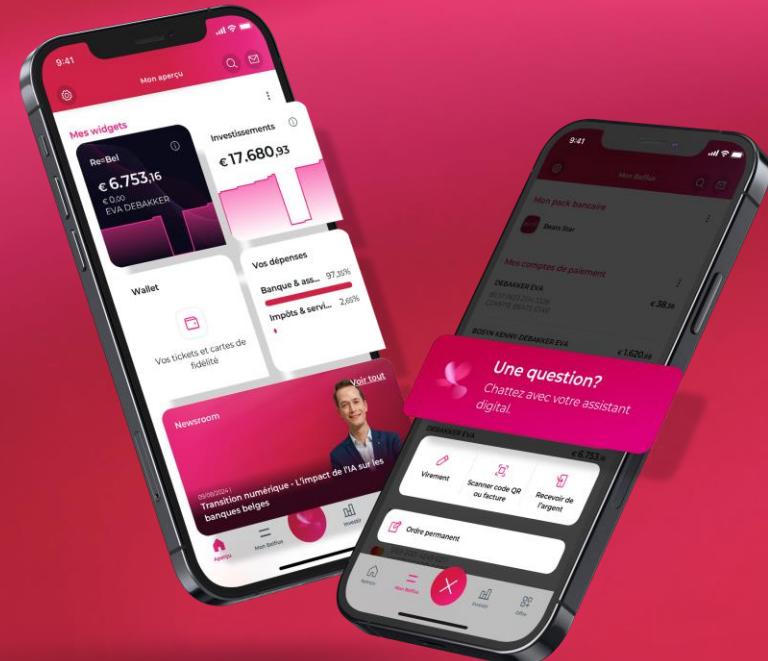
**TRÈS** SATISFAITS DE LEUR  
INTERLOCUTEUR

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

Part de marché

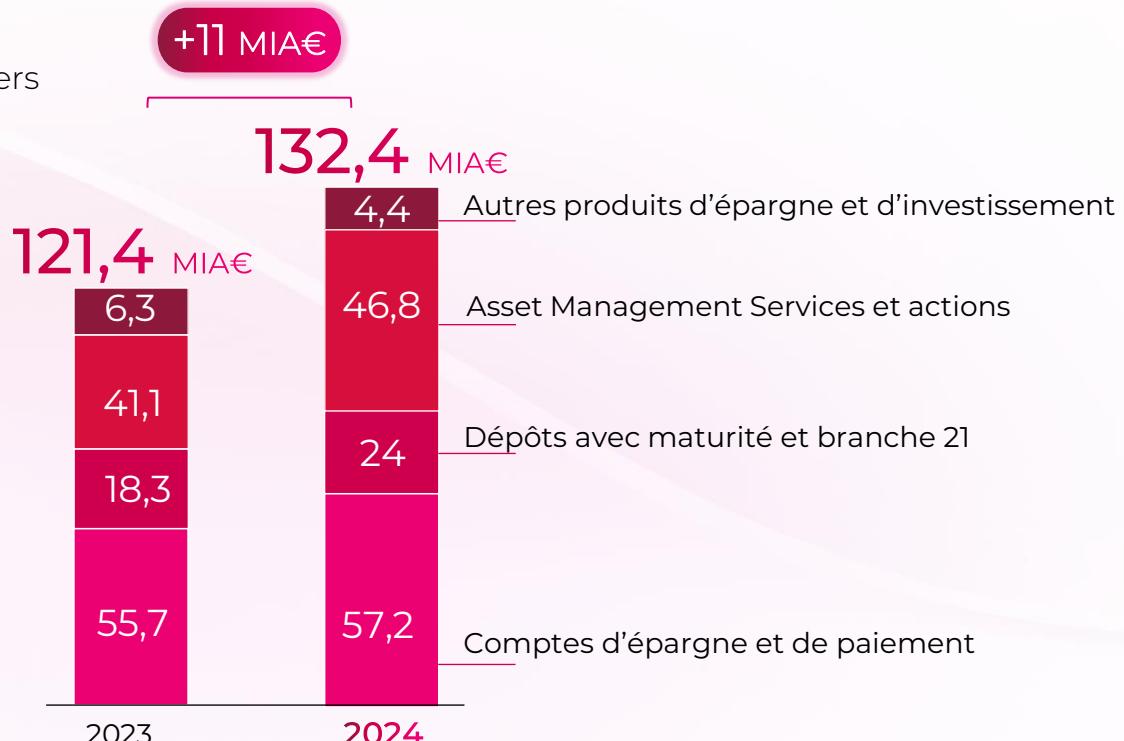
2023  
14,9%

2024  
15,2%

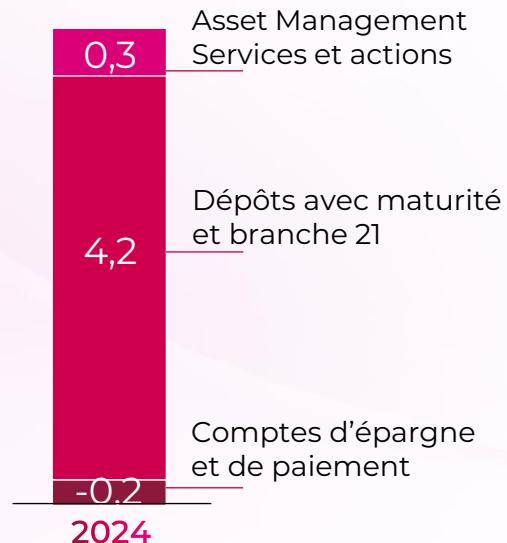


## = Épargne et investissements : plus forte croissance jamais enregistrée pour les particuliers

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** M€

+71%

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**

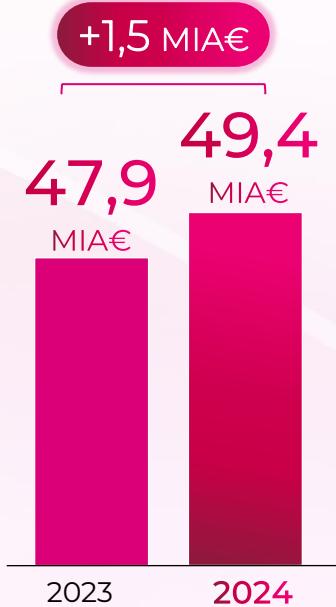


Part  
de marché  
2024  
**17,6%**

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

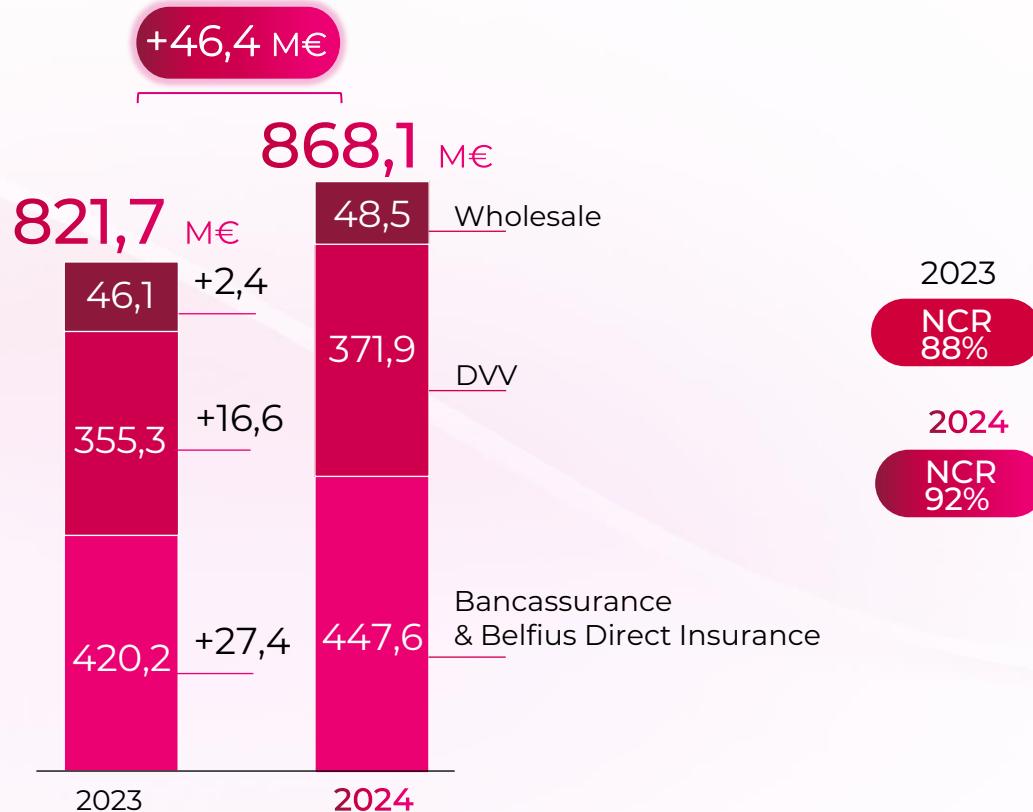
= Plus que jamais un bancassureur solide avec  
une **croissance inégalée en assurances**

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



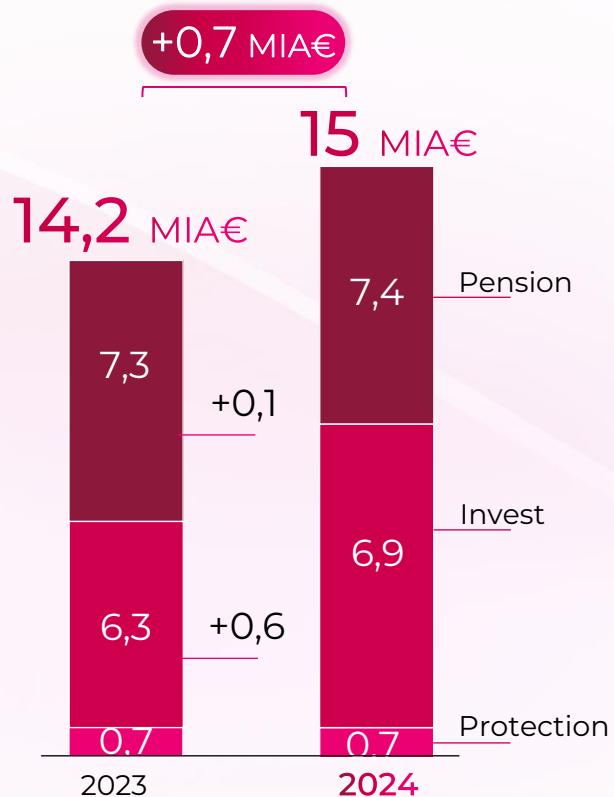
## = Plus que jamais un bancassureur solide avec une **croissance inégalée en assurances**

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



## = 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

-1,2%

-0,1 MIA€

---

2023

**14,1** MIA€

2024

**14** MIA€

= Banque préférée des  
**entrepreneurs & entreprises**

**Corporate**

Part  
de marché  
**2023**

**21,1%**

Part  
de marché  
**2024**

**21,6%**

**Business**

Part  
de marché  
**2023**

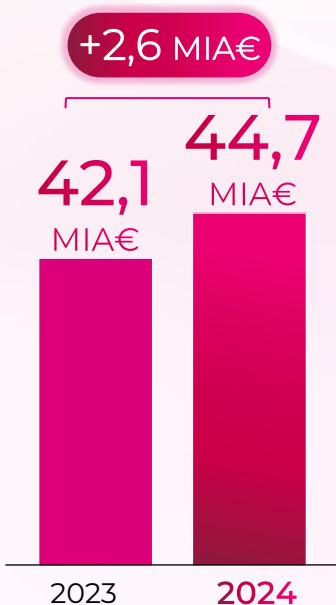
**19,9%**

Part  
de marché  
**2024**

**20,2%**

## = Banque préférée des entrepreneurs & entreprises

Encours des crédits Business & Corporate

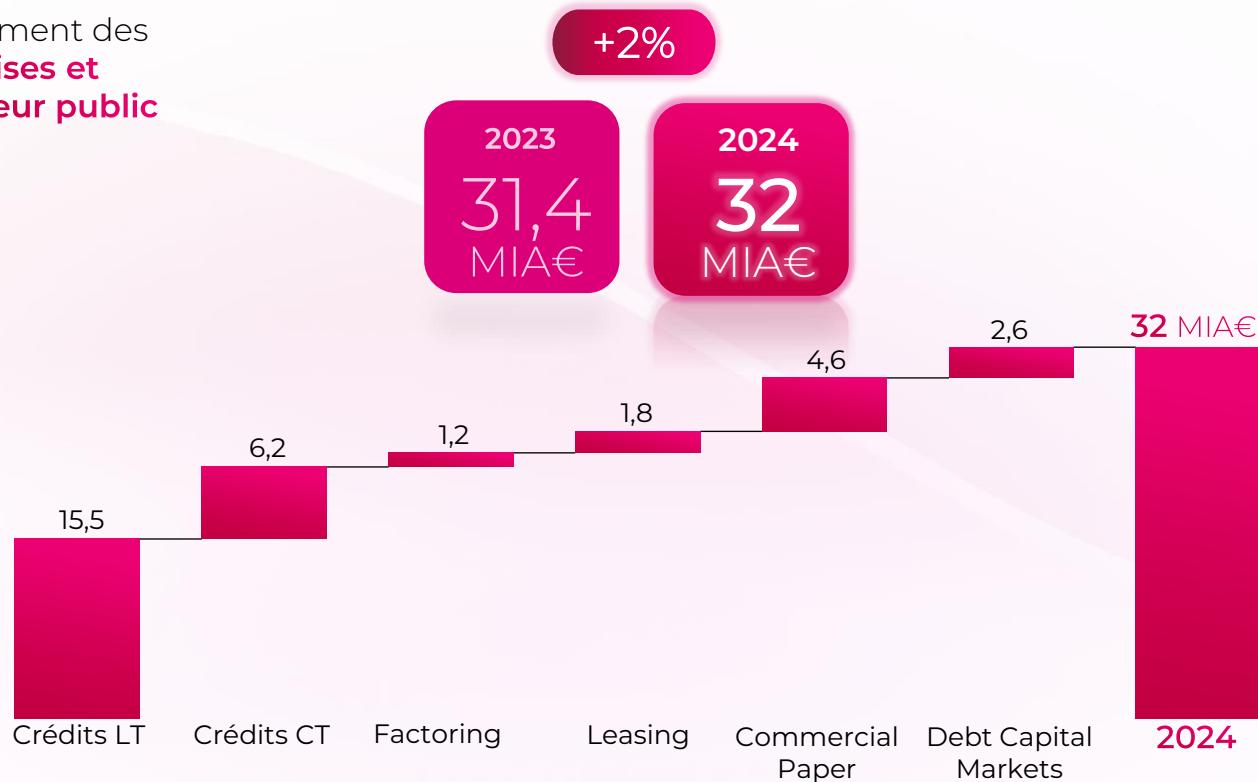


Taux de pénétration des entreprises



## = 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”**

 **Kepler  
Cheuvreux**

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**

---

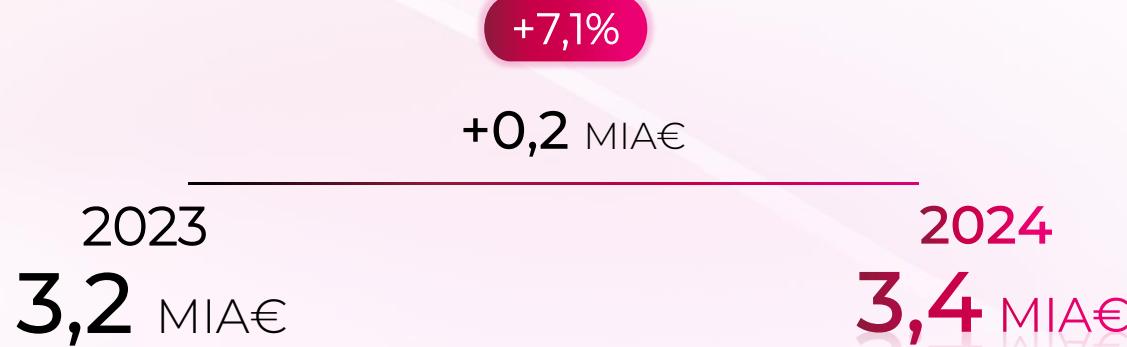
**45 ans**

**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**



Hit ratio  
nouveaux crédits  
à long terme  
Public & Social

**57%**

=

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

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

Résultat net avant taxes

2023

1.493 M€

2024

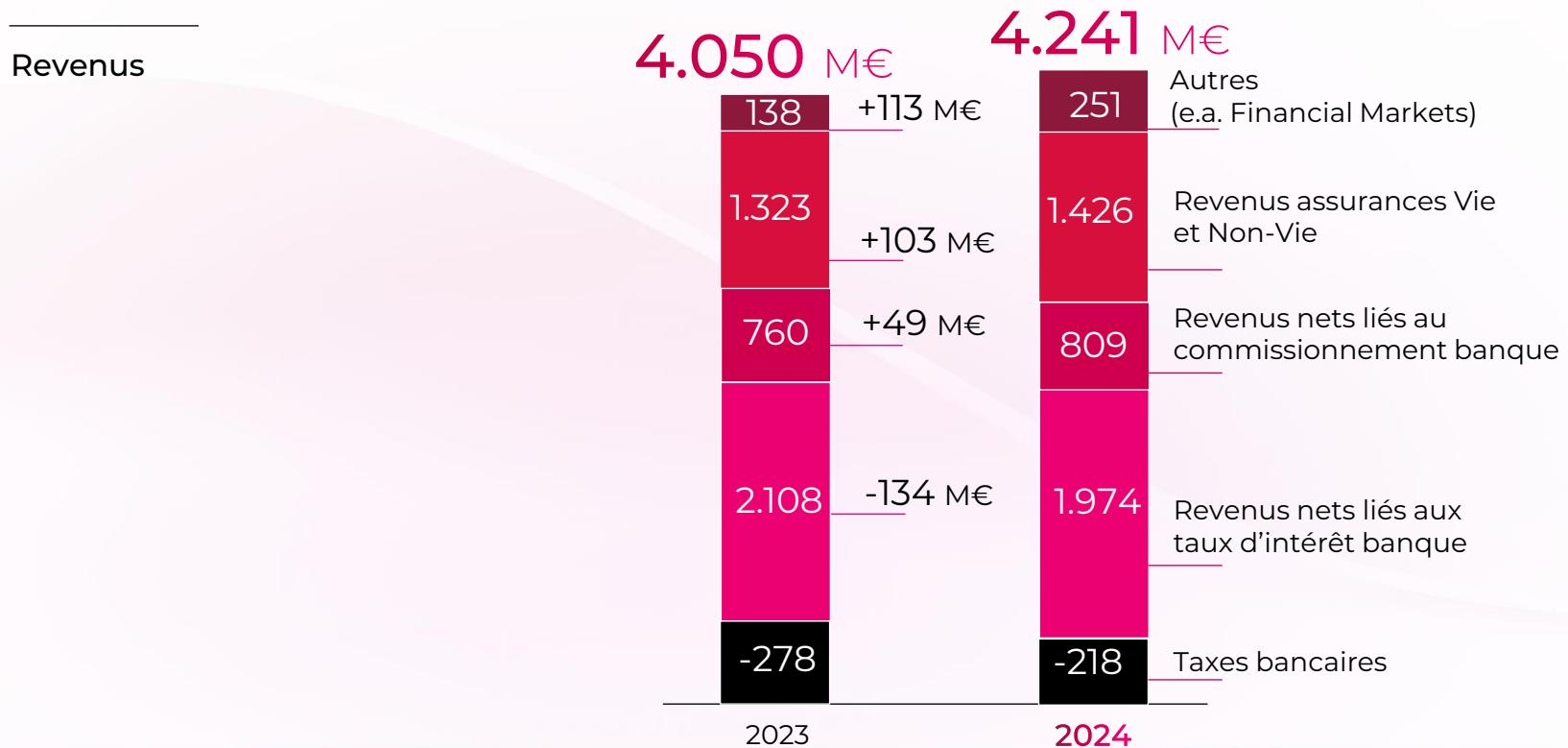
1.513 M€

= 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%

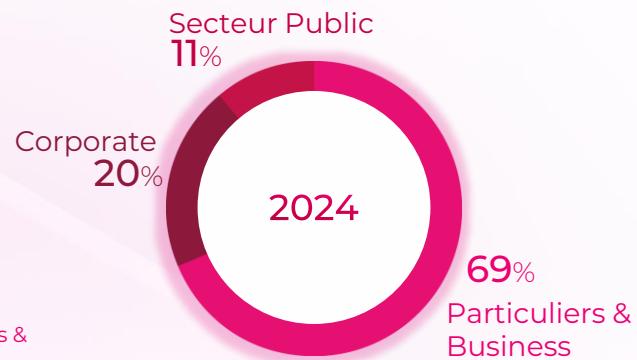
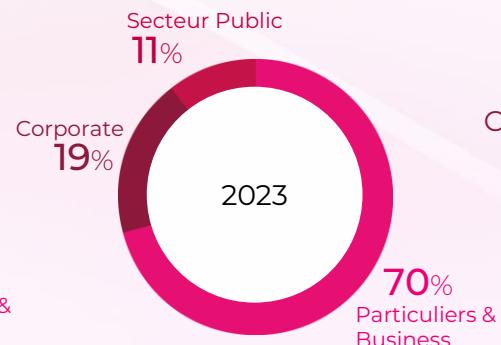
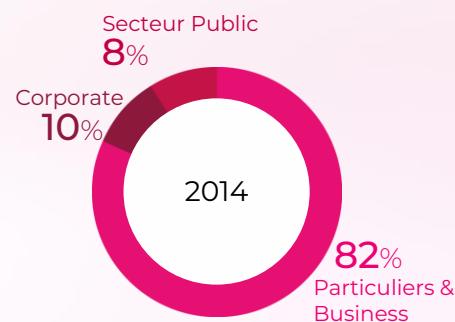
= **Forte augmentation des revenus** stimulée par la dynamique commerciale et la gestion financière prospective

+191 M€



## = 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**

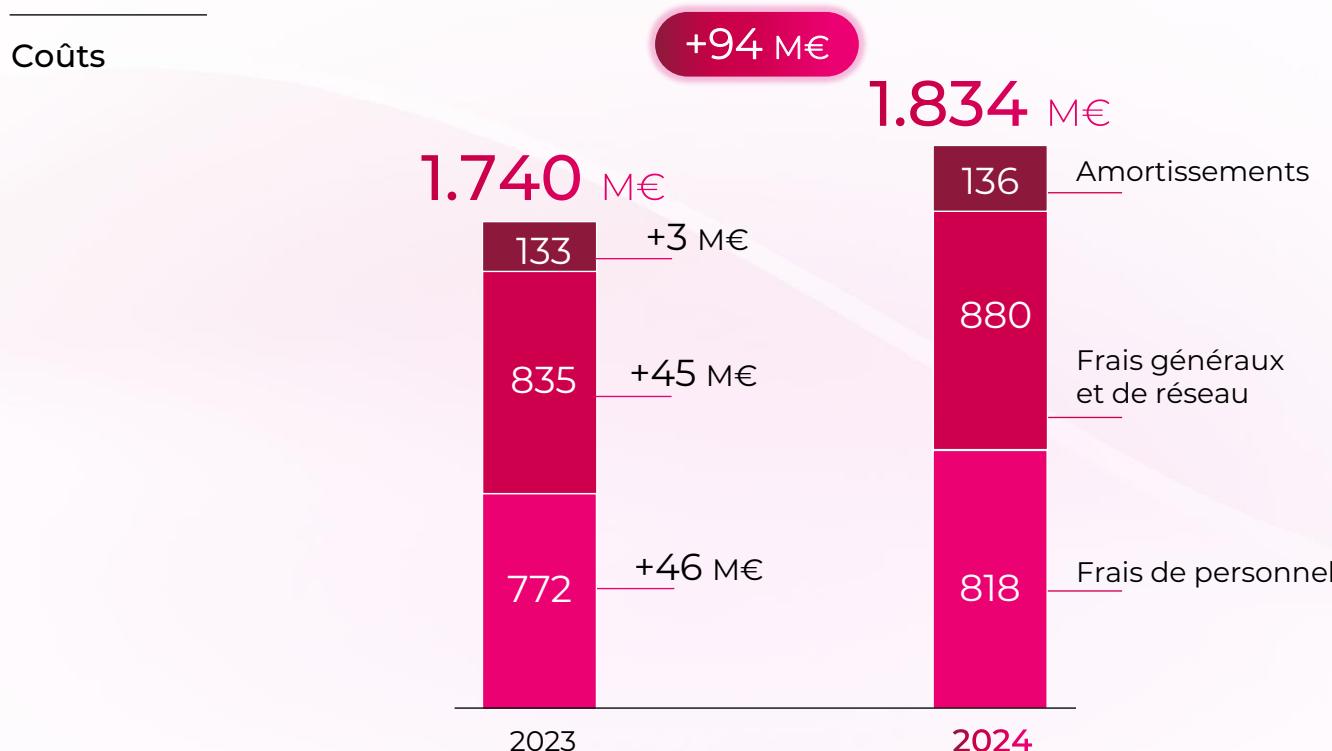
Total des revenus

Assurances\*

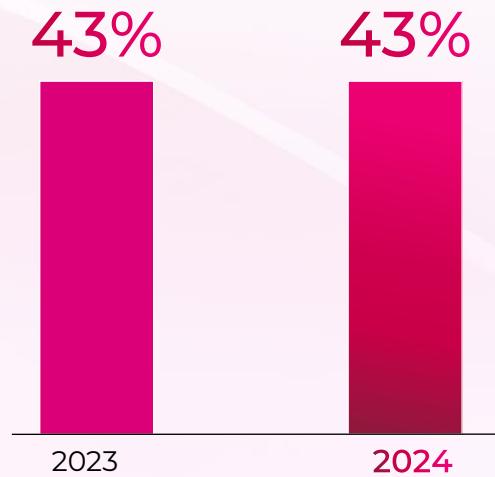


\*Charges des services d'assurance ajustées incluses

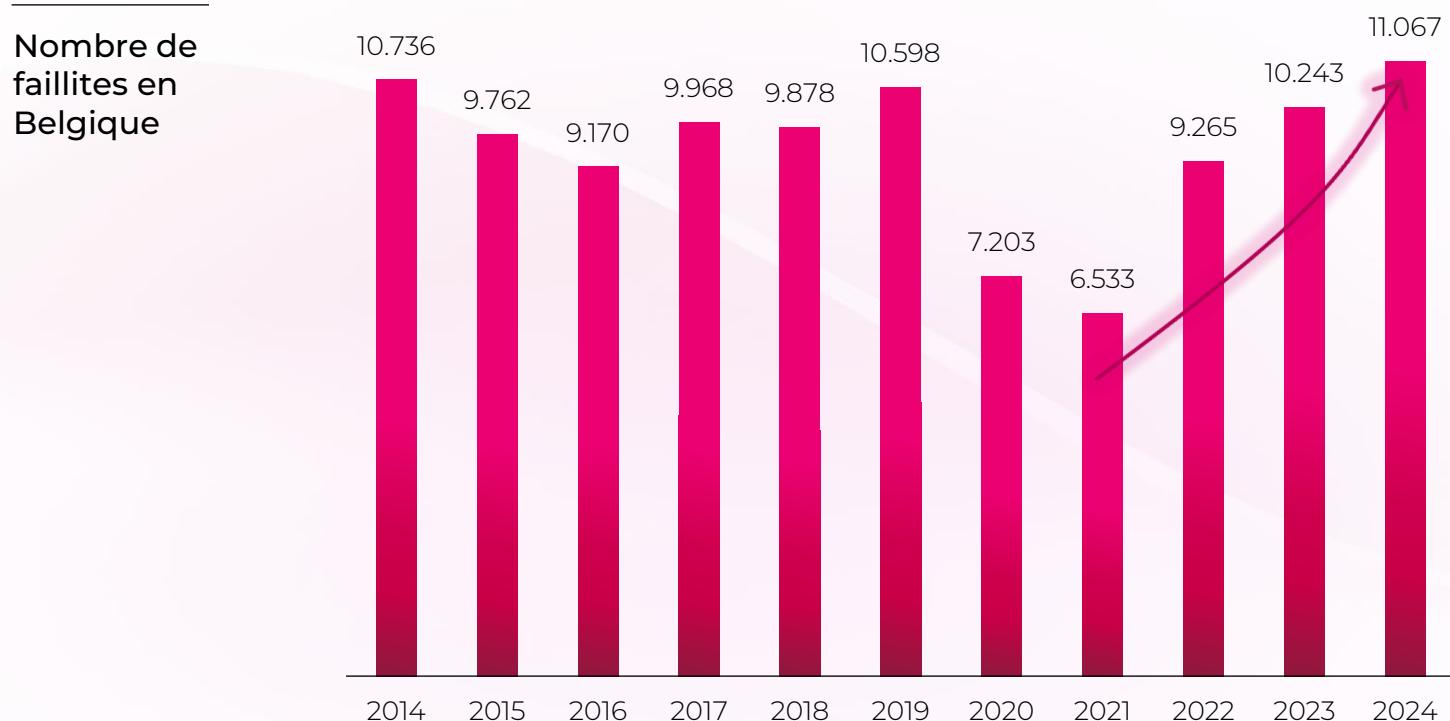
- = L'excellente croissance des revenus permet la poursuite des investissements dans les talents belges et l'IT, et se traduit par des coûts plus élevés



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

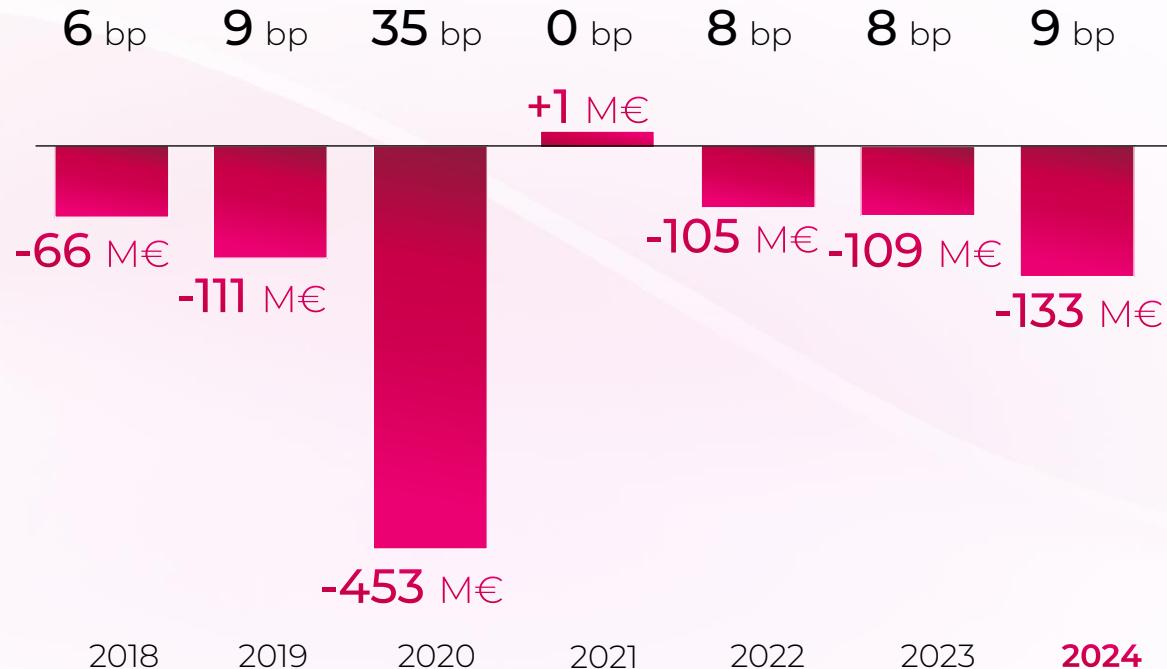


= Après quelques années de faibles faillites, l'économie belge est confrontée à une **augmentation rapide de celles-ci**



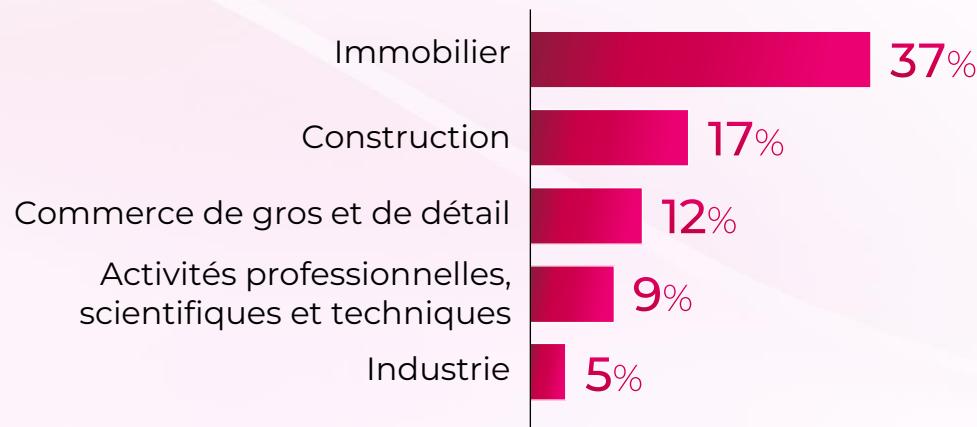
= Grâce à une politique de gestion des risques prévoyante, le **coût du risque reste sous contrôle**

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**

Résultat net

2023

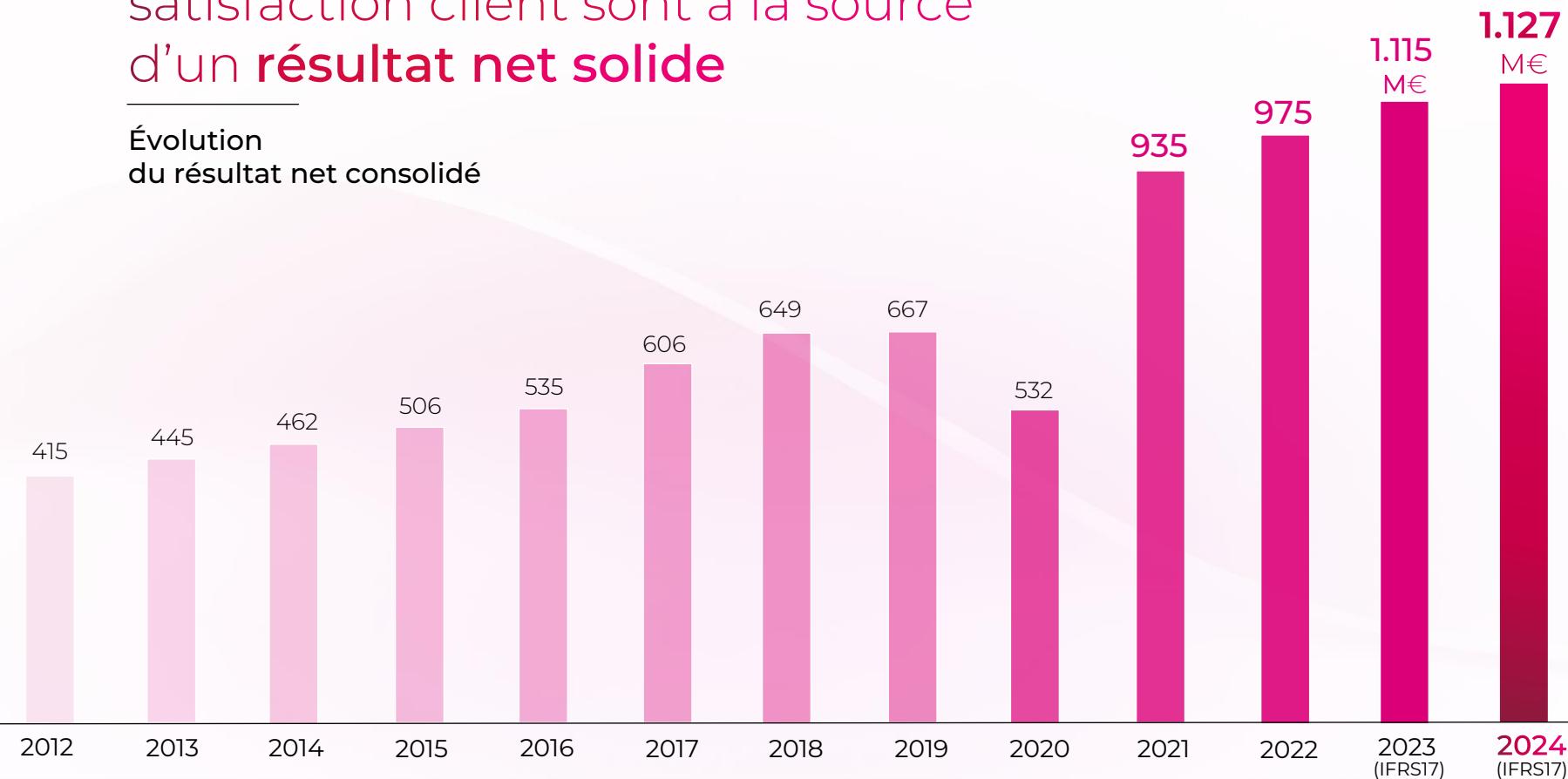
1.115 M€

2024

1.127 M€

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

Évolution  
du résultat net consolidé

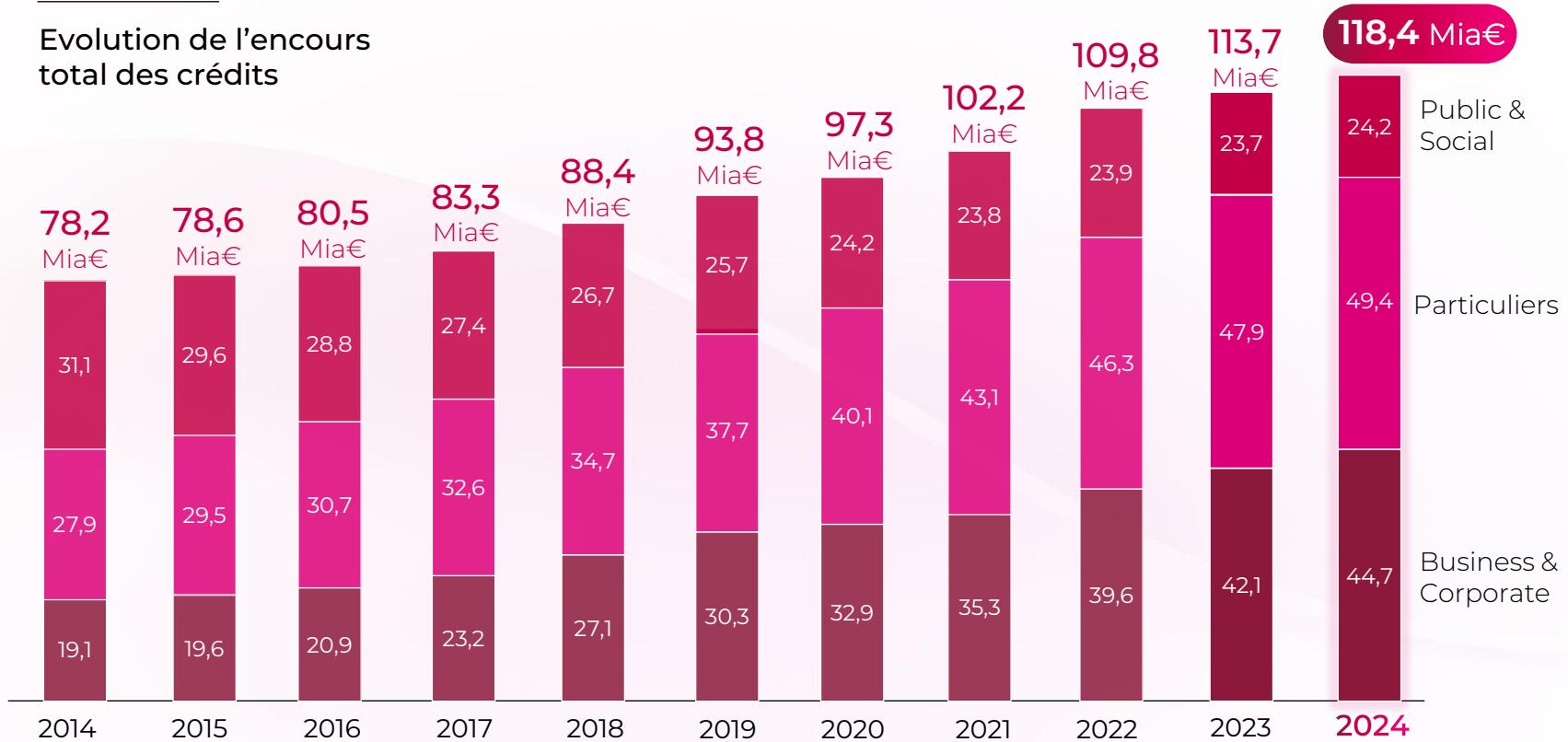


= Près de **3 milliards de dividende cumulé** versé à l'État depuis la creation de Belfius



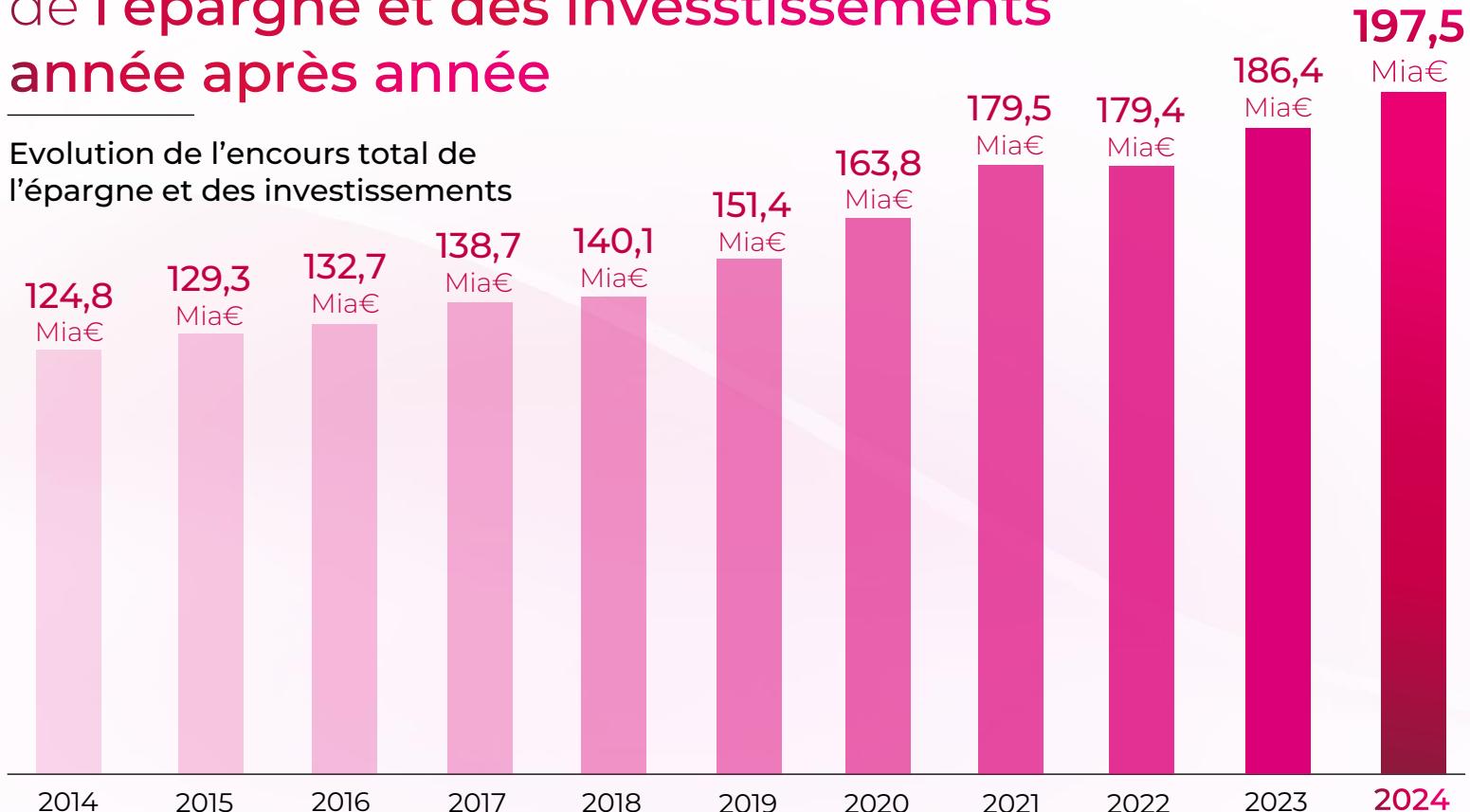
# = Belfius assume plus que jamais son rôle dans l'économie belge

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**



## Discl a i m e r

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.