



28.02.2025

**Persconferentie**  
RESULTATEN **2024**

**Belfius**



94%  
TEVREDEN  
KLANTEN

## 2024

---

519.201 bevroagde klanten  
66.173 respondenten

## Sinds 2015

---

4.971.539 bevroagde klanten  
655.543 respondenten

### BEVRAAGDE SEGMENTEN

Particulieren 2x/jaar | Private 2x/jaar |  
Wealth 1x/jaar | Business & Corporate 1x/jaar |  
Public & Social 1x/jaar

=

**93%**

TEVREDEN  
PARTICULIEREN

**98%**

TEVREDEN  
PRIVATE MEMBERS

**93%**

TEVREDEN  
BUSINESS & CORPORATE  
KLANTEN

**99%**

TEVREDEN  
PUBLIC & SOCIAL  
KLANTEN

=

90%

klanten vindt dat **Belfius**  
een **positieve impact** heeft  
op de **Belgische**  
**samenleving**

## = **Belfius**, drijvende kracht voor de **Belgische samenleving**

Productie  
**langetermijnkredieten**



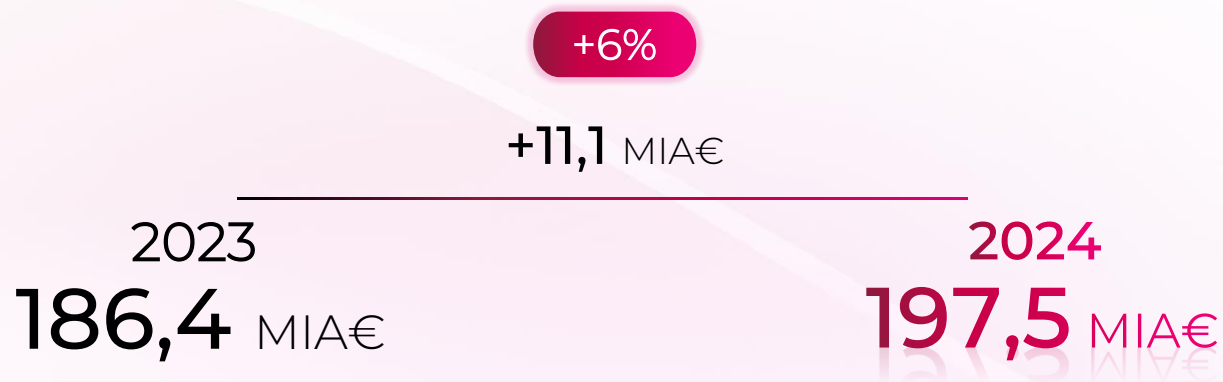
## = **Belfius**, drijvende kracht voor de **Belgische samenleving**

Totaal uitstaand bedrag  
**kredieten**



## = **Belfius**, drijvende kracht voor de **Belgische samenleving**

Totaal uitstaand bedrag  
**sparen en beleggen**



=

Hoge tevredenheid  
leidt tot **sterke  
commerciële  
resultaten**



## = Bereikbaarheid

als motor voor positieve trend klantentevredenheid

93%

TEVREDEN  
PARTICULIEREN

## = Bereikbaarheid

als motor voor positieve trend klantentevredenheid

93%

TEVREDEN  
PARTICULIEREN

460

AGENTSCHAPPEN

STADSKANTOREN OPEN  
ZONDER AFSpraak

87%

**HEEL** TEVREDEN OVER  
HUN CONTACTPERSOON

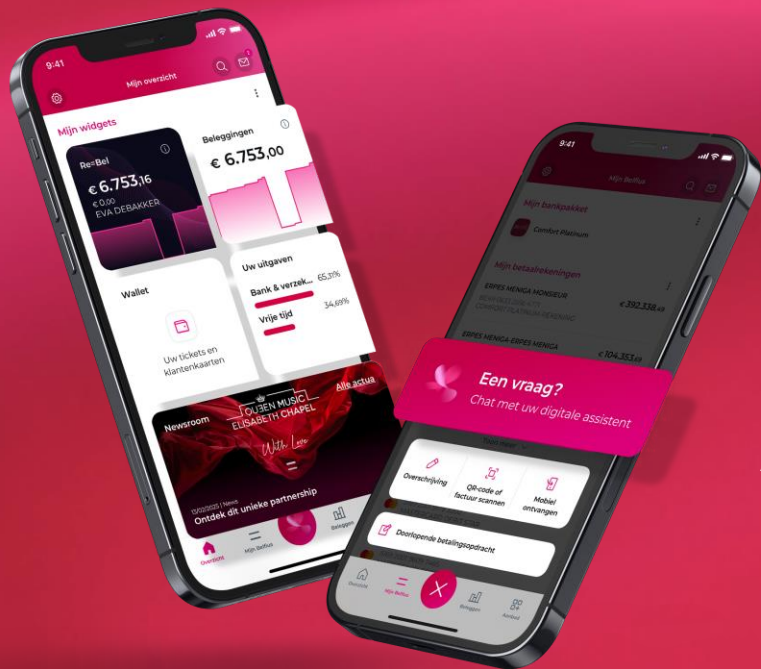
10%

**VERBETERDE**  
TELEFONISCHE  
BEREIKBAARHEID

**CALL ME BACK**  
GEMIDDELD BINNEN

4 min

# = Bereikbaarheid versterkt door innovatieve digitale services



# #1

## APP STORES

Gecombineerd Android & iOS beoordeling januari 2025

# 98%

## TEVREDEN APP- GEBRUIKERS

# >2M

## GEBRUIKERS MET 41 LOGINS/MAAND

## CHAT INTERACTIES GROEIEN SNELLER DAN TELEFONISCHE CONTACTEN

- = Blijvend investeren in **innovatie** en in de toekomst met een **strategisch partnership**



**Mistral AI**

=

**Klantentevredenheid**  
motor van  
**commercieel succes**



# Belfius gevestigde waarde als Private Banker

**98%**

TEVREDEN  
PRIVATE MEMBERS

**99%**

TEVREDEN KLANTEN  
WANNEER GESERVICEED IN EEN  
PRIVATE & WEALTH HOUSE

**13.192**

NIEUWE KLANTEN

**39**

PRIVATE & WEALTH HOUSES

**2024**

**5**

FLAGSHIPS

**43**

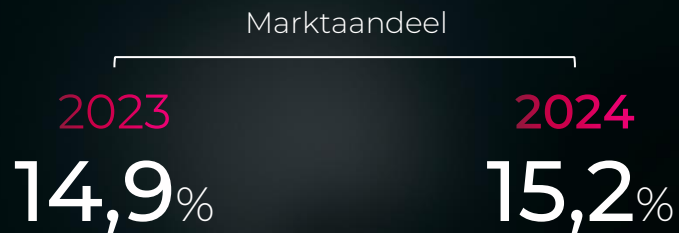
PRIVATE & WEALTH HOUSES

**2025**

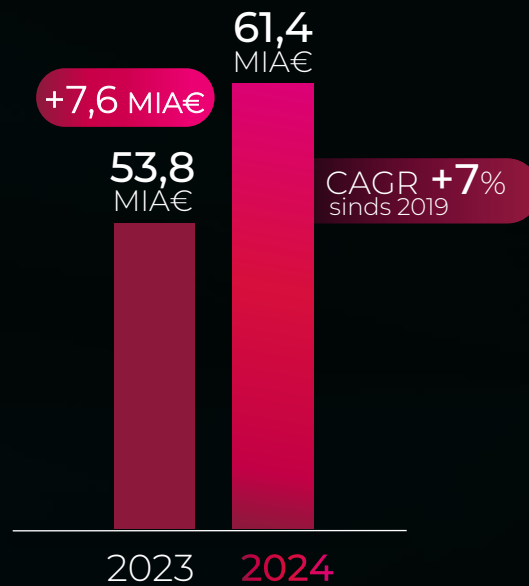
**8**

FLAGSHIPS

# Belfius gevestigde waarde als Private Banker

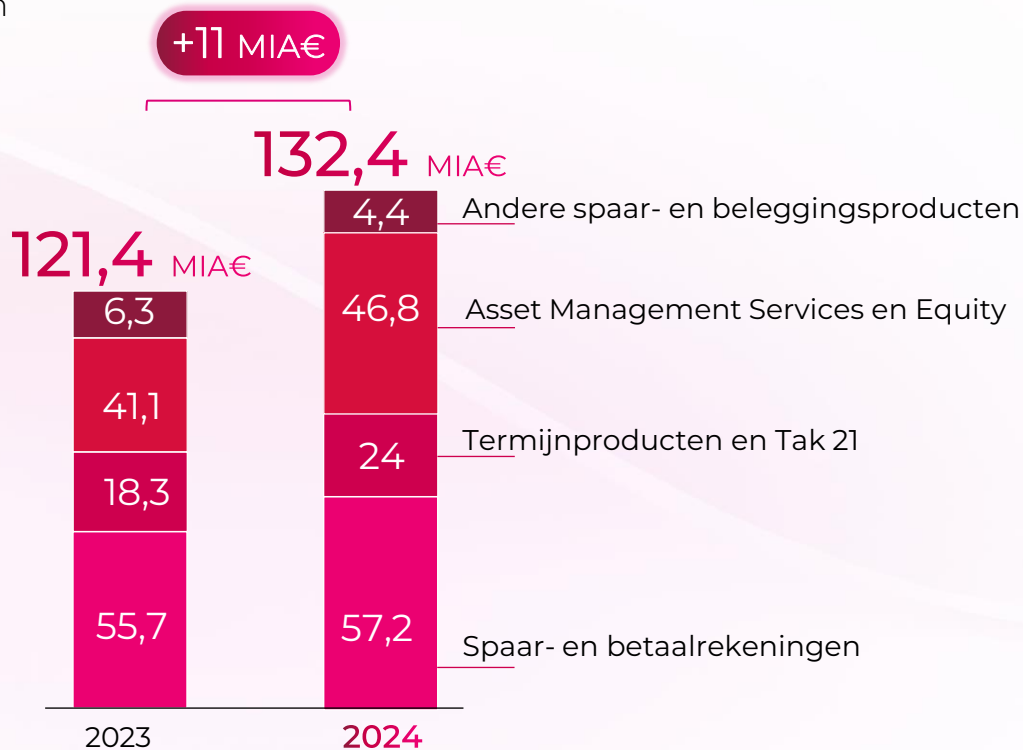


Uitstaand bedrag sparen en beleggen  
Private & Wealth



## = Sparen en beleggen: sterkste groei ooit voor particulieren

Uitstaand bedrag particulieren  
**sparen en beleggen**





= **Outflow staatsbon** ruimschoots gerecupereerd dankzij **aantrekkelijk aanbod voor alle klanten**





**1.950** **+71%** M€

TOTAAL BEDRAG TRANSACTIES  
IN 2024

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

AANTAL KLANTEN

**+51%**

TRANSACTIES TOV 2023

**REBEL**

=

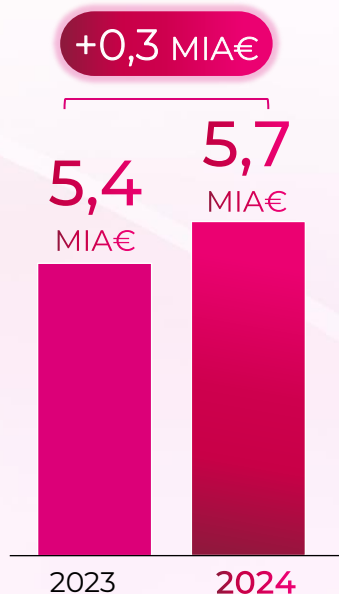
Belfius

**blijft zijn rol opnemen**

voor de Belgische  
economie en samenleving

## = Sterke resultaten **hypothecaire kredieten**, gestuwd door strategisch partnership

Productie  
**hypothecaire kredieten**



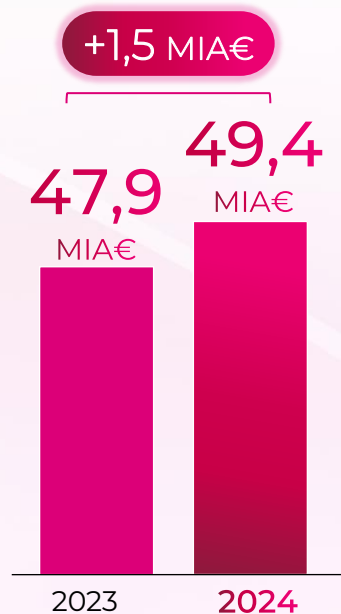
Marktaandeel  
2024  
**17,6%**

Aantal simulaties per dag  
verdubbeld dankzij

**immoweb**

## = Forse groei **hypothecaire kredieten** versterkt onze #2 positie

Uitstaand bedrag  
**kredieten particulieren**



Marktaandeel  
2024  
**16,4%**



Sterke cross-sell ratio's  
onderstrepen succes van  
**bankverzekeringsmodel**

**89,3%**

Cross-sell ratio  
**Woonverzekeringen**

---

**86,2%**

Cross-sell ratio  
**Schuldsaldoverzekeringen**

=

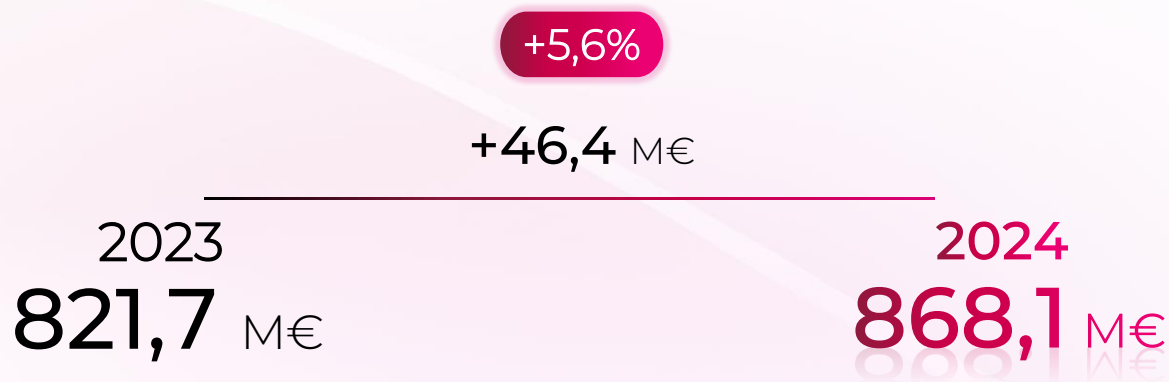
**Aanhoudend sterke  
prestatie**

verzekeraar levert  
historisch hoge bijdrage  
tot groepsresultaat

## = Meer dan ooit een sterke bank-verzekeraar met **ongeziene groei in verzekeringen**

Premie-incasso

**Niet-Leven** (excl. Health)

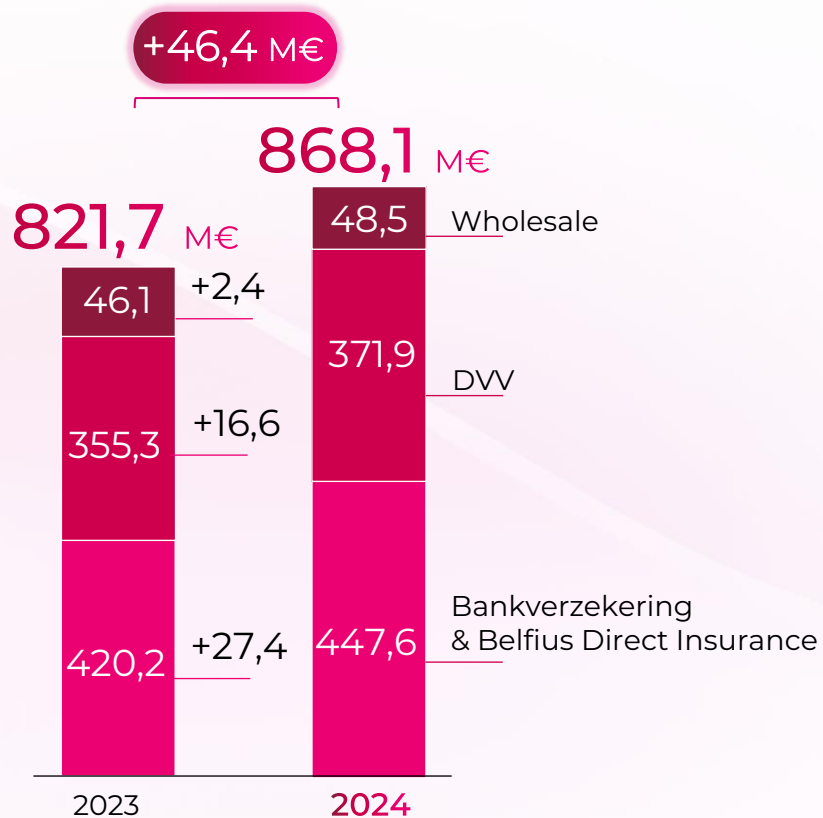




# = Meer dan ooit een sterke bank-verzekeraar met **ongeziene groei in verzekeringen**

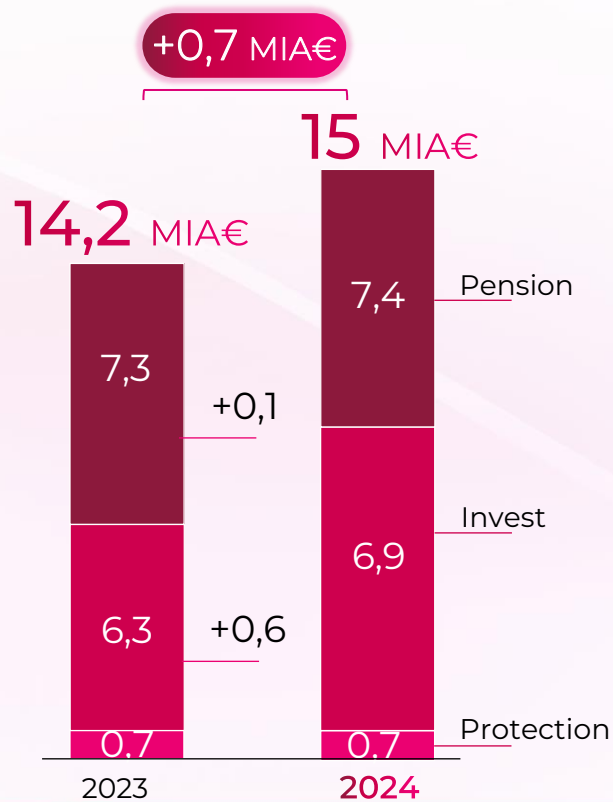
Premie-incasso

**Niet-Leven** (excl. Health)



## = Sterke prestaties op onze strategische pijlers voor de toekomst

Reserves  
Leven



=

Voorkeursbank voor  
**Business, Corporate,**  
**Public & Social**  
klanten

=

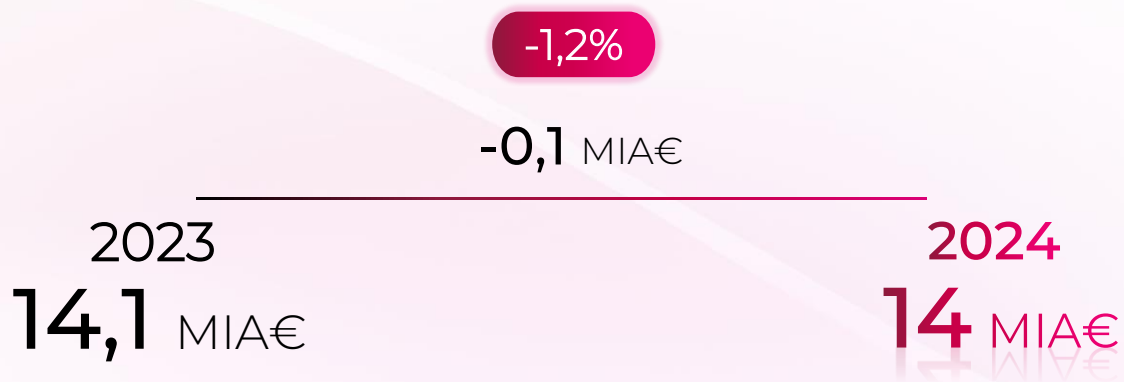
93%

TEVREDEN  
ONDERNEMERS &  
ONDERNEMINGEN

# = Voorkeursbank voor ondernemers & ondernemingen

Productie

langetermijnkredieten Business & Corporate



# = Voorkeursbank voor ondernemers & ondernemingen

## Corporate

Marktaandeel  
2023

21,1%

Marktaandeel  
2024

21,6%

## Business

Marktaandeel  
2023

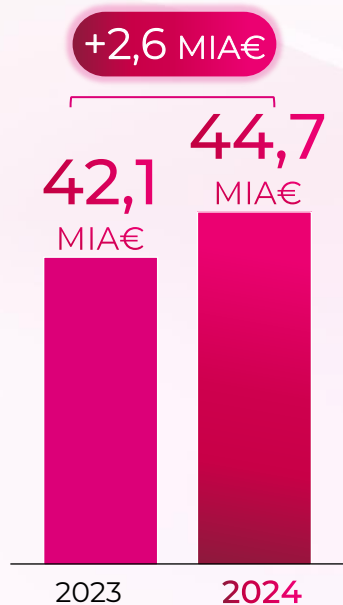
19,9%

Marktaandeel  
2024

20,2%

# = Voorkeursbank voor ondernemers & ondernemingen

Uitstaand bedrag  
kredieten Business & Corporate

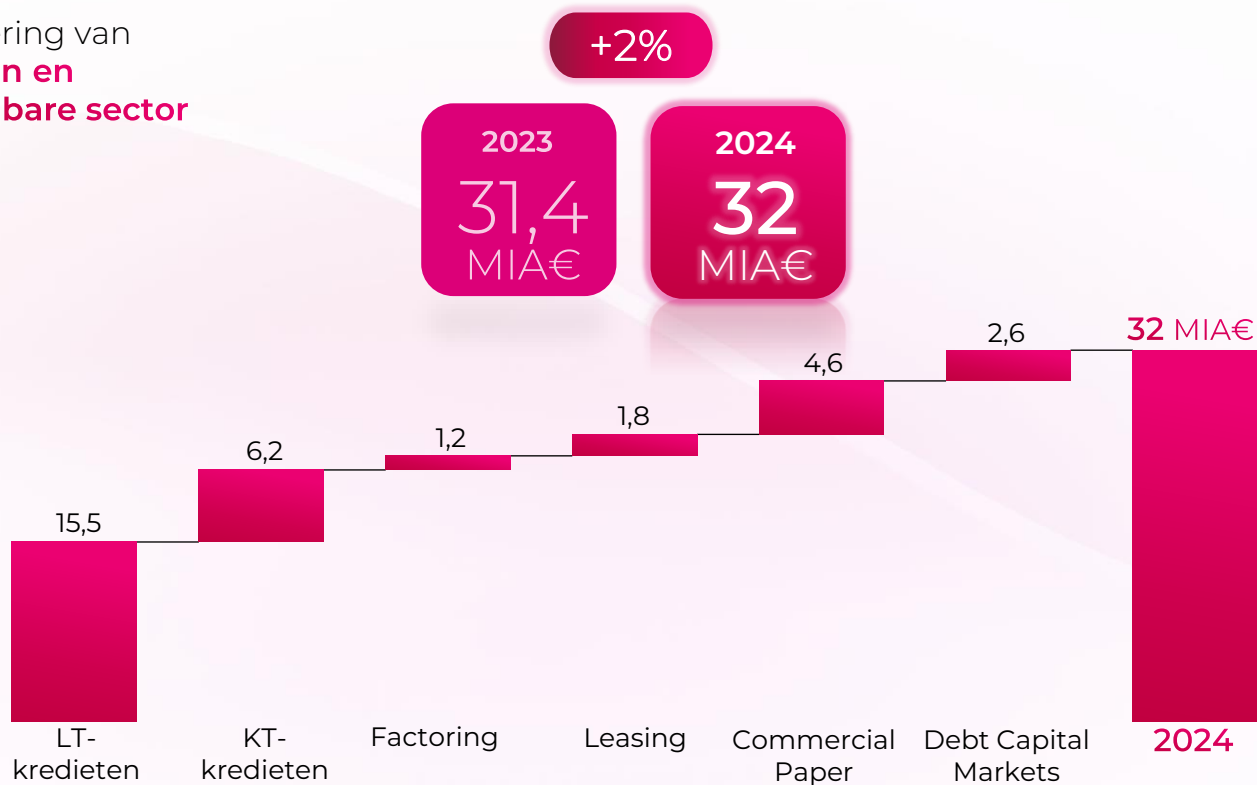


Penetratiegraad  
ondernemingen



# = Belfius, meer dan ooit **voortrekker** voor de **Belgische economie** en **samenleving**

Financiering van  
**bedrijven en**  
**de openbare sector**





=

## Totaaloplossingen voor ondernemers & ondernemingen

2.233

Corporate Financial Markets  
klanten

39

DCM lange termijn  
transacties

Euronext Award  
“Bond Finance  
House  
of the Year”



Belgian Investor Relations  
Award of the Year

+7%

Transacties  
payments

97%

Penetratiegraad  
payments Business

92%

Penetratiegraad  
payments Corporate

=

Belfius ×  alan



Strategisch partnership  
met **innovatief aanbod**  
voor healthcare

=

Voorkeursbank voor  
**Public & Social**

=

99%

TEVREDEN  
PUBLIC & SOCIAL  
KLANTEN

=

Uitgebreide expertise in de sector speelt grote rol in uitmuntende klantentevredenheid

**30** jaar  
**MAHA**

met deelname van  
**alle ziekenhuizen**

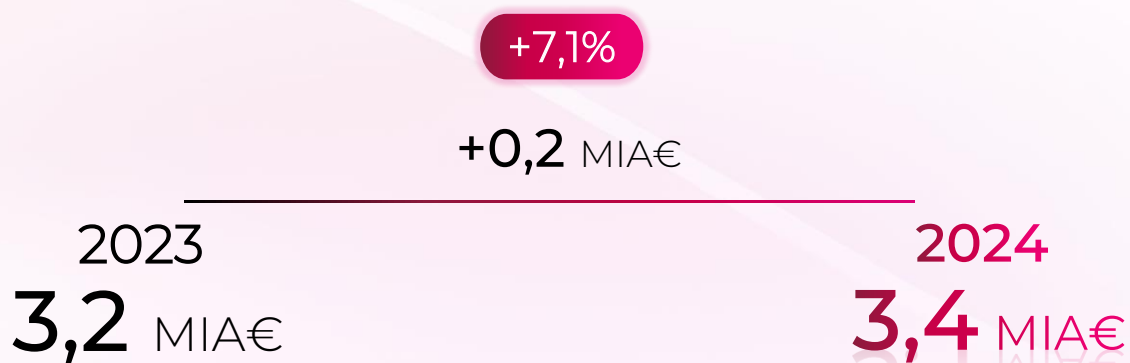
---

**45** jaar

**Lokale Financiën**  
vertaald in **individueel**  
**financieel profiel** voor  
elke gemeente

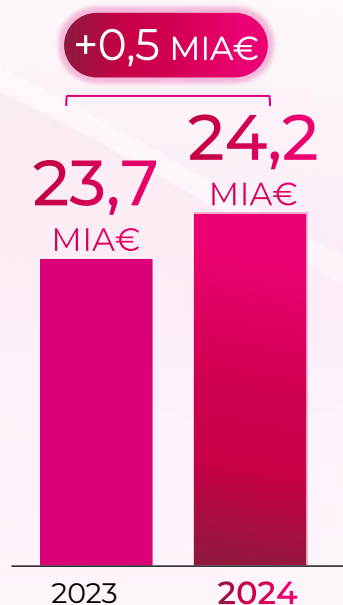
- = Productie langetermijnkredieten voor **Public & Social** boven verwachtingen, ondanks verkiezingsjaar

Productie  
langetermijnkredieten Public & Social



= Productie langetermijncredieten voor **Public & Social** boven verwachtingen, ondanks verkiezingsjaar

Uitstaand bedrag  
kredieten **Public & Social**



Hitratio nieuwe  
langetermijn-  
kredieten  
Public & Social

57%

=

Klantentevredenheid drijft  
**duurzame en solide**  
**financiële resultaten**



- = Hoge klantentevredenheid en diversificatie drijven tot **sterke resultaten**

Nettoresultaat voor belastingen

2023

1.493 M€

2024

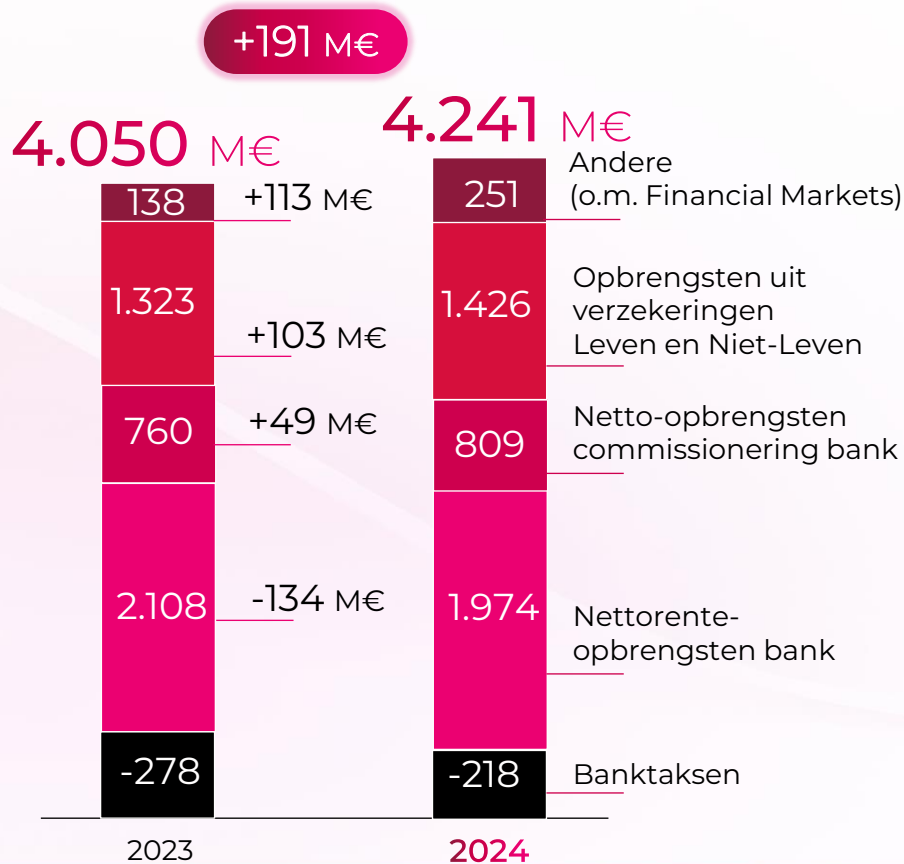
1.513 M€

- = Sterke soliditeit biedt vereiste capaciteit om **engagement aan de Belgische samenleving** te blijven waarmaken

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

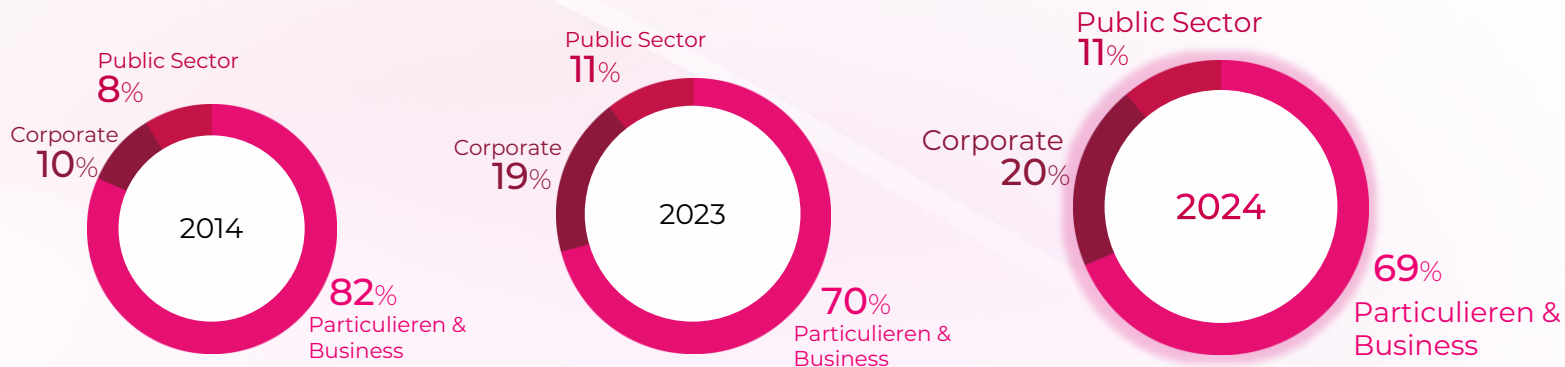
= **Sterke stijging** van de **opbrengsten** gedreven door commerciële dynamiek en vooruitziend financieel beheer

Opbrengsten



## = Naar een steeds **evenwichtigere diversificatie** van de inkomsten

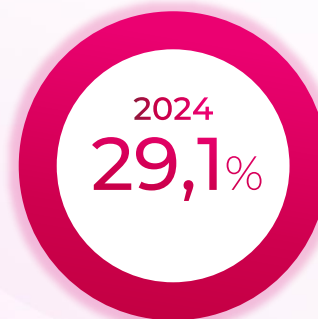
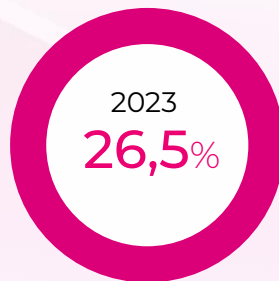
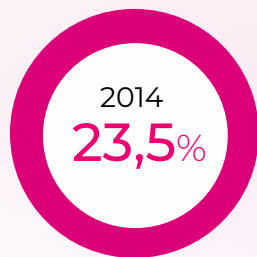
Totale opbrengsten van commerciële activiteiten\*



\*Gecorrigeerde verzekeringskosten inbegrepen, zonder Group Center

## = Naar een steeds **evenwichtigere diversificatie** van de inkomsten

Diversificatie ratio  
fees bank\*



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

## = Naar een steeds **evenwichtigere diversificatie** van de inkomsten

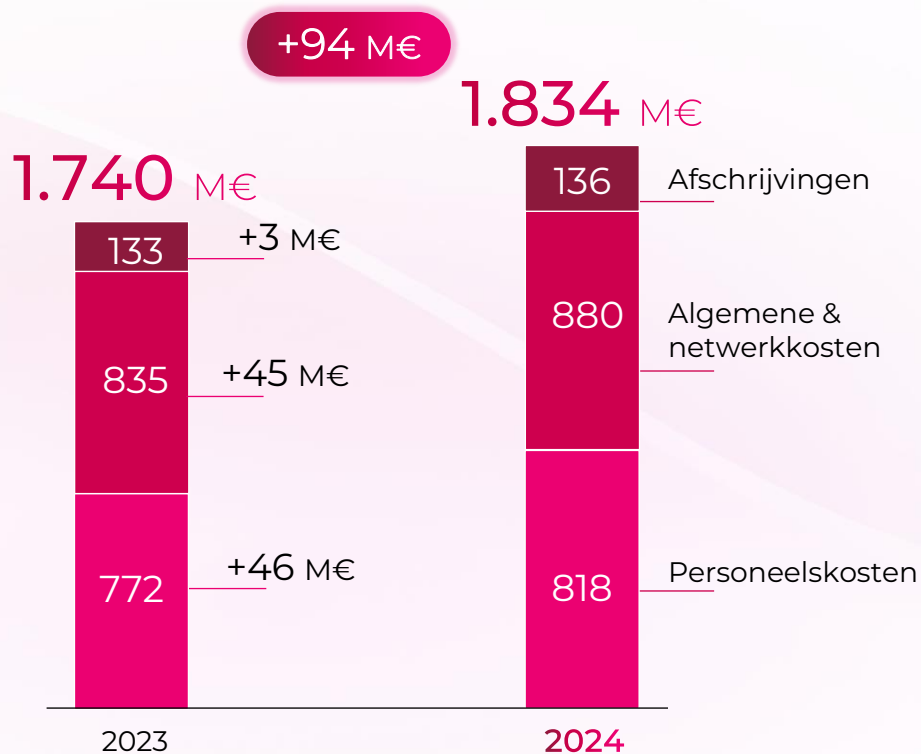
Totale opbrengsten  
Verzekeringen\*



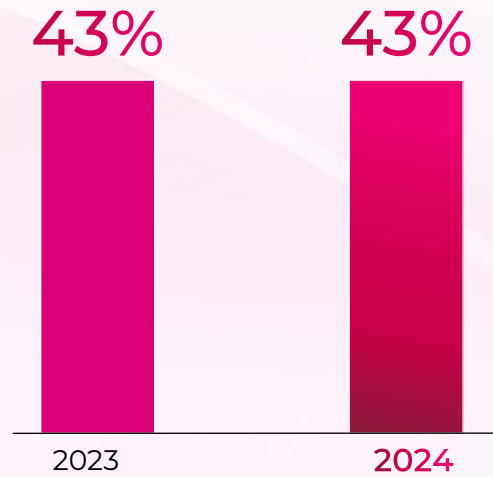
\*Gecorrigeerde verzekeringskosten inbegrepen

- = De sterke inkomstgroei maakt verdere investeringen in Belgisch talent en IT mogelijk, wat resulteert in **hogere kosten**

Kosten



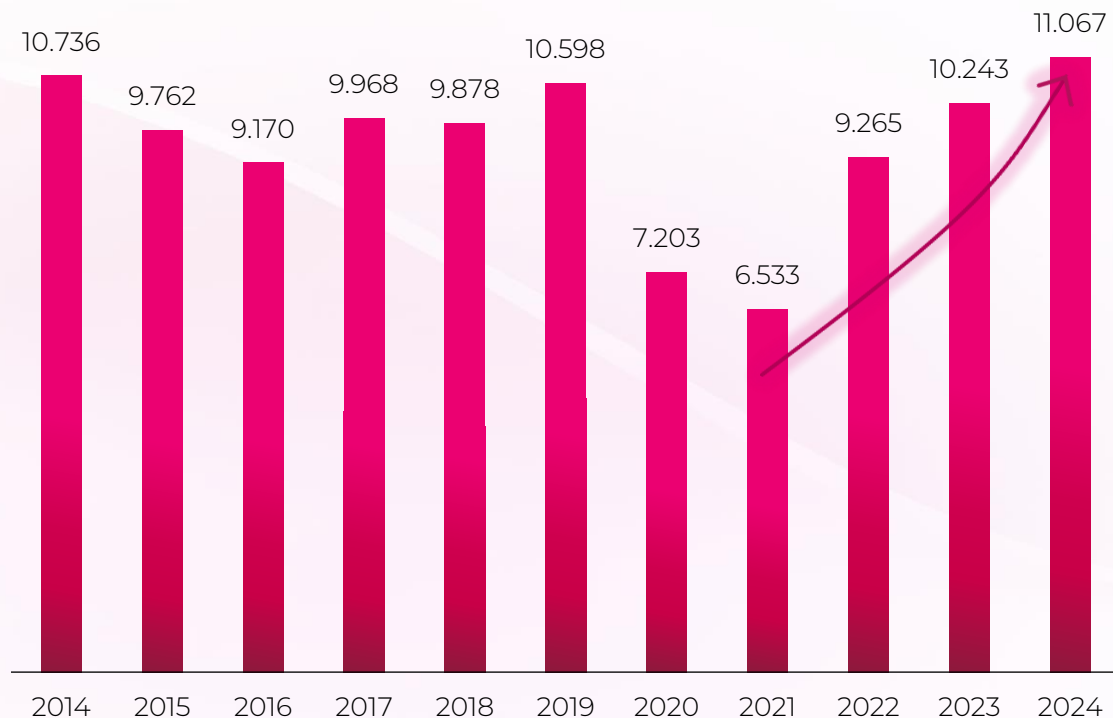
= Cost/income ratio  
blijft **stabiel**





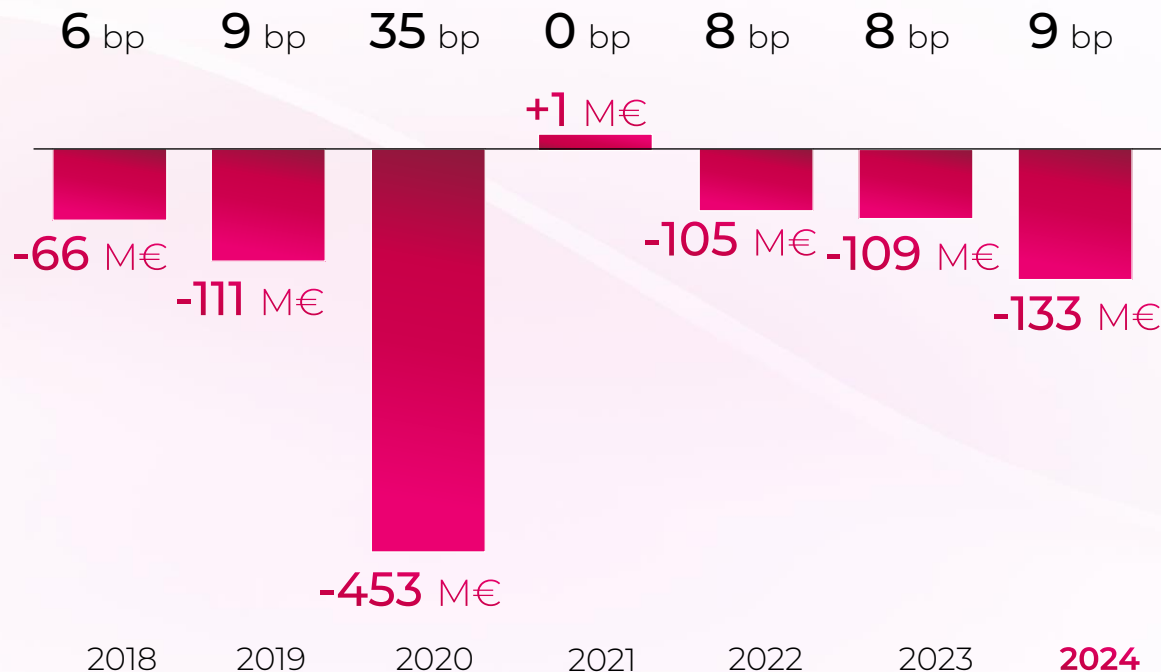
- = Na jaren van weinig faillissementen wordt de Belgische economie geconfronteerd met een **scherpe toename**

Aantal  
faillissementen  
in België



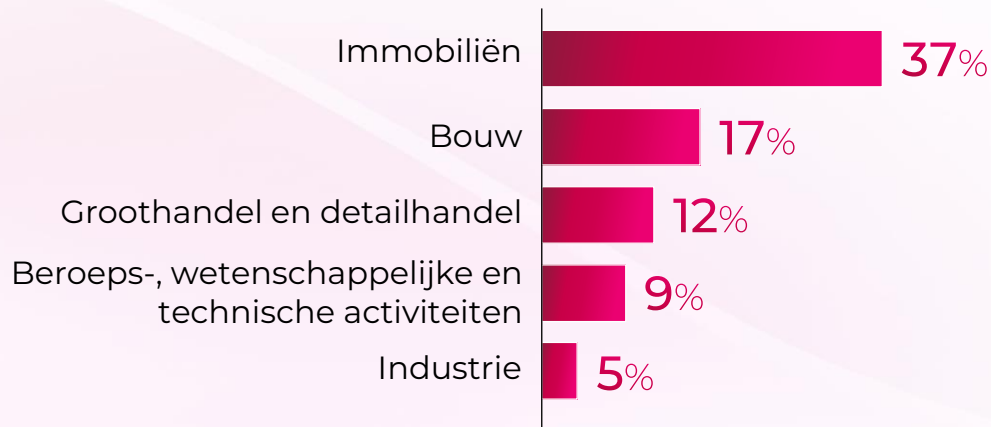
= Dankzij vooruitziend risicobeleid zijn de **risicokosten onder controle**

Risicokosten



## = Grootste instroom wanbetalingen uit sectoren **Immobiëliën** en **Bouw**

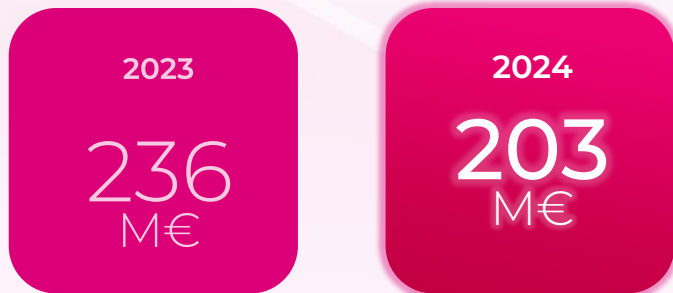
Top 5 sectorbijdrage aan de instroom van wanbetalingen in 2024 voor portefeuille Ondernemers & Ondernemingen



= Belfius beschikt nog steeds over een **adequate buffer** om schokken op te vangen

---

Total overlay voor de commerciële activiteiten\*



\*De overlay vertegenwoordigt de expertlaag van voorzieningen bovenop de strikte toepassing van de IFRS 9-methodologie. Het bedrag vertegenwoordigt het overschot aan voorzieningen dat verband houdt met bepaalde risicogebieden binnen de commerciële activiteiten (kredieten aan Ondernemers & Ondernemingen en Particulieren)

- = Belfius beschikt over een **financiële soliditeit** om de **Belgische economie** te blijven **ondersteunen** en de ontwikkeling van Belfius voort te zetten

	2023	2024
Total overlay	236 M€	203 M€
CET1 ratio	16,0%	15,4%
Liquidity buffer	45,1 MIA€	49,7 MIA€

=

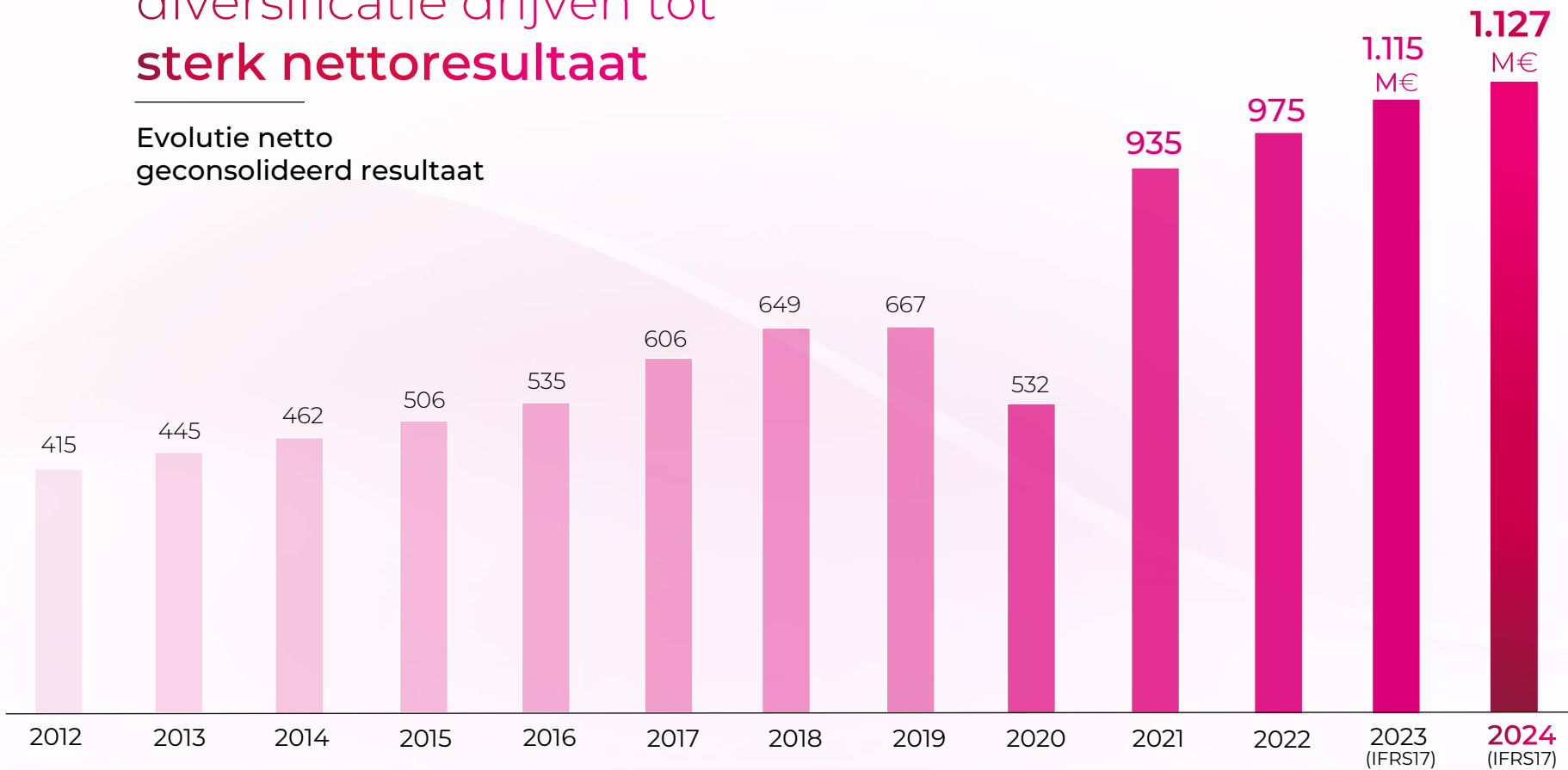
Belfius meer dan ooit **drijvende  
kracht voor de Belgische  
economie en samenleving** met  
ongeëvenaard **sterk jaarresultaat  
2024**

- = Hoge klantentevredenheid en diversificatie drijven tot **sterk nettoresultaat**



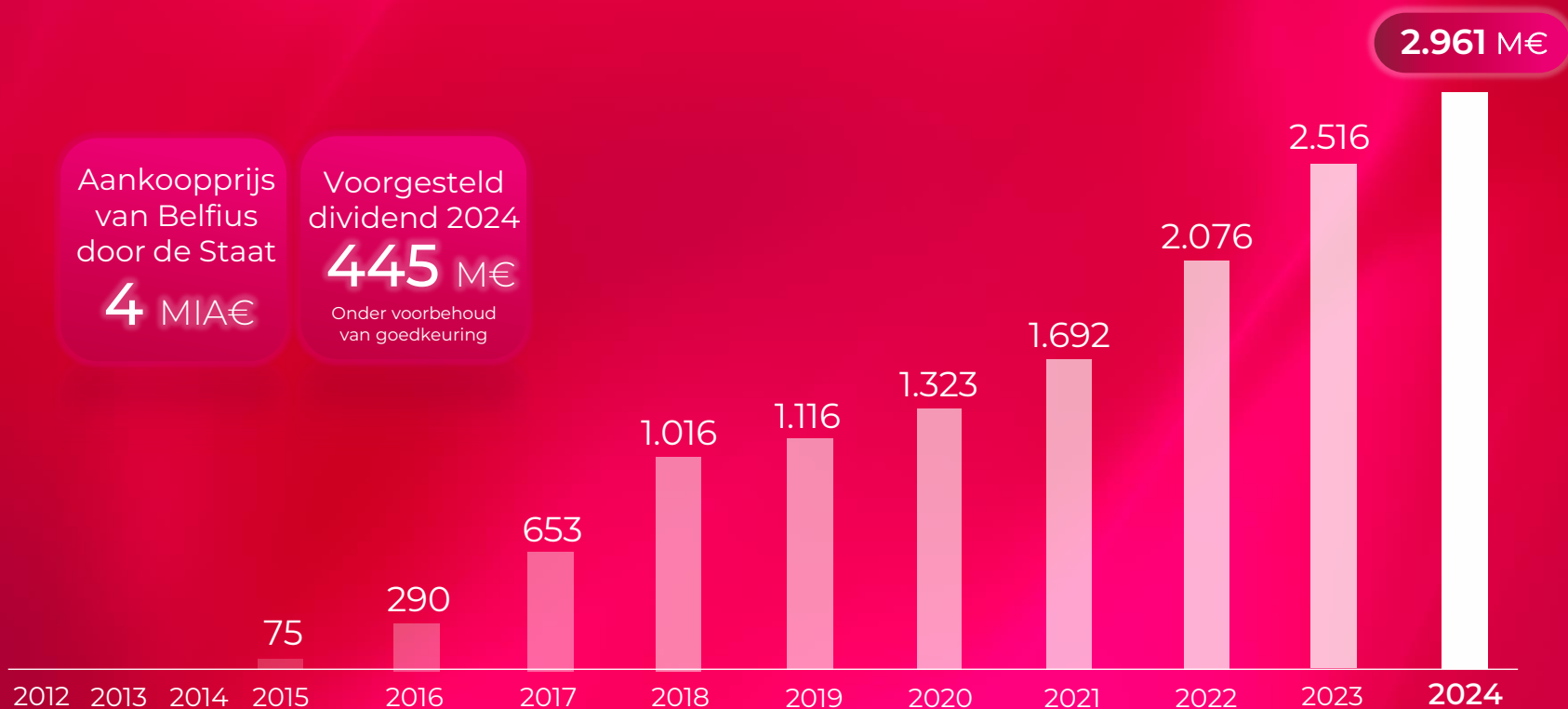
= Hoge klantentevredenheid en diversificatie drijven tot **sterk nettoresultaat**

Evolutie netto geconsolideerd resultaat



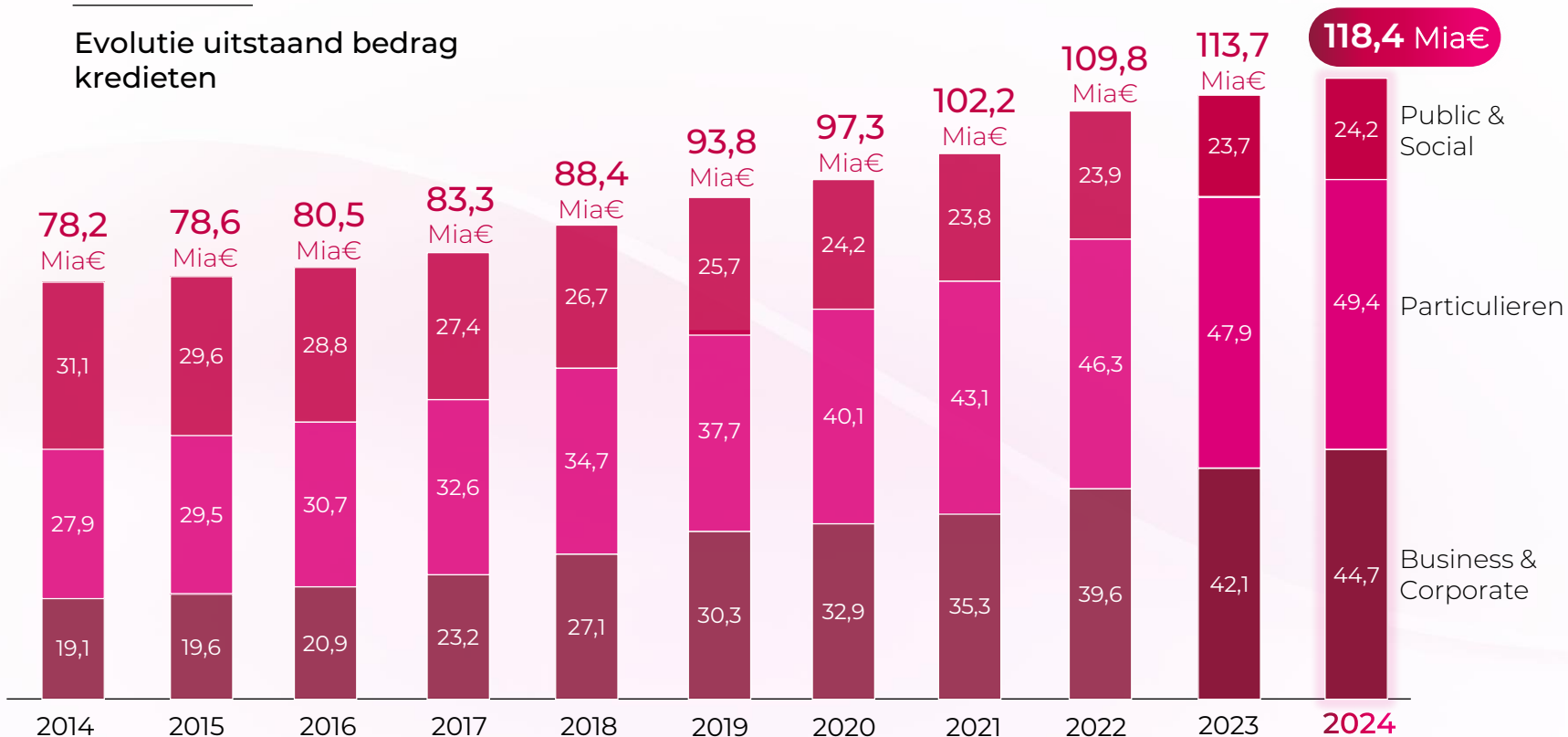


= **Bijna 3 miljard cumulatief dividend** betaald aan de Staat sinds de oprichting van Belfius



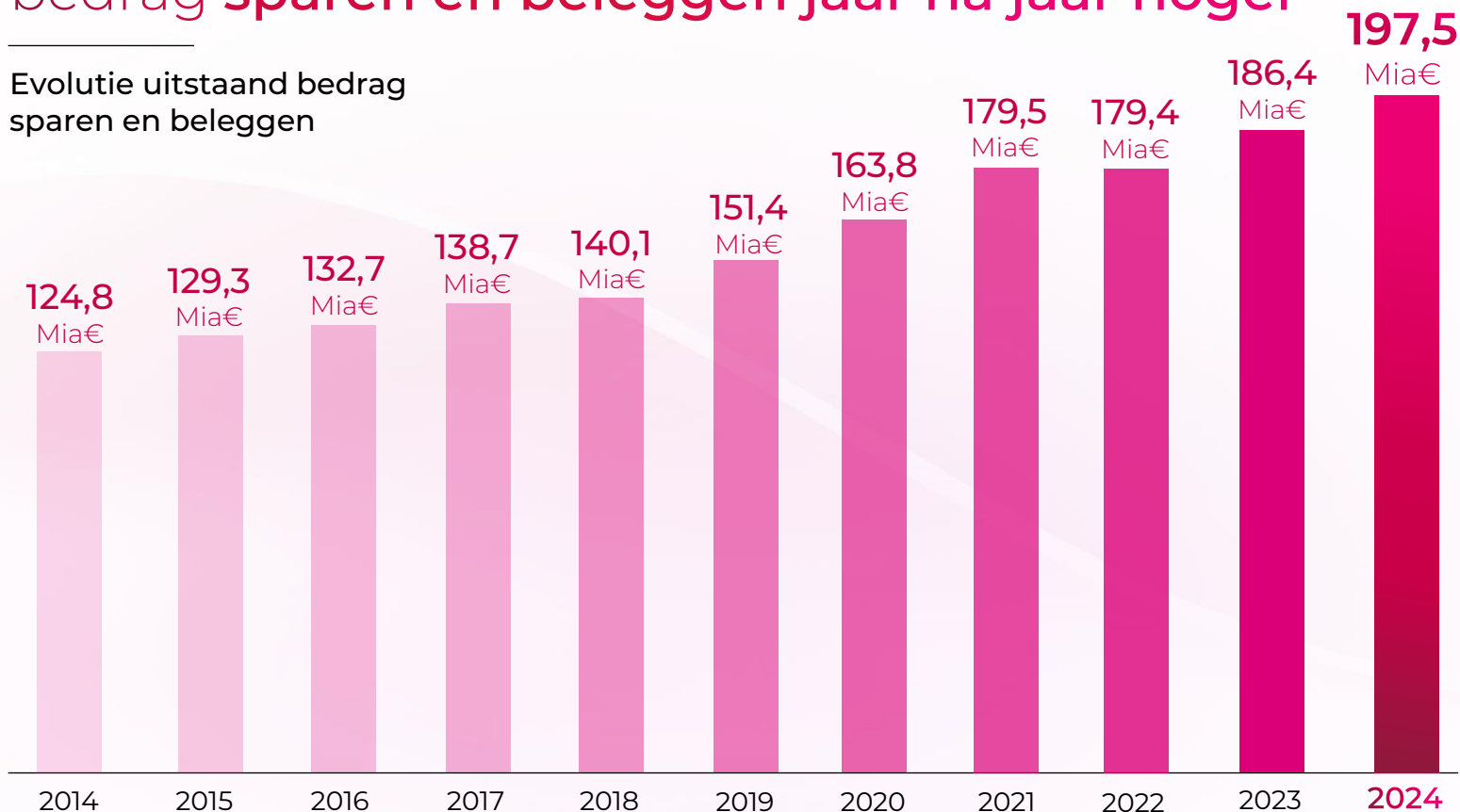
# = Belfius speelt meer dan ooit zijn rol in de Belgische economie

Evolutie uitstaand bedrag kredieten



## = Commerciële dynamiek stuwt uitstaand bedrag **sparen en beleggen** jaar na jaar hoger

Evolutie uitstaand bedrag  
sparen en beleggen



=

94%

TEVREDEN  
KLANTEN

=

12,2 MIA€  
NET ASSET VALUE

=

86%

GEËNGAGEERDE  
MEDEWERKERS



=

Belfius meer dan ooit **drijvende  
kracht voor de Belgische  
economie en samenleving** met  
ongeëvenaard **sterk jaarresultaat  
2024**





## Disclaimer

De jaarrekening van Belfius wordt opgesteld conform de International Financial Reporting Standards (“IFRS-EU”) goedgekeurd door de Europese Unie.

De geconsolideerde jaarrekening van Belfius wordt opgesteld conform de IFRS-normen, zoals goedgekeurd door de Europese Unie. Dit document houdt geen aanbod tot aankoop of verkoop van enige effecten in, noch een verzoek tot aankoop of inschrijving op enige effecten, in België of in enig ander rechtsgebied.

Dit document bevat toekomstgerichte verklaringen die noodzakelijkerwijze risico's en onzekerheden inhouden, met inbegrip van verklaringen over plannen, doelstellingen, verwachtingen en voornemens.

Lezers worden erop gewezen dat vooruitzichten gekende en ongekende risico's omvatten, en onderhevig zijn aan belangrijke bedrijfs-, economische en concurrentiële onzekerheden en onvoorziene omstandigheden, waarvan vele buiten de controle van Belfius liggen.

Indien één of meer van deze risico's, onzekerheden of onvoorziene omstandigheden zich zou(den) voordoen, of indien enige onderliggende veronderstelling onjuist zou blijken te zijn, kunnen de uiteindelijke resultaten ernstig afwijken van deze die vooropgesteld, verwacht, geraamd of geëxtrapoleerd waren.

Dientengevolge neemt noch Belfius noch enige andere persoon hieromtrent enige verantwoordelijkheid op zich. Deze presentatie heeft een louter informatief karakter. Aan de inhoud ervan kunnen geen rechten worden ontleend. Het bevat geen aanbod tot aan- of verkoop van een of meerdere financiële instrumenten, geen beleggingsadvies of beleggingsaanbeveling.