



ING Luxembourg

Rapport Annuel 2020



Table des matières

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1	Message du CEO	3
2	Notre stratégie et comment nous créons de la valeur	6
3	Données et chiffres clés 2020	10
4	Les organes de la banque	13
5	Nos collaborateurs	14
6	ING dans la société	16
7	Agences ING au Grand-Duché de Luxembourg	18

RAPPORT DE GESTION SOCIAL

1	Préambule	19
2	Résultats financiers	20
2 1	Bilan	20
2 1 1	Postes de l'actif	20
2 1 2	Postes du passif	20
2 1 3	Covid-19	21
2 2	Compte de profits et pertes	21
2 3	Rendement des actifs	22
3	Développements futurs	22
4	Allocation du résultat	22
5	Événements postérieurs à la clôture	22
6	Rachat d'actions propres	22
7	Activités en matière de recherche et développement	23

8	Succursales	23
9	Evolution des principaux métiers de la Banque	23
9 1	Wholesale Banking	23
9 2	Wholesale Banking / Financial Markets	24
9 3	Retail Banking	25
9 4	Private Banking	26
9 5	Group Treasury	27
10	Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques	28
10 1	Composition du département de gestion des risques	29
10 2	Réglementation Sarbanes-Oxley	30
10 3	Risques de marché	30
10 4	Risque de liquidité	31
10 5	Risque de crédit	31
10 6	Risque opérationnel	33
10 7	Risque de compliance	34
10 8	Risque légal	37
10 9	Safe Business Office	38
10 10	Pilier III	38

RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ 39

COMPTES ANNUELS

Bilan	43
Hors-bilan	44
Compte de profits et pertes	45
Annexe	46

Notre raison d'être

Nous croyons que tout progrès durable est initié par des acteurs dotés de l'imagination et de la détermination nécessaires pour améliorer leur avenir et celui des personnes qui les entourent.

Nous pensons que le rôle d'une banque est d'aider les individus et organisations à concrétiser leur propre vision d'un avenir meilleur, qu'elle soit modeste ou ambitieuse.

Donner à chacun les moyens de garder une longueur d'avance, tant sur le plan privé que professionnel.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1 Message du CEO

Donner les moyens à nos clients et entreprises malgré la crise

2020 fut une année sans précédent pour tous. Chacun d'entre nous a été affecté, d'une manière ou d'une autre, par le coronavirus. Nous avons tous été mis sous pression, que ce soit à titre personnel ou professionnel. Malgré cela, grâce aux solutions technologiques, à la résilience et à l'engagement de notre personnel, ainsi qu'à la confiance de nos clients, nous avons réalisé de très bons résultats commerciaux et financiers.

L'année a été assombrie par la pandémie, laquelle se poursuit encore, mais nous voyons une lumière pointer à l'horizon grâce aux programmes massifs de vaccination qui ont débuté dans de nombreux pays. En même temps, cette situation nous a permis de respecter notre engagement de permettre à nos clients de garder une longueur d'avance dans leur vie privée et professionnelle. Nous avons pu les conseiller et les soutenir, en leur fournissant une aide concrète grâce à plus de 2.000 moratoires, ainsi que plus de 250 millions d'euros en nouveaux prêts et contrats de leasing à nos clients professionnels.

Une équipe solide

Tout au long de l'année, la santé et la sécurité de nos collègues a été ma priorité et celles de notre Comité de Direction. Nous avons surveillé de près le bien-être de notre personnel via des enquêtes régulières, ainsi que des vérifications informelles réalisées par les responsables auprès de leurs équipes. Nous avons adapté nos bureaux

> Message du CEO

de manière à permettre aux membres du personnel présents de bénéficier d'un environnement de travail sûr. De plus, les employés d'ING ont bénéficié d'assistance afin de configurer leur environnement de travail à domicile. Des informations en ligne ayant trait au bien-être ont été mises à la disposition de tous.

Nous avons également continué à servir nos clients bien que, en moyenne, 80% de nos employés aient travaillé de la maison depuis mi-mars 2020. La vitesse à laquelle nous avons été capables de passer à un modèle de travail à distance a été réellement impressionnante et témoigne de notre agilité. La manière dont nos employés ont continué à répondre aux besoins de nos clients durant la crise du Covid-19 a été fantastique. Voir, chaque jour, la réalisation d'exemples de notre *Orange Code* – les collègues se soutenant mutuellement et s'entraidant pour réussir, a été une source de fierté pour le Comité de Direction et le Conseil d'Administration.

Une excellente performance

La situation économique affecte nos clients, et nous affecte donc également. Il est probable que l'environnement des taux très bas va se poursuivre dans un avenir proche. Cela signifie une pression continue sur notre revenu net d'intérêts ; les résultats ont cependant bien résisté tout au long de l'année. Nous avons réussi à diversifier davantage nos revenus, avec une croissance satisfaisante de nos commissions, ce qui a permis de compenser la demande plus faible de crédits à la consommation et aux entreprises.

Je suis particulièrement satisfaite de la progression des clients pour lesquels nous sommes la banque principale (*primary customer relationships*). Au cours de l'année, celles-ci ont augmenté de 49% au niveau du Retail Banking. Afin de protéger la santé et la sécurité de nos clients, nous leur avons permis d'effectuer, à distance, tant leurs

opérations bancaires que leurs paiements grâce à nos solutions digitales et sans contact. En 2020, 86% de nos clients ont adopté My ING et 42% des clients actifs ont communiqué avec nous via l'application mobile. Selon les résultats de l'enquête *Net Promoter Score* (NPS®), ils apprécient l'expérience ING : 71% de nos clients ont déjà recommandé ING à leur famille et à leurs amis.

Ces résultats témoignent de la pertinence de notre stratégie digitale *mobile first* ; celle-ci a été stimulée par l'accélération de la numérisation résultant de la pandémie du coronavirus. Afin de répondre à la demande croissante des services bancaires mobiles, nous prenons des mesures pour construire une base solide afin de continuer à améliorer l'expérience digitale de nos clients et ce, dans son intégralité.

Notre marque

En 2020, le lancement de *Do Your Thing* a donné une direction commune à notre marque pour l'ensemble des entités ING dans le monde. Le slogan précise l'objectif d'autonomisation et encourage nos clients à faire plus de choses qui les motivent, eux ou leur entreprise. Nous avons lancé des campagnes publicitaires avec des éléments de notre nouvelle marque, telles qu'un nouveau type de photographie, un logo sonore... en utilisant la nouvelle signature du Groupe *Do Your Thing*. Ceci signifie que nos clients sont libres de se focaliser sur ce qui est important pour eux tout en sachant qu'ils peuvent rendre leur monde un peu meilleur, que ce soit dans leur vie privée ou professionnelle.

Une banque sûre et sécurisée

La priorité d'ING est de veiller à la sécurité et conformité de la Banque. Accroître la digitalisation est essentiel en vue de gérer le risque non financier et de soutenir nos

> Message du CEO

efforts en termes de connaissance du client (*know your customer*). Ainsi, en 2020, ING Luxembourg s'est connectée à l'outil numérique global de pré-filtrage des transactions dans le cadre de ses efforts de standardisation. Nous avons également accru les formations réglementaires et renforcé les activités de gestion des risques et de *compliance*.

Notre volonté d'être orientés vers les données (*data driven*) apportera de multiples avantages à nos clients et à notre organisation. Parallèlement, les bases doivent être solides ; c'est la raison pour laquelle, en 2020, l'accent a été mis sur l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des données. Ces améliorations nous aident à tenir nos engagements réglementaires. En outre, les données et la digitalisation contribuent à une expérience client différenciante, simple et personnelle. Nous avons commencé les développements de sorte que tous les clients personnes physiques pourront bientôt utiliser *OneWeb*, la solution bancaire en ligne, ainsi que l'application mobile *OneApp*, également utilisées (et particulièrement appréciées) en Allemagne et aux Pays-Bas.

Tournés vers l'avenir

Dans une époque en plein bouleversement et où les attentes des clients sont en constante évolution, nous devons continuellement adapter nos services bancaires afin d'être plus clairs, plus simples et plus accessibles tout en permettant à nos clients de garder une longueur d'avance, dans leur vie privée et professionnelle. Nous sommes prêts pour les défis à venir.



> Notre stratégie et comment nous créons de la valeur

2 Notre stratégie et comment nous créons de la valeur

Notre stratégie

La stratégie *Think Forward* d'ING reste plus pertinente que jamais. Grâce à notre approche axée sur les données et le mobile, et malgré les bouleversements sociaux et économiques actuels, nous poursuivons notre objectif de permettre à nos clients de garder une longueur d'avance dans leur vie personnelle et professionnelle. La pandémie de coronavirus a démontré à quel point la société est devenue numérique, accentuant certaines tendances telles que la migration vers les opérations bancaires mobiles et les paiements sans contact.

Mener à bien notre stratégie signifie respecter la promesse faite à nos clients d'être clairs et simples, disponibles à tout moment et n'importe où, de leur donner des moyens et de continuer à nous améliorer. La numérisation reste l'axe central de cette démarche et nous adaptons nos processus et modèles de service de manière à rendre les opérations bancaires encore plus sûres, plus personnelles, plus faciles et plus intelligentes. Combiné à la maîtrise des données, c'est ainsi que nous pouvons nous distinguer comme une banque qui connaît vraiment ses clients et anticipe l'évolution de leurs besoins, en trouvant des moyens innovants d'apporter de la valeur ajoutée, et ce tant dans le secteur bancaire qu'au-delà.

Nous nous efforçons en même temps de respecter les normes les plus élevées possibles en matière d'intégrité. Être une banque sûre et conforme reste une priorité pour ING. Parmi les valeurs et comportements guidés par notre *Orange Code*, l'intégrité est placée au-dessus de tout.

Les facteurs influençant notre activité en 2020

La propagation du Covid-19 et les mesures mondiales pour la contenir ont affecté ING à plusieurs égards en 2020, impactant nos clients, nos employés et notre communauté. Cela n'a toutefois pas été le seul facteur influençant notre activité. L'environnement des taux d'intérêts négatifs dans la zone euro, de même que les taux d'intérêts bas ailleurs constituent des défis de taille pour les modèles commerciaux (*business models*) des banques depuis 2016, érodant les marges sur les dépôts clients et exerçant une pression sur les revenus nets d'intérêt. Jusqu'à 2020, nous avons pu en pallier les effets grâce à une croissance rentable des crédits. La pandémie a cependant rendu ce levier moins efficace en 2020 alors que le nombre de dépôts des clients s'est accru et que les taux d'intérêts en dehors de la zone euro ont diminué de manière significative. Face à cette pression sur les revenus nets d'intérêts, nous avons concentré nos efforts sur la diversification des revenus grâce à l'augmentation des commissions tant au niveau des produits Retail que Wholesale Banking.

Banque digitale universelle

Nous prenons actuellement des mesures afin de réaliser nos priorités stratégiques, notamment pour suivre le rythme, accéléré durant la crise sanitaire, d'adoption des nouveaux outils numériques. Nous nous sommes concentrés sur la transformation de notre organisation afin qu'elle devienne une plateforme numérique orientée vers le mobile, afin d'offrir à l'ensemble de nos 39,3 millions de clients une expérience client harmonisée. Il reste cependant du chemin à parcourir afin de devenir la banque à laquelle nous aspirons, à savoir une banque numérique de premier plan axée sur les données.

Parallèlement, l'environnement externe difficile confirme à nouveau l'importance d'un examen minutieux des coûts et la recherche de nouveaux moyens aux fins d'augmenter nos commissions et de diversifier nos revenus, et ce dans des domaines autres que

> Notre stratégie et comment nous créons de la valeur

la banque traditionnelle. Nous devons faire preuve de souplesse pour relever ces défis et, compte tenu du comportement en constante évolution de nos clients, évaluer de manière permanente les avantages par rapport aux coûts ; nous devons également mettre en pratique ce que nous avons appris et nous concentrer sur nos activités. Ceci signifie, pour le Wholesale Banking, approfondir nos relations avec nos clients principaux et, pour le Retail Banking, se concentrer sur l'utilisation et la production d'applications ING et de composants modulaires en vue de favoriser l'évolutivité et la rapidité de livraison.

Le lancement, en 2020, de son premier slogan mondial *Do Your Thing* a permis à la marque ING de faire un pas de plus vers une uniformisation en termes d'aspect, de sonorité et d'apparence, identiques partout. Il exprime l'objectif d'ING. Nous voulons rendre les opérations bancaires plus simples, en éliminant les obstacles aux progrès et en donnant confiance à nos clients dans leur capacité à aller de l'avant.

Notre stratégie *Think Forward*

L'objectif d'ING est de permettre à ses clients de garder une longueur d'avance, tant dans leur vie privée que professionnelle. Notre stratégie *Think Forward* promet à nos clients de rendre leurs opérations bancaires plus claires et plus simples, à tout moment et n'importe où, de leur permettre de prendre des décisions financières éclairées, mais également de continuer à nous améliorer. Tandis que notre objectif nous guide, les priorités définies dans notre stratégie *Think Forward* nous aident à nous concentrer sur les éléments dont nous avons besoin pour réussir.

Ces priorités stratégiques sont : acquérir des relations principales (*primary relationships*), maîtriser les données, être innovant afin de répondre aux besoins, en constante évolution, des clients, et développer de nouveaux services et modèles d'activité en dehors des opérations bancaires. Nous y parviendrons en simplifiant et en standardisant nos

produits et processus, en étant excellents sur le plan opérationnel, en améliorant notre culture de performance et en développant nos capacités en termes de crédits. Ce sont les instruments stratégiques que nous avons définis à cette fin.

Notre stratégie en une page

► Purpose

Empowering people to stay a step ahead in life and in business

► Customer Promise



Clear and
easy



Anytime,
anywhere



Empower



Keep getting
better

Creating a differentiating customer experience

► Strategic Priorities

1. Earn the primary relationship
2. Develop analytics skills to understand our customers better
3. Increase the pace of innovation to serve changing customer needs
4. Think beyond traditional banking to develop new services and business models

➤ Notre stratégie et comment nous créons de la valeur

Comment nous faisons la différence

En tant que banque, nous avons un rôle à jouer dans la promotion et le soutien au développement économique, social et environnemental. Nous voulons contribuer à créer une planète saine et permettre à nos clients de prospérer. Notre approche inclusive et collaborative nous permet, en fin de compte, d'avoir un impact plus important.

En plus d'aider nos clients et les communautés à faire face aux effets de la crise du coronavirus, nous pensons que les deux domaines pour lesquels nous pouvons avoir un impact important sont le changement climatique et la santé financière. Nous sommes convaincus que nous pouvons agir comme un catalyseur de changement positif dans ces domaines, grâce à nos décisions financières et à nos capacités d'innovation, mais aussi en partageant nos connaissances.

Notre plus grande contribution à la société s'opère par le biais de nos activités de banque : traiter les paiements, octroyer des crédits et autres services financiers, assurer la sécurité des avoirs et des données de nos clients. Nous avons également un rôle important à jouer pour éviter que le système financier ne soit détourné à des fins criminelles telles que la fraude, le blanchiment d'argent ou l'évasion fiscale. La résilience opérationnelle et la cyber-sécurité restent des priorités absolues avec la migration vers la banque numérique et mobile. Nous devons veiller à ce que nos réseaux soient sûrs et sécurisés pour nos clients et nos employés, en particulier lorsqu'ils sont connectés à distance.



> Notre stratégie et comment nous créons de la valeur

Comment nous créons de la valeur

Ce que nous faisons

Résultat

Objectif
Permettre à nos clients de garder une longueur d'avance dans leur vie privée et professionnelle



ING est au service de plus de 130.000 clients personnes physiques, PME, multinationales et institutions financières

Promesse
Nous rendons les opérations bancaires claires et simples, disponibles à tout moment et n'importe où et nous nous améliorons sans cesse.

Clients

Créer une expérience client personnelle, simple et concrète

- > 49% de nos clients choisissent ING comme leur banque principale
- > EUR 8,7 milliards de crédits aux clients
- > disponibilité des systèmes My ING et My ING pro de 99,8%

Sécurité et conformité

Assurer la sécurité et la conformité d'ING en luttant contre la criminalité financière et économique ainsi que la cybercriminalité

- > formation continue et sensibilisation du personnel
- > équipe Safe Business Office renforcée et réseau de partenaires
- > tableau de bord KYC mensuel regroupant les contrôles principaux en matière de LBC/FT

Des clients prospères

Promouvoir le respect des droits de l'homme et développer des produits, des outils et la recherche en vue d'améliorer la santé financière de nos clients

- > blog financier *My Money* en vue de responsabiliser les lecteurs
- > volontariat pour la *Money Week* de l'ABBL et le programme *Fit for Life* des Jeunes Entrepreneurs (Jonk Entrepreneuren)
- > participation aux aides Covid-19 de l'ABBL (moratoires) et au programme de prêts garantis par le Gouvernement luxembourgeois

Action pour le climat

Orienter notre financement pour atteindre l'objectif fixé par l'Accord de Paris sur le climat de diminuer de 2°C, ainsi que gérer les risques liés au changement climatique

- > LuxFLAG a renouvelé pour un an le label ESG pour notre fond d'investissement ING Aria Sustainable Bonds, et Felbefin l'a récompensé dans la catégorie *Towards Sustainability*

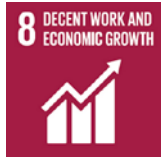
Nos employés

Offrir une expérience différenciée afin que nos employés restent motivés et engagés

- > 76% de nos employés affirment apprécier leur travail (enquête *OHI Pulse* de novembre 2020)
- > 80% de nos employés travaillent à distance
- > près de 2.000 Kudos octroyés par des employés à leur collègues

Impact et contribution aux objectifs de développement durable (SDG)

Permettre aux entreprises de se développer et de prospérer



Permettre à nos clients de prendre de meilleures décisions financières



Contribuer à la transition vers une économie à faible émission de carbone



3 Données et chiffres clés 2020

Qui sommes-nous ?

ING Luxembourg fait partie du groupe ING, institution financière d'envergure mondiale avec un fort ancrage européen et proposant des services bancaires. Nos clients sont au cœur de toutes nos activités.

Faits marquants 2020

- > Le nombre total de clients est de 134.000 ; 49% de nos clients ont choisi ING comme leur banque principale.
- > La qualité de l'expérience client est restée élevée avec un NPS® qui atteint +41 pour les clients de la banque privée et +12 pour ceux de la banque de détail.
- > Les fonctions numériques étendues de l'application My ING ont permis aux taux d'adoption d'atteindre 86% de nos clients.
- > La dynamique commerciale constante dans toutes les activités a permis d'enregistrer un résultat net sous-jacent (après impôts) de 89 millions d'euros.
- > Investissement dans l'environnement : les labels ESG de LuxFLAG et Febelfin ont été renouvelés pour notre fonds vedette ING Aria Sustainable Bonds.

En 2020, malgré l'environnement de taux bas, les contraintes grandissantes en matière de risques non financiers et l'impact de la pandémie de Coronavirus, ING Luxembourg a su stabiliser ses positions clientèle, assurant un niveau de revenus soutenu.



> Données et chiffres clés 2020

Total du bilan

 **18,1** milliards €

Stable par rapport à 2019.

Encours de crédit à la clientèle

 **8,7** milliards €

Les encours de crédit à la clientèle restent stables par rapport à l'exercice précédent. ING Luxembourg n'a pas pu développer son portefeuille de créances sur la clientèle comme prévu à cause de la crise sanitaire liée au Covid-19.

Clients



134.000 clients nous ont fait confiance en 2020. L'expérience client demeure l'un des principaux moteurs d'ING : 71% des clients interrogés lors de l'enquête NPS® nous ont déjà recommandés à leurs proches.

Résultat courant net

 **89** millions €

Dans un contexte économique très compliqué lié notamment à la crise sanitaire et à la pression constante sur les taux d'intérêts, ING Luxembourg affiche de bons résultats très proches du budget prévu pour l'exercice 2020.

Dépôts clients

 **15,9** milliards €

Les dépôts ont légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent.

Approche Mobile-first

 **86%** d'adoption digitale

86% des clients ont adopté nos solutions digitales grâce à la promesse que nous leur faisons : continuer de nous améliorer en leur proposant une expérience différente, innovante et sûre, et leur permettre une gestion de leurs finances plus facile, partout et à tout moment.

Revenus

 **293** millions €

Revenus en légère diminution (-17 millions €) par rapport à l'exercice précédent, expliqué en grande partie par la tension sur les taux d'intérêts.

Ratio de solvabilité CET1

 **21,06%**

Respecte largement le seuil réglementaire de 8,90%.

Effectifs

 **874** collaborateurs au total

Nos performances sont le fruit du travail passionné de toutes nos équipes qui développent de nouveaux produits et services pour permettre à nos clients de garder une longueur d'avance dans la vie comme dans les affaires.

Prix obtenus en 2020

- > ING Luxembourg remporte le prix *Employer Brand Strategy Award* ;
- > Le label ESG de LuxFLAG pour le fonds d'investissement ING Aria Sustainable Bonds a été étendu pour un an ;
- > Le Fonds ING Aria Sustainable Bonds obtient le nouveau label *Towards Sustainability* développé à l'initiative de la Fédération Belge du secteur Financier Febelfin ;
- > ING Luxembourg a remporté le prix de la meilleure banque privée au Luxembourg (*Best Private Bank in Luxembourg*) lors du douzième *Global Private Banking Awards* 2020 organisé par Professional Wealth Management et The Banker ;
- > ING labélisée *Top Employer* 2020, pour la deuxième année consécutive ;
- > ING Luxembourg a été récompensée par le label *Happy Trainees* pour la septième année consécutive ;
- > ING obtient le *CSR initiative of the year Award* lors de la cérémonie des *Luxembourg HR Awards*



> Les organes de la banque

4 Les organes de la banque*

Conseil d'Administration



Guy BENIADA

Vice-Président

Administrateur de sociétés,
Annecy



Colette DIERICK

Membre

Administrateur-délégué



Anne CANEL

Membre

Administrateur-délégué
HLD Associates Europe



Hubert CLASEN

Membre

Président des Caves
Bernard-Massard,
Luxembourg



Alex SCHMITT

Membre

Avocat à la Cour,
Luxembourg



Philippe WALLEZ

Membre

Administrateur-délégué
d'ING Belgique, Bruxelles

Comité de Direction

Colette DIERICK

Présidente

Chief Executive Officer

Dirigeant agréé

Philippe GOBIN

Chief Financial Officer

Dirigeant agréé

Bernard LHERMITTE

Chief Operations Officer

Dirigeant agréé

Vincent VERMEIRE

Chief Risk Officer

Dirigeant agréé

Damien DEGROS

Head of Wholesale Banking

Membre associé

Sandrine DE VUYST

Head of Private Banking

Membre associé

Frédéric KIEFFER

Head of Retail Banking

Membre associé

Delphine BERLEMONT

Head of Human Resources

Membre associé

Comité d'Audit & des Risques

Guy BENIADA

Président

Vice-Président du Conseil d'Administration

Anne CANEL

Vice-Président

Administrateur

Comité de Nomination & de Rémunération

Hubert CLASEN

Président

Administrateur

Guy BENIADA

Membre

Vice-Président du Conseil d'Administration

Réviseur externe

KPMG Luxembourg

* Situation au 31/12/2020

> Nos collaborateurs

5 Nos collaborateurs

Notre entreprise place l'humain au cœur de sa stratégie. Dans un secteur en constante mutation, les collaborateurs d'ING évoluent, eux aussi, afin d'acquérir les compétences et les capacités nécessaires pour s'engager dans un avenir numérique. Pour attirer et conserver les talents, nous nous efforçons d'offrir à nos employés une expérience différenciante et un espace de travail enthousiasmant qui favorisent la collaboration, l'innovation et le développement personnel.

Face à la crise du Covid-19, nous avons adapté nos systèmes informatiques et nos processus pour permettre à chacun de télétravailler dès la mi-mars. Nous avons gardé en permanence la sécurité et la santé de nos collaborateurs au cœur de nos décisions. Celles-ci ont eu pour résultat de maintenir, voire de renforcer, via des moyens digitaux, nos liens avec nos collaborateurs. Ces nouvelles habitudes de travail sont devenues des forces sur lesquelles nous construisons l'avenir. L'ensemble des mesures mises en place, combinées avec un enthousiasme et une résilience de nos collaborateurs, nous ont permis de gérer cette crise tout en maintenant l'emploi de nos salariés.

En parallèle, le renforcement de nos compétences dans le domaine du numérique est essentiel pour réaliser notre stratégie *Think Forward*, sans toutefois négliger les services bancaires traditionnels. Le plus important, c'est de pouvoir compter sur des personnes motivées, nos collaborateurs, prêtes à se dépasser pour faire la différence.

Tout ce que nous faisons chez ING est guidé par des valeurs et comportements sur lesquels s'appuie notre manière de travailler : notre *Orange Code*, dont l'intégrité est le premier des principes. Notre politique est de ne pas ignorer, tolérer ou excuser un comportement qui ne correspond pas aux valeurs de l'*Orange Code*. Tout manquement pourrait exposer nos clients à des risques, entamer la confiance du public et nuire à notre réputation. C'est pourquoi l'intégrité est le pilier central de notre culture.

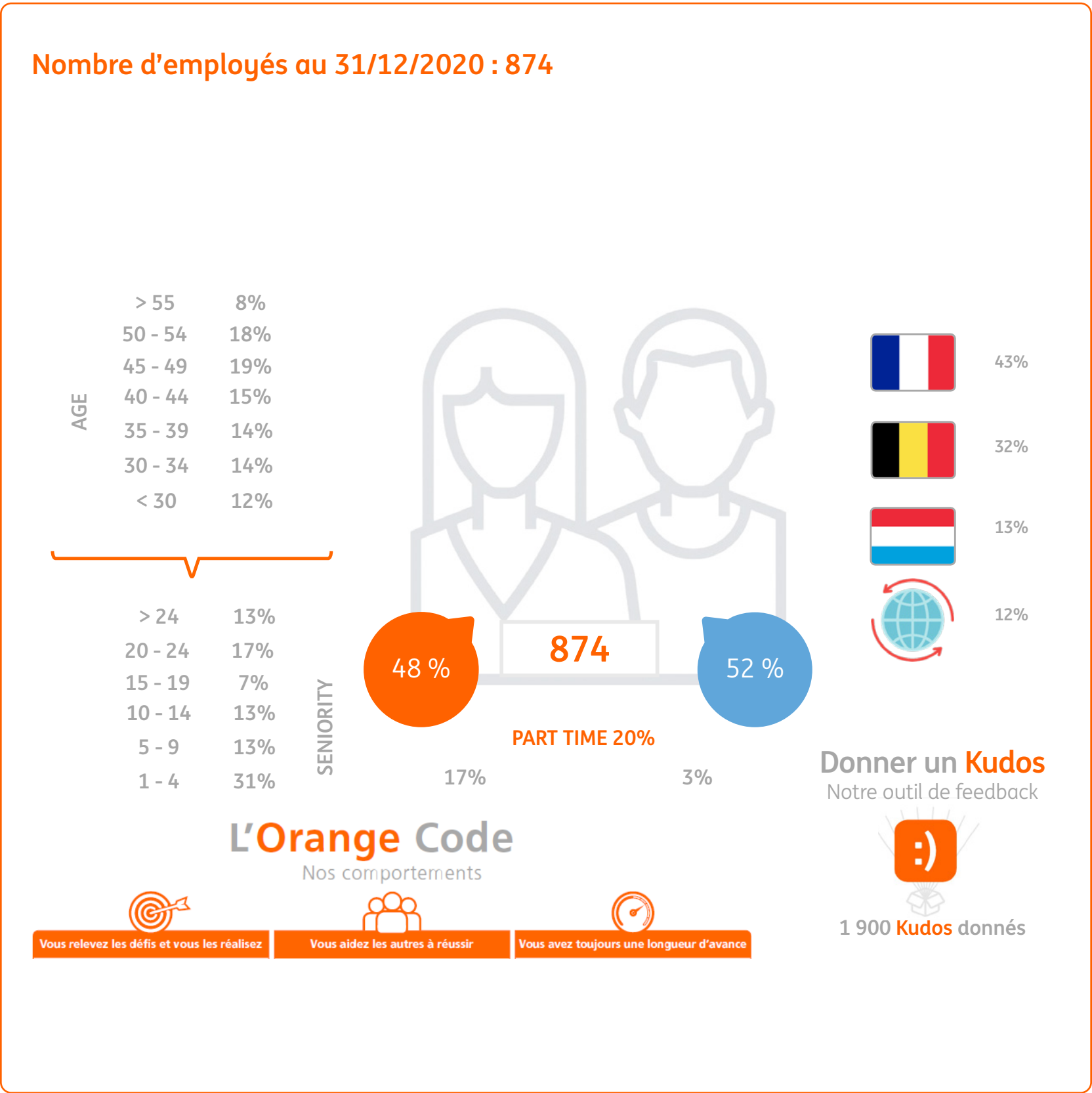


> Nos collaborateurs

Chaque membre du personnel d'ING a la responsabilité de se conformer à l'Orange Code. Nous évaluons nos employés par rapport aux comportements décrits dans l'Orange Code dans le cadre du processus de gestion des performances. Tous les nouveaux engagés bénéficient d'une présentation de l'Orange Code au travers d'un module de formation en ligne qui explique la culture et les méthodes de travail d'ING ainsi que ses attentes vis-à-vis de ses collaborateurs. Grâce à un outil numérique interne, les employés peuvent saluer les comportements de leurs collègues en leur envoyant des *kudos* ou remerciements virtuels.

En 2020, nous avons réalisé en mai et en novembre une enquête *Organizational Health Index* (OHI), un indicateur qui mesure la santé d'une organisation par rapport à un indice de référence mondial composé de 1.900 sociétés. La moitié de nos employés (54% en mai, 49% en novembre) y ont participé. Les conclusions de cette étude nous ont permis d'identifier des axes d'amélioration et mettre en œuvre des plans d'action pour y répondre. En outre, dans le contexte de la crise Covid-19, et afin de mesurer le bien-être de nos employés, nous avons déployé une enquête additionnelle, d'abord de manière hebdomadaire puis mensuelle. Les réponses à ces questions nous ont permis de mieux cibler nos actions et communications envers les employés, spécifiques à cette situation particulière.

ING est reconnu dans le monde comme l'un des meilleurs employeurs. En 2020, ING a ainsi obtenu au Luxembourg la certification du *Top Employers Institute*, tout comme ING en Espagne, en France, en Italie et en Pologne.



6 ING dans la société

ING est une institution financière d'envergure mondiale. À ce titre, nous avons les moyens et la responsabilité de favoriser le développement économique, de guider la société vers le progrès social et de contribuer à la préservation de notre patrimoine naturel.

Plus que jamais, nous nous efforçons de fournir à nos clients, aussi bien les particuliers que les entreprises, une expérience innovante et singulière, ainsi que les moyens de relever les défis du monde d'aujourd'hui. Et ils ne manquent pas.

C'est pourquoi nous avons choisi d'être bien plus qu'une banque. Nous nous plaçons comme partenaires de nos clients, dans la vie comme dans les affaires, et nous nous faisons un devoir de les orienter et de les aider à rester au contact de l'évolution constante de notre société et à tenir leur rôle afin d'assurer l'avenir.

Développement durable

Le changement climatique et la santé financière de chacun sont devenus des enjeux cruciaux. En tant qu'institution financière, nous nous devons d'être responsables tant vis-à-vis de nos clients que de l'ensemble de la société.

Etre responsable n'est pas juste réduire notre propre impact, c'est l'être dans tous les actes que nous posons en tant qu'investisseur et créancier ainsi que dans les services offerts à nos clients. C'est pourquoi agir de manière durable est au cœur de notre stratégie, notamment en intégrant des critères de durabilité tant dans nos octrois de crédit que dans la sélection des produits proposés à nos clients investisseurs. Preuve de cela, nous avons obtenu le prestigieux label *Environmental, Social, Governance* (ESG) de l'ASBL LuxFLAG pour nos fonds ING Aria Sustainable Bonds.

La santé financière est un des plus grands défis de nos clients. Grâce à nos outils innovants et au partage de nos compétences et de nos études, nous pouvons donc les aider, ainsi que la société, dans leur gestion financière. Nos conférences sur la finance durable sont des exemples concrets.

En tant que banque, nous considérons que l'éducation financière est un atout pour chacun. Pour ce faire, nous publions régulièrement les résultats des études internationales menées par ING ainsi que certaines études menées par d'autres institutions sur notre blog *My Money* (ing.lu/mymoney) et sur d'autres plateformes, comme nos médias sociaux. Nous participons également activement aux initiatives *Woch vun de Suen* et *Zuumer Academy* de l'ABBL ainsi qu'au programme *Fit for Life* des Jonk Entrepreneuren ; tout cela dans le but d'initier les jeunes et les plus informés au monde de la finance.

En tant qu'acteur de notre société, nous restons convaincus de l'importance du rôle concret que nous pouvons jouer. En 2020, nous avons maintenus nos mesures pour réduire de façon significative notre empreinte environnementale. Nous avons reçu à nouveau le label *SuperDrecksKëscht* et clôturons positivement nos engagements en tant que signataire du manifeste *Zero Single-Use Plastic*. Nous ne saurions trop souligner combien cette étape est significative et à quel point elle participe à l'émergence d'un monde plus sûr et plus durable pour chacun : soyons tous des acteurs du changement.

Tout ceci s'ajoute aux actions caritatives auxquelles nous avons pris part car elles correspondent pleinement à nos valeurs. Le soutien, par un don de 20.000 euros, aux Epiceries Sociales de la Croix Rouge en pleine crise sanitaire et notre programme *Together Against Covid* mobilisant tous nos employés pour supporter notre partenaire depuis plus de 15 ans, UNICEF Luxembourg, avec plus de 25.000 euros donnés, en sont les éléments majeurs.

> ING dans la société

Nous avons enfin participé à des initiatives de sensibilisation tout au long de l'année. Nous avons éclairé nos bâtiments en orange pour signifier notre opposition à la violence faite aux femmes lors de la semaine Orange, et en bleu pour la journée mondiale des droits de l'enfant. Nous avons donné nos anciens écrans afin de maintenir ces appareils dans l'économie circulaire. Nous avons organisé un spectacle de théâtre pour célébrer la journée de la diversité. Tous ces événements complètent notre travail de longue date portant sur la promotion du bien-être et du développement personnel de nos propres employés au travers de groupes d'échanges *Lunch & Learn* (déjeuner découverte) ou *Lunch Passion* (déjeuner passion), de bilans de santé réguliers sur le lieu de travail, d'activités sportives entre collègues ou d'autres actions comparables.

Le maintien de nos actions globales et la large mobilisation de nos collègues malgré la crise sanitaire et le travail à domicile a été récompensé par l'*Award CSR Initiative of the Year*. Nous en sommes fiers et nous nous engageons à nous développer toujours mieux dans cette voie.

Partenariat

2020 reste une année exceptionnelle avec la pandémie qui a bouleversé le quotidien de chacun.

Dès le mois de mars, afin de garantir la sécurité de nos clients et de nos employés, nous avons pris la décision de suspendre tous les événements physiques. Nous avons concentré nos efforts sur une communication digitale.

Durant le printemps, nos collaborateurs ont été mis à l'honneur avec la campagne *Do Your Thing at home*. Nous voulions montrer comment ils ont su s'adapter en continuant à servir nos clients depuis chez eux.

Nous avons aussi continué à informer notre clientèle à travers de nombreux *webinars* organisés en collaboration avec les autres entités du groupe ING et des partenariats du paysage luxembourgeois tels qu'avec Maison Moderne, LuxFLAG ou encore l'ALFI.

Le secteur de la culture, qui a souffert de cette situation, a pu compter sur notre soutien indéfectible. L'exposition de l'artiste luxembourgeoise Sophie Jung au Casino Luxembourg a ainsi pu se dérouler telle que prévue.

Nous nous sommes également associés à la Rockhal et au Rocklab dans le but de donner de la visibilité à tous les artistes et musiciens luxembourgeois en manque cruel de contact avec le public. De cette collaboration est né le projet *Rocklab Pop-up Sessions* consiste à réaliser des vidéos de performances *live* d'artistes luxembourgeois dans des lieux emblématiques et insolites au Luxembourg. Celles-ci sont ensuite diffusées sur la totalité des réseaux sociaux des trois partenaires.

Pour terminer, notre entreprise et nos collaborateurs sont restés très actifs à travers leur implication dans diverses actions en faveur d'associations caritatives (UNICEF, Fondation Cancer...) ou pour promouvoir la diversité (Journée de la femme, *Luxembourg Pride Week*...).

> Agences ING au Grand-Duché du Luxembourg

7 Agences ING au Grand-Duché du Luxembourg

Ville de Luxembourg

Siège social	26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg	+352 44 99 60 40
Grand-Rue	42, Grand-Rue, L-1660 Luxembourg	+352 44 99 63 10
Cloche d'Or	14, rue Robert Stumper L-2557 Luxembourg	+352 44 99 65 90
Kirchberg	18, rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg	+352 44 99 69 00

District de Luxembourg

Strassen	104, route d'Arlon, L-8008 Strassen	+352 44 99 78 50
Esch-sur-Alzette	41, rue d'Alzette, L-4011 Esch-sur-Alzette	+352 44 99 74 00
Belval	1, avenue du Swing, L-4367 Belval	+352 44 99 62 00
Dudelange	4, rue de la Libération, L-3510 Dudelange	+352 44 99 72 00
Differdange	1, avenue de la Liberté, L-4601 Differdange	+352 44 99 70 00
Rodange	1, route de Longwy, L-4830 Rodange	+352 44 99 77 00
Mersch	8, avenue G.-D. Charlotte, L-7520 Mersch	+352 44 99 76 00

District de Diekirch

Ettelbruck	17, Grand-Rue, L-9050 Ettelbruck	+352 44 99 75 00
Diekirch	1, place Guillaume, L-9237 Diekirch	+352 44 99 71 00
Wiltz	6-7, avenue G.-D. Charlotte, L-9515 Wiltz	+352 44 99 80 00
Weiswampach	21, Gruuss Strooss L-9991 Weiswampach	+352 44 99 79 00

District de Grevenmacher

Echternach	10, place du Marché, L-6460 Echternach	+352 44 99 73 00
------------	--	------------------



RAPPORT DE GESTION SOCIAL

1. Préambule

Apparue en Chine à la toute fin 2019, la crise sanitaire du Covid-19 s'est étendue au reste du monde début 2020. A ce jour, le continent américain représente 44% des cas identifiés, suivi par l'Europe (34%) et l'Asie du sud-est (12%). Pris individuellement, les Etats-Unis, l'Inde et le Brésil enregistrent le plus grand nombre de personnes infectées. En Europe, la Russie, le Royaume-Uni, la France, l'Italie, l'Espagne et la Pologne sont les pays les plus touchés.

Au 10 mars 2021, le bilan officiel de l'OMS fait état de 2,6 millions de personnes décédées et 117 millions de personnes infectées.

Dès le premier trimestre 2020, afin de contrarier la propagation du virus, de nombreux pays ont pris des décisions de confinement des populations, réduisant la consommation et donc l'activité économique. L'OCDE envisage une chute du PIB mondial de 4,2% et une récession de la zone euro de 7,5% en 2020 (dont Allemagne -5,5% et France -9,1%). Les gouvernements et banques centrales ont rapidement pris des mesures de soutien à l'économie, d'une part en réduisant les taux d'intérêt puis en apportant un soutien financier aux entreprises en difficulté ainsi qu'aux particuliers. Ces mesures restent cependant très différentes d'un pays à l'autre.

La crise du Covid-19 aura créé une grande volatilité sur les marchés financiers avec un crash des marchés actions mondiaux au 1er trimestre 2020, qui aura cependant laissé place à un retour aux niveaux initiaux dès la fin de l'année 2020. Les observations sont évidemment très diverses en fonction des secteurs d'activité.

ING Luxembourg a pris des dispositions pour endiguer la propagation du virus en appliquant autant que possible les prescriptions de séparation des équipes et de télétravail, alternant télétravail drastique et périodes de rotations bureau/télétravail, dans une recherche de protection de la santé de ses salariés. En conformité avec les prescriptions de la CSSF, le télétravail a été privilégié. Pour les collaborateurs devant se rendre au bureau pour des obligations de services, des mesures ont été prises pour les protéger au mieux, avec l'installation de plexiglas sur les *open-space*, l'implantation des personnes présentes en quinconce et la mise à disposition de masques et de gel hydro-alcoolique.

Le Conseil d'Administration a très rapidement été informé des conséquences pour la Banque de la pandémie et des mesures prises par le *management* pour réagir à la situation. Ainsi, après le Conseil d'Administration d'arrêté des comptes du 25/03/2020 qui a été l'occasion d'une première information sur la situation, un nouveau Conseil se réunissait le 27/04/2020 pour présenter les prévisions d'impact de la pandémie sur la situation financière d'ING Luxembourg. D'une manière générale, ING Luxembourg aura montré une grande résilience à la crise du Covid-19 sur l'année 2020. Pour les revenus, l'impact majeur lié à la perte de marge suite à la chute des taux USD et GBP a pu être jugulé par un renforcement de la marge en euro, ainsi qu'une augmentation des commissions. Les surcoûts liés à la pandémie ont été compensés par de moindres dépenses sur d'autres natures de frais. Le coût du risque enfin a doublé, restant cependant à un niveau très raisonnable pour le secteur.

Les anticipations pour 2021 restent assez proches des prévisions d'avant-crise, mais un suivi très rapproché de la situation reste en vigueur, permettant une parfaite information du Conseil d'Administration.

2 Résultats financiers

2 1 Bilan

Le bilan d'ING Luxembourg est stable en 2020 à 18,1 milliards d'euros, affichant une augmentation de 0,2 milliard d'euros par rapport à 2019. Néanmoins, d'importantes variations peuvent être observées sur les différents postes composant le bilan.

2 1 1 Postes de l'actif

La position « caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux » a diminué de 1,2 milliard d'euros au bénéfice des créances sur les établissements de crédit qui ont augmenté de 1,4 milliard d'euros, à la fois sur les comptes à vue (+0,6 milliard d'euros) et sur les autres créances (+0,9 milliard d'euros). En effet, la Banque a décidé en 2020 de placer ses dépôts en GBP directement auprès des établissements bancaires du groupe ING plutôt que de réaliser des *FX Swap* EUR/GBP qui consistaient à échanger les dépôts GBP contre EUR pour les déposer ensuite auprès de la banque centrale luxembourgeoise. Ceci vaut également pour les dépôts en USD mais dans une moindre mesure.

Les créances sur la clientèle ont progressé de 0,2 milliard d'euros, soit 2,2%. ING Luxembourg n'a pas pu développer son portefeuille de créances sur la clientèle comme prévu à cause de la crise sanitaire liée au Covid-19. Les prêts hypothécaires, un produit phare de l'établissement, sont en croissance de 0,2 milliard d'euros, même si la vitesse de la progression a diminué. En revanche, l'activité de *lending* du Wholesale Banking se trouve particulièrement impactée par la pandémie. Le ralentissement de l'activité économique de certains grands clients fait que le produit *Trade Receivables Purchase Program (TRPP)*, qui consiste à financer une partie des créances du client, n'a pu

croître autant que prévu. L'augmentation des encours sur le produit *Capital Call* n'a pu compenser ce manque de volume. Le segment du Business Banking, qui regroupe les clients de type PME, montre un encours stable. Ces clients ont été particulièrement frappés par la crise du Covid-19 (cf. section « Covid-19 »)

Quant au segment de la banque privée, les encours ont légèrement diminué du fait des premières échéances des contrats, ce segment ayant commencé son activité *lending* il y a environ 5 ans.

Le poste des « obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe » a baissé de 0,3 milliard d'euros entre 2019 et 2020, principalement du fait des titres détenus d'autres émetteurs que publics. Alors que certains titres sont arrivés à échéance et que d'autres ont été remboursés, de nouveaux investissements ont été réalisés.

Les actions et autres valeurs mobilières à revenu variable, les participations ainsi que les parts dans des entreprises liées sont stables entre 2019 et 2020.

2 1 2 Postes du passif

Les dettes envers des établissements de crédit ont progressé de 0,2 milliard d'euros venant des dépôts en progression en EUR contre une diminution des dépôts en USD.

Les dettes envers la clientèle se sont stabilisées à 15,9 milliards d'euros. Les comptes d'épargne ainsi que les dépôts à terme ou à préavis ont diminué dans un environnement de taux d'intérêt ultra bas, voire négatifs. Malgré une politique de *pricing* en ligne avec l'environnement du marché, la Banque n'observe pas de diminution de ces dépôts.

Les dettes représentées par un titre sont stables entre 2019 et 2020, affichant une position de 0,5 million d'euros.

L'emprunt subordonné a baissé légèrement en raison des variations de taux de change. Cet emprunt a une valeur nominale de 0,2 milliard d'USD.

2 1 3 Covid-19

ING Luxembourg a participé au programme mis en place par le gouvernement de Luxembourg pour aider les acteurs économiques du pays pendant la pandémie. Les mesures consistaient à proposer des moratoires pour une période de 6 mois et des nouveaux prêts avec une garantie de l'Etat. Ainsi, ING Luxembourg a accepté des moratoires dont le niveau maximal a été atteint en juillet 2020 avec un encours de 251 millions d'euros, la plupart pour les clients de type PME. Quant aux prêts garantis par l'Etat, la Banque a octroyé 45 lignes de crédit pour un encours total de 12 millions d'euros. En plus de ces mesures et pour les clients qui ne rentrent pas dans le périmètre défini par l'Etat luxembourgeois, ING Luxembourg a octroyé 16 nouveaux prêts pour un volume de 9 millions d'euros.

2 2 Compte de profits et pertes

ING Luxembourg a réalisé en 2020 un résultat net de 89,1 millions d'euros, soit une baisse de 12% par rapport à l'année précédente. Cette diminution est notamment expliquée par une baisse de revenus.

La marge d'intérêts a baissé de 25,9 millions d'euros venant principalement d'une activité fortement ralentie sur les *FX Swap* (-40,1 millions d'euros), compensée d'une part par une facturation accrue des dépôts à la clientèle en euros, moins d'intérêts payés pour des dettes à terme ou à préavis (+7,6 millions d'euros) ainsi que par une progression de l'activité de prêt (prêts hypothécaires et *capital calls*) de +1 million d'euros. Sur son activité interbancaire, ING Luxembourg a diminué de plus de 60% ses dépôts en USD venant des entités du Groupe, ayant comme conséquence une

amélioration de la marge nette de 18,5 millions d'euros. La baisse de taux de référence en USD et GBP intervenue courant mars 2020 a impacté le résultat de la Banque. Ainsi, malgré un encours moyen en GBP déposé aux entités du Groupe supérieur à celui de 2019 (+70%), la marge a baissé de 1 million d'euros pour cette devise.

En 2020, les commissions nettes ont progressé de 6,9 millions d'euros, soit de 8%. Les différentes lignes de métier ont pu augmenter les commissions de gestion de compte ainsi que les commissions sur transfert pendant le deuxième semestre 2020. L'activité de *Securities* a progressé en 2020, ce qui soutient l'augmentation des commissions.

Le résultat provenant d'opérations financières a augmenté de 1,6 millions d'euros.

Les frais de personnel affichent une augmentation de 2,1 millions d'euros due à l'indexation des salaires en 2020 et partiellement compensée par des économies liées à la crise sanitaire. En effet, pendant le confinement, les formations présentielles ont été remplacées par des formations en ligne moins coûteuses. Les autres frais administratifs ont augmenté de 1,6 million d'euros dont 3 millions d'euros venant d'une augmentation des recharges et coûts facturés par la maison-mère. Les investissements pour répondre à la pandémie du Covid-19 (télétravail, achat de licences, frais de communication, achat de gel hydro-alcoolique, plexiglas et autre) ont pu être atténués par moins de dépenses en marketing (-1,6 million d'euros).

Les autres charges d'exploitation affichent une augmentation de 1,8 million d'euros venant principalement d'une augmentation des coûts réglementaires pour le *Single Resolution Fund* et le *Deposit Guarantee Scheme*.

Avec un total de 4,8 millions d'euros, les postes « corrections de valeurs sur créances » et « reprises sur corrections de valeurs sur créances » diminuent de 7,4 millions d'euros par rapport à 2019, venant notamment de l'absence d'une dotation à la provision forfaitaire compensée par une augmentation en dotation INSFA de 1,8 million d'euros.

2 3 Rendement des actifs

Le rendement des actifs tel que défini par l'article 38.4 de la loi modifiée du 5 avril 1993 est de 0,49% en 2020.

3 Développements futurs

ING Luxembourg opère actuellement dans un contexte difficile avec des taux d'intérêts ultra bas et une incertitude économique liée à la crise du Covid-19. La Banque va renforcer ses liens avec la clientèle existante et développer la part des clients pour lesquels ING Luxembourg est la banque principale. Le but est entre autres de faire du *cross-selling*. La Banque a toujours comme objectif de développer ses encours de crédits et de titres afin d'assurer un niveau de revenus important. Ainsi, l'évolution du portefeuille des prêts hypothécaires ainsi que la conversion des dépôts des clients vers des encours en titres restent des axes commerciaux importants. L'application d'intérêts négatifs sur les dépôts en euro mais aussi en GBP pour les dépôts des clients de la banque d'affaires va soutenir les revenus.

Les coûts opérationnels doivent être contenus afin d'absorber d'éventuelles hausses générées par l'indexation des salaires, des mesures sanitaires dans le cadre du Covid-19, la poursuite des actions en matière de *Know Your Customer* (KYC) ainsi que les investissements dans l'infrastructure IT de la Banque. Les provisions pour créances douteuses devraient, quant à elles, rester sous contrôle.

4 Allocation du résultat

Le résultat distribuable au titre de l'exercice 2020 s'élève à 89.101.049 euros, soit 89.070.217 euros de résultat net 2020, augmenté de 30.832 euros de report à nouveau 2019.

Le Conseil d'Administration propose à l'Assemblée Générale l'affectation suivante :

Résultat reporté	30.832 €
Résultat de l'exercice	89.070.217 €
Bénéfice distribuable	89.101.049 €
Paiement d'un dividende de 27 euros par action	- 40.301.253 €
Réserve pour impôt sur la fortune	- 16.577.016 €
Report à nouveau	32.222.780 €

5 Événements postérieurs à la clôture

Aucun fait important n'est à signaler

6 Rachat d'actions propres

Au cours de l'exercice, la Banque n'a pas procédé au rachat d'actions propres.

> Activités en matière de recherche et de développement

7 Activités en matière de recherche et de développement

Au cours de l'exercice, la Banque n'a pas exercé de telles activités.

8 Succursales

Au cours de l'exercice, la Banque n'a pas créé de succursale.

9 Evolution des principaux métiers de la Banque

9 1 Wholesale Banking

Malgré la crise sanitaire, l'activité Wholesale Banking a enregistré une performance satisfaisante en 2020. Le résultat a été fortement influencé par l'évolution des taux des devises (en particulier en ce qui concerne USD et GBP).

La revue des activités au niveau du risque reste un enjeu stratégique. L'objectif est la construction d'un modèle d'activités bancaires qui supporte les entreprises et les institutions basées à Luxembourg tout en respectant scrupuleusement un environnement sûr, basé sur le cadre légal du Luxembourg et le respect du *risk appetite* au sein d'ING Group.



➤ Evolution des principaux métiers de la Banque ➤ 9 1

Au niveau de l'activité crédits, l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire du Covid-19. Après une hausse des encours au deuxième trimestre, une diminution a été constatée à partir du troisième trimestre. A la fin de l'année, les crédits pour les fonds montraient une stabilité, alors que les crédits *corporate* et les financements liés à l'activité TRPP étaient en diminution.

Finalement, les résultats de l'enquête de satisfaction NPS® sont positifs. Ils montrent la qualité des experts d'ING, considérés accessibles, compréhensifs, compétents et créatifs.

Perspectives 2021

Le contexte réglementaire continuera d'avoir un impact considérable sur les services proposés aux clients.

Par ailleurs, la crise sanitaire du Covid-19 est encore susceptible d'impacter l'activité, en particulier au niveau des encours-crédit et des transactions journalières.

Dans ce contexte, le Wholesale Banking va continuer à évoluer suivant 4 axes définis pour les prochaines années.

D'abord, consolider le cadre sûr et solide sur lequel les activités bancaires peuvent être développées en respectant le *risk appetite* défini et en intégrant les différentes réglementations (DAC6...) et directives du groupe ING.

Ensuite, maintenir la motivation et l'engagement des employés.

Puis, consolider le portefeuille de clients existants en développant le *cross-selling*, en améliorant la *client intimacy* et en continuant d'améliorer la satisfaction des clients en développant des activités de financement qui soutiennent la préservation de notre environnement.

Enfin, sur base de nos contacts quotidiens (le plus souvent virtuels depuis le Covid-19), garantir un service de qualité aux clients, basé sur une approche qui combine des solutions électroniques avec un contact personnel. A noter que la crise sanitaire a modifié fondamentalement notre manière de communiquer et de travailler au travers d'outils digitaux.

Ces axes stratégiques doivent permettre de réaliser une performance satisfaisante tant au niveau de l'expérience client qu'au niveau des résultats financiers.

9 2 Wholesale Banking - Financial Markets

La mission de Financial Markets est d'aider ses clients à gérer les risques de volatilité des taux et/ou des devises en fournissant des solutions de couverture de taux et/ou de change. Elle est organisée pour apporter des solutions sur mesure aux problématiques parfois très complexes en matière de risques des marchés financiers auxquels les clients de la Banque souhaitent parfois s'exposer ou au contraire contre lesquels ils souhaitent, dans d'autres situations, se protéger.

Différents spécialistes sont réunis et partagent leurs compétences pour proposer des solutions à chaque cas particulier, à savoir :

- L'activité *Sales* : les commerciaux restent les points d'entrée des clients dans la salle des marchés. Ils proposent des solutions qui permettent aux entreprises de couvrir leurs risques liés à l'évolution des taux d'intérêt et des cours de change.
- Le département *Forex* (FX) : le professionnalisme et l'expertise permettent de gérer les évolutions macro et micro-économiques avec une prise en charge des risques de change quotidiens pour réaliser le budget. Les différents événements politiques et économiques ont entraîné une hausse de la volatilité des marchés. Les décisions des

banques centrales en matière de politique monétaire ont également eu une influence sur les activités. Les résultats dégagés par ce département furent une fois de plus excellents en 2020.

9 3 Retail Banking

Au Retail Banking, nous servons les clients des segments suivants :

- > *Private Persons*, composé de personnes physiques résidentes, frontalières et non résidentes, avec des avoirs en compte inférieurs à un million d'euros ;
- > *Retail Companies*, composé d'entreprises et d'indépendants réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 7,5 millions d'euros ;
- > *MidCorp*, composé d'entreprises et clients institutionnels réalisant un chiffre d'affaires entre 7,5 et 250 millions d'euros.

Nous disposons d'un réseau de 16 agences, d'un *Contact Center* et de quatre *Business Teams* spécialisés venant en support des conseillers en agences pour répondre de façon optimale aux attentes et besoins de notre clientèle en constante évolution.

Dans le but de mieux servir nos clients professionnels locaux, nous avons créé, dès janvier 2020, le segment *Business Banking*. Ce segment est composé des entreprises et indépendants et de l'activité *MidCorp*. Nous avons pu ainsi capitaliser davantage sur les synergies avec les agences qui ont la proximité du terrain.

Concernant notre offre, en tant que banque universelle, nous mettons à la disposition de nos clients une palette de produits, que ce soit au niveau *Daily Banking*, *Investments* ou crédits.

Pour 2020, les réalisations commerciales ont été bonnes. Malgré l'environnement de taux toujours très bas et la crise sanitaire liée au Covid-19, nous sommes parvenus à maintenir le niveau de revenus de 2019 et cela grâce à une évolution positive des encours clients, dont les crédits sont le plus grand contributeur.

La gestion du risque et la documentation rigoureuse des dossiers clients restent des objectifs essentiels. Ainsi, courant 2020, notre équipe centrale (*Business Risk Team*) a réalisé une revue de plus de 13% de l'ensemble des dossiers qui constituent l'ensemble du portefeuille du Retail Banking.

Enfin, la satisfaction de nos clients passant par la qualité des services que nous leur offrons, le développement de nos collaborateurs est resté au centre de nos préoccupations et nous leur avons dispensé de nombreuses formations, tant commerciales que réglementaires tout au long de l'année 2020.

Perspectives 2021

Assurer un métier sûr et respectueux des réglementations restera en 2021 au cœur de nos attentions. Dans ce contexte, nous allons poursuivre notre démarche de centralisation de tâches administratives et de suivi de dossiers. Nous sommes convaincus que ceci constitue le meilleur moyen de pouvoir standardiser et continuer à augmenter la qualité et les délais de réponse à nos clients en libérant du temps « commercial » pour les employés en contact direct avec la clientèle.

La crise du Coronavirus aura des conséquences qui restent difficiles à quantifier, que ce soit sur les avoirs de nos clients particuliers ou sur l'activité des entreprises. Nous allons donc tout mettre en œuvre pour accompagner nos clients et trouver des solutions tant pour eux que pour perpétuer notre activité.

A côté de l'aspect *safe business*, le client doit rester au centre de nos préoccupations. Nous allons donc revoir complètement notre organisation commerciale en nous focalisant sur nos clients et leurs besoins. Cela passera donc par une refonte des équipes, mais également un travail sur l'accessibilité pour nos clients.

D'un point de vue plus technique, plusieurs projets IT seront soit lancés, soit finalisés afin de capitaliser sur des outils et solutions du Groupe aussi bien en matière de gestion de risque que de fonctionnalités clients et cela afin de pérenniser notre activité locale à un coût modéré.

Pour terminer, nous restons persuadés que la formation de nos collaborateurs est un avantage concurrentiel essentiel pour bien les servir et respecter scrupuleusement toutes les réglementations incombant au secteur bancaire. De plus, la technicité et la diversité de notre métier font que nous avons prévu un large programme de formation pour tous les employés du Retail Banking.

9 4 Private Banking

L'expertise du Private Banking (PB) repose sur la gestion conseil et discrétionnaire, sur l'offre de crédit et sur l'accompagnement patrimonial. En 2020 encore, nos équipes ont veillé activement à offrir un service personnalisé de qualité lors de la gestion financière, administrative et patrimoniale de nos clients existants locaux et internationaux et lors de l'acquisition de nouveaux clients.

En 2020, nous avons enregistré de très bons résultats dans une année exceptionnelle et compliquée, fortement impactée par la pandémie de coronavirus. Nous sommes parvenus à dépasser les attentes en termes de revenus tout en conservant une bonne maîtrise des coûts.

La connaissance du client est au cœur de nos préoccupations et permet de lui garantir un service adéquat. Une analyse approfondie des dossiers a été effectuée tout au long de l'année grâce au suivi rigoureux mis en place (réalisation et qualité) et à une bonne coordination et flexibilité des équipes.

En raison de l'émergence du Covid-19 à travers le monde, l'année boursière a été caractérisée par une volatilité extrême. Après un point bas atteint en mars, la réponse concertée des gouvernements a donné suffisamment de visibilité aux investisseurs pour permettre un rebond boursier phénoménal dont nos portefeuilles ont largement profité ayant gardé notre exposition inchangée. L'équipe de gestion a enregistré de bonnes performances par rapport au *benchmark* tant en gestion discrétionnaire (moins bon pour TAM) qu'en gestion conseil.

En parallèle, l'activité fonds s'est considérablement étoffée par le lancement des fonds ING Select et d'un nouveau compartiment UCITS belge ING (B) Collect Patrimonial Conservative, destiné à des clients fortunés de la banque privée.

Nous continuons à augmenter la proportion de nos investissements durables (instruments de type ESG) dans l'ensemble des produits que nous proposons à nos clients que ce soit en ING Aria Lion ou dans nos offres de gestion discrétionnaire et gestion conseil. Les critères ESG font désormais partie intégrante de notre processus décisionnel.

Notre objectif stratégique consiste à accroître la part de notre portefeuille de crédits. Nous fournissons une gamme de solutions de prêts correspondant aux besoins de la clientèle de banque privée, incluant le financement d'une résidence secondaire à l'étranger, de petits prêts relais ou du nantissement de titres pouvant être utilisés pour d'autres investissements ou besoins de liquidités. Toutes les offres de crédit sont sécurisées par des actifs liquides tels que des titres négociables ou des portefeuilles

d'investissement. Nous disposons également d'une équipe de spécialistes en planification patrimoniale venant en support de nos commerciaux afin de répondre aux besoins d'une clientèle plus pointue en la matière.

Notre société de gestion, ISIM, a connu cette année encore une croissance très forte, principalement marquée par le lancement de 2 nouveaux fonds : ING Select Fund, un fonds de droit hollandais ayant 23 compartiments, et ING World ICAV, un fonds de droit irlandais ayant 7 compartiments, ainsi que par le lancement de compartiments supplémentaires dans nos structures existantes.

La satisfaction de nos clients est primordiale et nécessite de développer l'expérience de nos collaborateurs tant au niveau commercial que réglementaire. Ainsi, tous les employés de la banque privée sont formés en continu afin de donner à nos clients le savoir-faire pour les guider à travers les différentes solutions de gestion de portefeuille, d'offre de crédits et de planification successorale.

Ce service personnalisé au client est bien évidemment complété par l'offre digitale en constante évolution qui permet à nos clients de garder une longueur d'avance.

Perspectives 2021

En 2021, le Private Banking veut poursuivre cette stratégie et continuer à offrir des services tant au niveau des crédits que des conseils en investissement et patrimoniaux afin de satisfaire les besoins de plus en plus internationaux de nos clients (U)HNW.

Dans un contexte réglementaire toujours plus exigeant, le Private Banking continuera à se focaliser sur la gestion du risque au travers de la connaissance approfondie de ses clients afin d'assurer un environnement *safe and compliant* ainsi que la pérennité de notre activité.

D'importants investissements IT sur des outils internes ou en collaboration avec le Groupe seront réalisés, visant à rendre nos processus plus efficaces et à améliorer l'expérience client. Les conséquences de la crise actuelle sur notre clientèle sont pour l'instant difficiles à mesurer mais nous veillerons à être présents à leurs côtés pour les accompagner au mieux.

Enfin, pour permettre à nos collaborateurs de fournir un service d'excellence à tous nos clients tout en assurant une gestion du risque efficace et un respect des réglementations, nous continuerons à leur proposer un large programme de formations tout au long de l'année.

9 5 Group Treasury

Group Treasury regroupe la gestion de la liquidité et de la solvabilité sous une même direction. Group Treasury reçoit les risques des activités commerciales selon les principes de gestion mis en place. Group Treasury gère l'ensemble des risques du bilan : la gestion journalière opérationnelle, le conseil stratégique, le *cash management*, la gestion de la liquidité, le financement long terme ainsi que la gestion de la solvabilité et du capital.

La vocation de ce département est avant tout la gestion prudente de la liquidité, du capital, de la solvabilité en prenant toutes les mesures pour supporter la stratégie commerciale des segments. Ce rôle se traduit concrètement dans la fonction de conseil au Comité de Direction. La gestion comprend les risques de base, de taux, les profils de *funding* long terme et court terme ainsi que la maintenance du portefeuille de titres. La gestion du capital est quant à elle plus stratégique avec, comme finalité, un capital suffisant pour supporter les ambitions commerciales tout en respectant les

➤ Evolution des principaux métiers de la Banque ➤ 9 5

obligations réglementaires et la politique globale du groupe ING. Les résultats de Group Treasury sont essentiellement réalisés grâce à la bonne gestion du *money market* et du *funding* en utilisant des opportunités en devises, une gestion active du risque de taux en respectant les limites imposées ainsi qu'un portefeuille d'investissement de titres obligataires. Group Treasury Luxembourg collabore de façon étroite avec d'autres équipes Group Treasury de la structure fonctionnelle. Les systèmes et les pratiques de Group Treasury Luxembourg sont alignés avec ceux de Group Treasury Groupe.

ING Luxembourg a trouvé des actifs permettant l'utilisation des dépôts des clients Wholesale Banking. Néanmoins une grande partie doit être déposée auprès de la Banque Centrale du Luxembourg pour des raisons de liquidité réglementaire. Group Treasury porte une attention particulière sur le comportement et la stabilité de ces dépôts qui représentent une large proportion des passifs du bilan. Un suivi explicite à ce sujet est mis en place, qui demande une collaboration étroite entre les fonctions qui organisent les *settlements* (Financial Markets Support), les paiements (Payments), Wholesale Banking et Group Treasury.

10 Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques

En matière de gestion des risques, la Banque applique une stratégie déterminée par les normes du groupe ING, tout en s'assurant que les impératifs locaux, qu'ils soient imposés par les réglementations internationales ou par les règles spécifiques au Grand-Duché du Luxembourg, soient respectés.



> Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques

La stratégie du Groupe en cette matière requiert d'ING Luxembourg d'organiser ses départements en trois lignes de défense. La première est assumée par les départements faisant face directement (départements commerciaux) ou indirectement (départements opérationnels) aux clients. Les départements appartenant à la première ligne de défense exercent des contrôles sur la clientèle, aussi bien à l'entrée en relation que durant le maintien d'une relation, et sur toutes les opérations effectuées pour le compte de celle-ci.

La seconde ligne de défense est assurée par les fonctions de support : finance, gestion des risques et gestion des ressources humaines. Le rôle principal de la seconde ligne de défense est de garantir une représentation des états financiers de la Banque fidèle à la réalité et, à cette fin, elle aide la première ligne à identifier ses risques, lui propose des méthodes de contrôle, elle définit des limites de risque pour et en collaboration avec les différents métiers et s'assure que les risques finalement acceptés restent précisément dans ces limites.

Le département de l'audit interne compose enfin la troisième ligne de défense. Il a pour rôle de vérifier que les deux premières lignes fonctionnent selon la gouvernance et les normes édictées par le Groupe et les régulateurs nationaux et supranationaux.

Les divers départements de la Banque ont donc un rôle dans la gestion des risques qui diffère selon leur appartenance à une des trois lignes de défense et c'est l'ensemble de ces rôles, leur interaction et leur cohésion qui forment la base du système de contrôle interne de la Banque, nécessaire à la gestion de ses risques.

La première priorité stratégique pour ING Luxembourg pour l'année 2020 était *conducting safe and compliant business*, ce qui est basé sur une forte culture de risque dans toute l'entreprise. Le *focus* sur les risques non financiers a continué, incluant KYC, GDPR, MiFID2, *Market Abuse Regulations*, ainsi que le programme d'*Enterprise Risk*

Management, les projets liés au *sourcing*, *IT within Risk Appetite*, et le renforcement des trois lignes de défense. Concernant les risques financiers, ING Luxembourg a poursuivi sa démarche sur les modèles de risque crédit. Outre les impacts de TRIM, *Basel4*, DoD sur les *Credit Risk Weighted Assets*, et *Interest Rate Risk in the Banking Book*, la revue des deux modèles de risque crédit locaux a continué tout au long de l'année.

10 1 Composition du département de gestion des risques

Les diverses fonctions de gestion des risques sont centralisées sous la direction d'un seul membre du Comité de Direction appointé Chief Risk Officer (CRO). Celui-ci dirige et supervise cinq départements : le département qui suit les risques crédits (CRM), le département des risques de marché et de liquidité, risques réglementaires et modélisations (MRM), le département qui gère les risques légaux (Legal), le département des risques de conformité (Compliance) et enfin le département des risques opérationnels, ceux liés à la gestion de données et aux systèmes informatiques (ORM / IRM). Ce dernier département se préoccupe aussi de la sécurité physique des employés et des actifs mobiliers et immobiliers qui servent au bon fonctionnement de la Banque.

Pour chacun de ces domaines de risque, la Banque définit un *Risk Appetite Statement*. Ce document sert à définir les indicateurs de chaque risque et le niveau de risque que la Banque est prête à assumer. Ces *Risk Appetite Statements* sont revus au minimum annuellement, et validés par le Conseil d'Administration.

10 2 Réglementation Sarbanes-Oxley

Filiale significative du groupe ING qui est coté à la Bourse de New York, ING Luxembourg a mis en place un système de contrôle interne qui répond aussi aux critères exigeants en matière de *Corporate Governance* de la loi américaine Sarbanes-Oxley. Cette démarche assure que la gestion des risques financiers au sein de la Banque se conforme, dans chacun de ses domaines d'activité, à des standards reconnus internationalement.

10 3 Risques de marché

Le risque de marché est le risque de perte financière qui peut résulter des fluctuations des prix des instruments financiers qui composent un portefeuille d'actifs ou inhérents à la gestion du bilan de la Banque. Les différents facteurs de risques primaires liés au marché sont les taux d'intérêts, les cours de change, les cours des actions. A cela s'ajoutent des facteurs secondaires que sont le risque de crédit sur les portefeuilles obligataires et le risque de liquidité. Au sein de la Banque, les risques de marché sont centralisés à la salle des marchés, soit pour ses activités pour compte propre *Trading activity* ou d'intermédiaire financier pour ses clients en matière de dérivés OTC (Financial Markets), soit pour ses activités de couverture et de respect des exigences réglementaires en liquidité ou en capital, *Banking activity* (Group Treasury).

La gestion des risques de marché impose de pouvoir donner une valeur de marché (*mark to market*) aux produits dérivés, ainsi qu'aux actifs et passifs détenus. Le calcul de la valeur de marché est possible soit via un prix de marché soit via un modèle mathématique. La gestion des risques de marché est assurée par la fixation et le respect de limites, *Market Risk Appetite Statement*, en sensibilité, en position, en impact financier et ce en conditions de marché normales (*business as usual*) ou extrêmes (*stress testing*).

La *Value at Risk* (VaR) est un modèle interne de gestion des risques et la mesure principale de la prise de risque de l'activité *trading*. Elle permet de centraliser en une seule métrique tous les facteurs de risque sous-jacents. Elle mesure à la fois le risque et la performance, en tant que perte maximale qui peut être encourue endéans 1 jour et qui ne devrait être dépassée que dans 1% des cas. La *Value at Risk* et la *Stressed Value at Risk* sont 2 modèles internes utilisés pour le calcul de réservation de fonds propres réglementaires et économiques.

Quotidiennement, le département Market Risk Management (MRM) donne aux membres du Comité de Direction, au membre du *Management* en charge des activités de marché et aux équipes *Market Risk Management Consolidation* à Amsterdam, une vue indépendante sur l'ensemble des positions, des indicateurs de risque et des résultats relatifs aux activités de marché, pour les activités *Financial Markets* et *Group Treasury*.

Le suivi de l'équilibre global du bilan et du hors-bilan de la Banque au niveau des risques de marché (taux et liquidité) ainsi que le respect des ratios réglementaires de liquidité et de capital est assuré par le comité mensuel [A]ssets and [L]iabilities [M]anagement ou ALM (Comité ALCO). Ce dernier s'assure également de l'adéquation des mécanismes de transfert interne des risques, mis en place sur base des méthodes et des modèles déterminés par le Groupe. Les modèles de réplication pour déterminer le prix de transfert des dépôts sans maturité sont revus, paramétrés et validés au moins une fois par an.

Les opérations de *banking* sont clairement distinguées des opérations de *trading*. Les opérations *banking* s'inscrivent dans une politique de couverture des avoirs clients et de réduction de sensibilité au risque de marché et de liquidité, dans les limites imposées. Les opérations de *trading*, dans les limites mentionnées ci-dessus, permettent de bénéficier des opportunités des marchés financiers et de générer des profits à court terme.

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 3

A noter qu'en 2020, le *focus* a été mis sur la gestion du risque de taux de nos actifs et ING Luxembourg a développé un modèle de *prepayment* sur les prêts hypothécaires Retail qui est en train d'être validé par *Model Validation Head Office* et d'être implémenté. Ce projet a pour objectif de mettre la Banque en conformité avec les directives de l'EBA en matière de gestion du risque de taux d'intérêt et d'améliorer sa gestion interne en anticipant les remboursements anticipés et leurs impacts sur la marge d'intérêt future de la Banque.

Les modèles ALM, tant sur les dépôts que sur les crédits, prenant une part de plus en plus importante, il est nécessaire pour la Banque de se doter d'un système de gestion des risques adéquat. La solution retenue par le Groupe et qui permet une gestion standardisée pour toutes les entités est QRM (*Quantitative Risk Management*). L'implémentation de ce système a commencé en 2020 par les prêts hypothécaires et se poursuivra en 2021 avec les autres produits bilantaires et hors bilan.

10 4 Risque de liquidité

En ce qui concerne la gestion du risque de liquidité, y inclus le risque de financement, ING Luxembourg dispose d'un cadre en ligne avec celui d'ING Group, basé sur les principes ILAAP (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*) et adapté aux contraintes et *business models* locaux.

L'objectif principal de la gestion du risque de liquidité est de maintenir des liquidités suffisantes afin d'assurer des opérations saines et conformes, tant dans des conditions de marché normales qu'en cas de période de tensions.

Le *Risk Appetite Statement Funding & Liquidity* est défini par un ensemble de principes qui expriment le niveau de risque que la Banque accepte de prendre par rapport à

ses objectifs stratégiques et de croissance. Ces principes sont transcrits en différentes métriques et limites.

Les métriques et ratios de liquidité, y inclus le ratio réglementaire *Liquidity Coverage Ratio* (LCR), sont suivis mensuellement et rapportés au comité ALCO dans le cadre du suivi du *Risk Appetite Statement Funding & Liquidity Risk*. Le LCR étant la métrique principale dans la gestion de la liquidité, elle est suivie quotidiennement en adéquation avec les exigences réglementaires mais aussi avec des hypothèses plus contraignantes visant à refléter une situation de tension.

La Banque dispose également d'un plan de contingence décrivant les rôles et responsabilités des différents intervenants, les étapes opérationnelles à suivre et les actions à entreprendre en cas d'indication d'une éventuelle crise de liquidité. En cas d'indication d'un problème de liquidité, les différentes métriques de suivi faisant partie du *Risk Appetite Statement* sont calculées et rapportées de manière plus fréquente.

10 5 Risque de crédit

Les limites par contrepartie ou groupe de contreparties, la détermination de classes de risque relatives à la qualité des débiteurs et la cotation crédit (*Loan Status Code*) des dossiers constituent les bases du système de contrôle du risque de crédit.

Depuis la mise en place du projet Bâle II, la Banque dispose d'un outil central de gestion des risques de crédit et de *reporting*, tant vers les autorités locales que vers le Groupe.

Ce rapport sur la qualité globale du portefeuille est présenté régulièrement aux responsables des lignes commerciales et membres du Comité de Direction.

Par rapport à la situation fin 2019 et malgré la crise liée à la pandémie du Covid-19, que nous évoquons dans la suite du rapport, la qualité du portefeuille crédits global d'ING

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 5

Luxembourg est restée particulièrement stable. Notre portefeuille maintient un haut niveau de qualité puisque 91,30% des limites sont octroyées à des clients en rating *low* ou *medium* (91,28% en 2019). En détail et par comparaison à 2019, cela donne des évolutions mineures :

- le pourcentage des crédits ayant un profil *low risk* (rating 1 à 11) passe de 68,09% à 68,14% ;
- le pourcentage des crédits ayant un profil *medium risk* (rating 12 à 14) évolue de 23,19% à 23,15% ;
- le pourcentage des crédits ayant un profil *high risk* et *very high risk* (rating 15 à 19) passe de 8,03% à 8,01% ;
- le pourcentage des dossiers en défaut reste stable à 0,69%.

Le département Restructuring a enregistré une augmentation du nombre de dossiers suivis, majoritairement pour des dossiers *Watch List* : placés sous surveillance, notamment suite à la crise du Covid-19, ces dossiers peuvent conserver un *rating* correct par ailleurs. Notre action consiste avant tout à anticiper une possible dégradation du portefeuille par une gestion prudentielle renforcée suite à la crise.

Nous avons constitué en 2020 de nouvelles provisions (LuxGaap) pour 4,66 millions d'euros. Les provisions restent à un niveau bas comparativement à nos encours. Les amortissements directs de dettes non honorées par la clientèle (*charged-off*) ont été maîtrisés avec 1,85 million d'euros au 31/12/2020 (1,84 million d'euros fin 2019). Les faillites et les clients introuvables sont les principales causes de ces amortissements directs. Les clients introuvables sont des clients qui disparaissent sans laisser d'adresse, il devient alors extrêmement compliqué de poursuivre la récupération des créances dues. Dans de tels cas, la récupération des sommes non remboursées se poursuit selon les dispositions légales.

L'ensemble des limites de crédits octroyées aux clients est en adéquation avec la capacité des fonds propres de la Banque et avec les limites propres au Groupe, telles que relevées dans le rapport ICLAAP de la Banque.

Le portefeuille crédits est intégré dans les plans de tests d'endurance (*stress tests*) réalisés annuellement et qui permettent de vérifier que les fonds propres sont suffisants pour faire face à une situation de crise majeure.

Afin de tenir compte des évolutions de marché et de l'appétit de risque (formulé dans des *Risk Appetite Statements*) de la Banque, le département Credit Risk Management est responsable de la révision des différentes politiques crédits, notamment par l'amélioration continue des critères utilisés dans les modèles d'indicateurs de qualité (*scorings*). Ces *scorings* sont intégrés dans les applications informatiques utilisées au sein de la Banque, qui gèrent les demandes de crédits logements, de crédits personnels, de prêts *Business*, de *leasing* et de garanties locatives répondant à certains critères.

Etant donné que le risque lié à un potentiel retournement du marché immobilier est toujours présent, les dossiers de promotion immobilière (construction et commercialisation de bureaux et/ou de biens à destination résidentielle) ont été maintenus sous suivi spécifique.

Au 31/12/2020, le portefeuille *Real Estate* (vue transactionnelle *real estate*) représentait 1,12 milliard d'euros en termes de limites pour 0,92 milliard d'euros d'encours. Le *Construction Financing*, représenté par du crédit construction ou l'émission de garanties d'achèvement en constituait la partie principale. Il est à noter que les encours du portefeuille *real estate* restent de qualité.

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 5

Côté Private Banking, le portefeuille, en légère diminution, repose essentiellement sur le financement de biens immobiliers de très haut de gamme en France avec prise d'hypothèque complétée par un gage sur portefeuille titres ainsi que l'octroi et le renouvellement d'avances sur titres.

En 2020, au niveau du Wholesale Banking, les encours se sont orientés à la baisse, principalement au niveau des *Trade Receivables Purchase Programs* (TRPP), certains de ces programmes arrivés à échéance n'étant pas renouvelés. Le *Capital Call Financing* (produit groupe utilisé par les fonds) consistant au préfinancement d'appel de capital aux investisseurs avec prise en gage des créances y afférentes, reste un produit majeur du Wholesale Banking avec des encours en légère augmentation.

La pandémie du Covid-19 constitue bien entendu l'événement majeur de l'année 2020. Comme évoqué plus haut, le portefeuille crédits d'ING Luxembourg est resté sain et sous *monitoring* continu. Il est également assez rapidement ressorti que les clients les plus impactés financièrement par la pandémie étaient très majoritairement les petites et moyennes entreprises, dans une mesure bien moindre, les *Private Individuals*, les clients du Wholesale et du Private Banking étant épargnés d'un point de vue risque de crédit.

Durant cette crise, ING Luxembourg a affirmé son soutien à l'économie et aux acteurs économiques via trois mesures majeures :

1/ Dès la mi-mars 2020 et comme première mesure face à la crise, la Banque a octroyé des moratoires sur crédits et *leasing* en faveur de la clientèle *Business Banking* (petites et moyennes entreprises) et *Private Individuals*. Pour la clientèle *Business Banking*, les six principales banques à Luxembourg ont conclu un *Memorandum of Understanding* (MOU) fixant les modalités d'octroi d'un moratoire.

2/ Dans une seconde phase et en complément des moratoires et des mesures étatiques de soutien aux entreprises, le Ministère des Finances et huit banques

luxembourgeoises dont ING Luxembourg ont mis en place un mécanisme d'octroi de prêts dits Covid-19 couverts par une garantie d'Etat de 85%. La Loi du 18 avril 2020 a spécifié les conditions, notamment la durée de maximum 6 ans et le montant correspondant à maximum 25% du chiffre d'affaires 2019.

3/ Lorsque le demandeur ne remplissait pas les conditions d'octroi prescrites par la Loi du 18 avril 2020, celui-ci pouvait néanmoins bénéficier du soutien de la Banque via un crédit sans intervention de l'Etat et donc, sans sa garantie.

Dans le cadre d'une gestion prudentielle du risque crédit et en réponse aux exigences réglementaires, différentes mesures relatives à l'octroi et au *monitoring* ont été implémentées. Entre autres en fin d'année et compte tenu de l'octroi des moratoires pour une période de maximum 6 mois, les clients bénéficiaires ont fait l'objet d'un *Unlikely To Pay Assessment* (UTP assessment). Cet *assessment* avait pour but de vérifier la reprise régulière des remboursements ainsi que la solidité financière des clients concernés. Les résultats en furent globalement satisfaisants.

Au 31/12/2020, le portefeuille crédits d'ING Luxembourg reste donc sain et le *monitoring* continu ne révèle pas de dégradations significatives à ce stade.

10 6 Risque opérationnel

Le risque opérationnel est défini comme le risque de perte qui peut résulter d'erreurs dans le traitement des opérations, de lacunes dans les contrôles, de dysfonctionnements de l'outil informatique, de litiges avec la clientèle ou avec le personnel, de fraudes internes ou externes, ou enfin de dommages causés au patrimoine par des éléments naturels ou des actes criminels.

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 6

Le département *Operational and Information Risk Management* (OIRM) compte 9 employés (8,5 FTE) et a pour mission principale de *challenge* et conseiller les départements de la Banque afin de s'assurer d'une gestion du risque opérationnel en ligne avec l'appétit de risque fixé par ING Group et validé par le Comité de Direction et le Conseil d'Administration au sein de notre Banque.

Concrètement, cela implique de vérifier que les risques opérationnels sont bien identifiés et gérés par les départements de la Banque et de convenir au besoin avec les départements concernés d'actions appropriées pour réduire ces risques à un niveau acceptable. Un suivi proactif ainsi que du *reporting* doivent ensuite être assurés.

Un suivi mensuel des risques opérationnels est assuré par le *Non-Financial Risks Committee* qui inclut les risques opérationnels, de *compliance* et *légaux*.

Trimestriellement, la fonction ORM/IRM fournit au Comité de Direction de la Banque et au groupe ING un *reporting* sous la forme du *Non Financial Risks Dashboard*, sur les principaux risques et incidents opérationnels et assure un suivi du *Risk Appetite* défini en la matière.

Au niveau du risque opérationnel, les axes prioritaires de la Banque en 2020 ont été :

- La poursuite des programmes *Enterprise Risk Management* ou ERM (visant à la mise en place des contrôles clés et la réalisation de tests afin de s'assurer de l'efficacité de ces contrôles) et *IT within Risk Appetite* ou ITwRA (visant à une meilleure maîtrise des risques informatiques et d'information). Ces 2 programmes ont permis la revue ou la réalisation de nombreuses analyses de risque ainsi que la mise en place de nouveaux contrôles suite à des standards plus élevés du groupe ING. Ils se poursuivront en 2021 ;
- Le renforcement de la gouvernance relative aux 1ère et 2ème lignes de défense afin de se conformer aux réglementations et standards du groupe ING au travers le transfert d'une importante partie des activités relevant de la responsabilité de la 1ère

ligne de défense et qui étaient encore réalisées au sein du département OIRM. Le transfert des activités résiduelles se poursuivra en 2021 ;

- La mise en œuvre du plan de remédiation défini suite aux exigences de l'EBA et du groupe ING en matière de *(out)sourcing*. Ce plan se poursuivra encore en 2021 ;
- La réalisation de sessions de sensibilisation aux risques liés à la cybercriminalité ;
- Dans le cadre de la crise du Covid-19, l'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail tout en assurant le maintien des contrôles clé ;
- La réalisation d'un *gap analysis* lié à la nouvelle circulaire 20/750 sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication et à la sécurité afin de déterminer les aspects de la circulaire pour lesquels un plan de remédiation est requis.

10 7 Risque de compliance

Le risque de compliance est défini comme le risque de préjudices (dégradation de l'image, sanctions légales, pertes financières...) pouvant résulter du non-respect des dispositions légales, réglementaires ou déontologiques (code Orange, code de déontologie), applicables aux services financiers spécifiques proposés par ING Luxembourg.

Le mandat de la fonction Compliance est édicté dans la charte de *compliance* d'ING Luxembourg qui adhère au cadre réglementaire suivant :

- Loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier, telle que modifiée ;
- Circulaire CSSF 04/155 sur la fonction de compliance (24 septembre 2004) ;
- Circulaire CSSF 12/552 sur l'administration centrale, la gouvernance interne et la

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 7

gestion des risques, telle que modifiée.

Cette fonction est chargée du support compliance au quotidien (entrées en relation, contrôle des transactions et de l'activité des clients, traitement des dossiers relatifs aux soupçons de blanchiment d'argent et/ou délits d'initiés, investigations spéciales et analyse périodique des comptes liés aux apporteurs d'affaires), ainsi que de l'analyse des exigences légales / réglementaires / Groupe, de l'identification des risques de compliance, de l'implémentation de mesures de gestion de ces risques, des contrôles de 2ème ligne en matière de *compliance* et de rapports intra-groupe relevant de son champ d'activité. Elle exerce ses activités sous la responsabilité du Chief Compliance Officer, désormais le responsable de contrôle des obligations professionnelles, lui-même sous la responsabilité du membre de la direction autorisée responsable du respect des obligations professionnelles, fonctions telles que requises désormais par le Règlement CSSF 12/02 modifié.

Au cours de 2020, la *Compliance Charter* du groupe ING a été modifiée, dans le cadre du programme SOLAR relatif à la gouvernance, et inclut une version révisée des domaines de risque compliance. La charte de *compliance* ainsi que le nouveau catalogue global des risques de conformité (GCRC) feront l'objet d'une mise en œuvre localement en 2021. Les trois nouvelles catégories de risque identifiées par le groupe ING sont :

- Le risque de conformité en matière de criminalité financière en référence aux risques que les produits et services de la Banque soient utilisés à des fins illicites générant ou déguisant des crimes financiers et / ou économiques ;
- Le risque de conformité en matière de conduite en référence au risque de conformité résultant d'une mauvaise conduite potentielle ou perçue d'ING ou de ses employés envers ses clients, l'intégrité du marché, les apporteurs d'affaires, les partenaires

commerciaux et d'autres parties prenantes ;

- Le risque de conformité en matière d'organisation, en référence aux risques de conformité résultant de failles réelles, potentielles ou perçues dans la manière dont ING est organisée et structurée, y compris son cadre réglementaire et de *reporting*.

Conformément à la circulaire 12/552 telle qu'amendée concernant les rôles et responsabilités de la fonction Compliance, cette dernière doit analyser et contrôler le risque compliance de manière régulière. Pour ce faire, un *Compliance Monitoring Plan* détaillé pour l'année 2020 a été formellement validé lors du NFRC du 31 mars 2020 ainsi que par Compliance ING Belgique, puis soumis au Comité d'Audit & des Risques et approuvé par le conseil d'administration.

Le *Compliance Monitoring Plan* donne une vue sur l'ensemble des activités de contrôle de l'année 2020 tant en ce qui concerne les contrôles de 2ème ligne effectués de manière indépendante (désormais appelés les contrôles de *Quality Assurance*) que ceux effectués par la 2ème ligne de contrôle sur les *Key Control Testing*.

En 2020, 83% des activités intégrées dans le *Compliance Monitoring Plan* (45 sur 54) ont consisté en des tests indépendants (*Quality Assurance*). Un statut intermédiaire a été présenté au NFRC du 29 septembre 2020 ; le statut final sera présenté lors du NFRC qui se tiendra à la fin du 1er trimestre 2021.

En accord avec la procédure de *Quality Assurance*, le plan a été revu tout au long de l'année afin d'y intégrer des nouvelles thématiques identifiées ou adapter les priorités, si nécessaire.

Les objectifs du *Compliance Monitoring Plan* de 2020 se sont concentrés sur les domaines principaux suivants :

- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (*Financial*

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 7

Economic Crime (KYC Policy and Customer Process Control Standard)) ;

- L'exercice de *KYC Quality Assurance (QA)* sur les dossiers CDD ;
- La protection de l'investisseur (MiFID II et MiFIR) ;
- *Foreign Account Tax Compliance Act (FACTA) & Common Reporting Standards (CRS)*;
- Les conflits d'intérêts ;
- Les abus de marché ;
- La protection des données ; et
- *L'US Withholding Tax & Information Reporting.*

La fonction Compliance contribue continuellement aux efforts d'identification et de remédiation des risques liés aux réglementations qui s'appliquent à la Banque ainsi qu'à l'implémentation des obligations et mesures de gestion des risques afférentes.

Dans le cadre défini par le Groupe, la fonction Compliance fournit au *Management* et au groupe ING un *reporting* trimestriel par le *Non Financial Risks Dashboard*, sur les principaux risques et incidents compliance ainsi qu'au Comité d'Audit & des Risques.

Par ailleurs, Compliance fournit des rapports mensuels à la Direction sur son activité quotidienne dans les principales matières AML/CFT. Enfin, au niveau Groupe, un *KYC Dashboard* est complété mensuellement avec des données statistiques sur les principaux contrôles de compliance en matière d'AML/CFT.

Le groupe ING et ING Luxembourg en particulier attachent une grande importance à l'intégrité de la Banque ainsi qu'à l'intégrité du personnel. A cette fin, il est nécessaire que les normes, politiques et procédures relatives à la Compliance soient disponibles, que la Direction et le personnel soient correctement formés/informés sur ces sujets, que tous les employés connaissent les rôles et responsabilités applicables et

comprennent les risques d'intégrité associés à leur fonction, activités et à leur ligne de métier/département.

Aussi, la fonction Compliance veille à ce que tous les employés de la Banque et de ses filiales soient conscients de l'importance des différents risques compliance et les accompagne au quotidien dans leurs activités. C'est pourquoi les employés d'ING Lease Luxembourg ('ILL') et ING Solutions Investment Management ('ISIM') sont systématiquement inclus dans les différentes initiatives compliance de formation et de sensibilisation.

Au cours du 1er trimestre 2020, le plan de formation compliance 2020 de la Banque a été totalement revu par Compliance en collaboration avec le département des Ressources Humaines. Ce plan intègre la conception, les formations compliance obligatoires, le public cible et les critères de sélection et est adapté aux activités de la Banque et aux spécificités luxembourgeoises. Ce plan inclut également les responsabilités des parties prenantes impliquées et est amendé tout au long de l'année en fonction de l'évolution des besoins de formation.

La procédure expliquant les aspects pratiques de l'inscription, du suivi et de l'état d'avancement du taux de complétion des employés ainsi que les rôles et les responsabilités de chaque service et le processus d'escalade en cas de non-respect des obligations de formation par les employés a été développée par les Ressources Humaines. La procédure a fait l'objet d'une revue et d'une validation par le département Compliance et a été finalisée et publiée début avril 2020.

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 7

Le déploiement et l'exécution du plan de formation de la Banque sont pilotés par le département des Ressources Humaines, de même un processus de suivi et de *reporting* est assuré afin d'aider Compliance à accomplir sa mission de contrôle.

Le plan de formation de la Banque comporte un programme de formation générique pour tous les employés. Des formations plus détaillées sont prévues pour les employés qui exercent des activités plus sensibles ou complexes, pour la Direction et également pour les *Safe Business Officers* (précédemment désignés comme *non-financial risk officers*).

Par ailleurs, dans le cadre du programme *Welcome Days*, une présentation globale des risques de compliance est effectuée à l'attention de tous les nouveaux collaborateurs dans les 6 mois qui suivent leur arrivée à la Banque. De plus, un programme d'intégration générique pour les nouveaux arrivants est en place et est basé sur des formations compliance obligatoires.

Les aspects de formation sont suivis grâce aux revues des 1ère et 2ème lignes de défense (i.e tests des contrôles clés, *monitoring compliance*) et permettent de s'assurer que les formations compliance sont effectivement suivies par le public cible défini (en particulier les nouveaux employés et les employés qui sont en relation avec la clientèle).

Dans ce contexte, en 2020, plusieurs sessions de formations locales et Groupe ont été effectuées, couvrant les deux principales catégories des risques compliance (*Financial Crime - Conduct and Organisational*) et les sujets réglementaires sous-jacents afin que les employés et les nouveaux arrivants soient sensibilisés à l'importance de ces risques pour ING et comment les atténuer. Les principaux sujets de formation traités portaient notamment sur AML-KYC, FATCA/CRS, *Qualified Intermediary*, MiFID II, les abus de marché ou encore GDPR.

Enfin, il convient de noter que toutes les politiques, procédures et outils compliance sont disponibles dans les sections dédiées du site Intranet d'ING Luxembourg, sous *Support & Service*, de même que des *news* sur des sujets compliance afin de sensibiliser les employés à certaines thématiques.

En mars 2020, le contexte du Covid-19 a amené la Banque à adapter sa manière de fonctionner. Afin d'assurer la continuité des activités de la Banque, le département Compliance a réalisé ou contribué durant l'année à différentes revues afin de s'assurer qu'aucun risque compliance majeur ne soit induit par ce contexte particulier. Ces revues ont porté notamment sur le travail à domicile des employés et des consultants de la Banque afin d'en définir le cadre en tenant compte des aspects techniques et réglementaires, sur le devoir de vigilance accru concernant les transactions réalisées par la clientèle ou encore sur les risques potentiels d'abus de marché.

10 8 Risque légal

Le risque légal est le risque de pertes résultant du non-respect des réglementations ou d'obligations contractuelles. Il inclut également le risque d'exposition à des litiges judiciaires dans le cadre de l'ensemble des activités de la Banque, que ce soit avec ses clients, ses fournisseurs ou tout autre tiers.

Responsable de la gestion du risque juridique de la Banque et de ses filiales, la fonction *Legal* a vocation à traiter toutes les matières juridiques auxquelles la Banque est confrontée dans ses relations avec sa clientèle, ses fournisseurs et ses employés. Dans ses domaines d'activité, le département *Legal* est responsable de l'identification, l'analyse, l'évaluation et la réduction du risque légal.

➤ Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques ➤ 10 8

Une équipe de juristes apporte son expertise au reste de la Banque (et de ses filiales) pour rédiger ou revoir les contrats signés par la Banque, les formulaires utilisés par celle-ci, donner des avis ou des conseils aux différents départements et gérer les litiges contre la Banque (et ses filiales), le recouvrement de créances étant de la responsabilité du département Crédits. Actuellement, la fonction de *Data Protection Officer* (DPO) est également assumée au sein du département *Legal*.

10 9 Safe Business Office

Le service Safe Business Office (anciennement Control and Policy Team) est un service centralisateur pour la gestion du risque opérationnel en 1ère ligne de défense.

Depuis 2017, la Banque a pris des actions pour améliorer l'efficacité du modèle 1ère versus 2ème ligne de défense en renforçant cette gouvernance. La Banque a mis en place le service *Safe Business Office* (SBO) sous la responsabilité du Chief Operations Officer. Le département Safe Business Office a beaucoup évolué durant les dernières années en arrivant en 2020 à 7 employés (6,7 FTE) et il est en cours de recrutement de 2 FTE supplémentaires pour 2021. De plus, en 2020, la Banque a décidé de réactiver le réseau de *SBO-associates* (27 FTE) ; ces employés travaillent déjà dans tous les services de la Banque et vont dédier 20% de leur temps à la gestion du risque opérationnel à partir de 2021. Leurs activités orientées risque seront coordonnées par le service central SBO.

Les activités principales de Safe Business Office incluent la participation à l'analyse des *policies* et à la mise en œuvre des contrôles liés, la coordination du processus *Enterprise Risk Management* (ERM) et la réalisation des *Key Control Testing* sur les domaines inclus dans le planning ERM. Il effectue aussi mensuellement des contrôles locaux, en supplément de ceux exigés par le groupe ING, qui sont présentés périodiquement aux

responsables des métiers concernés. Pour le Retail Banking, il réalise les inspections dans les agences. Ces inspections couvrent principalement la gestion des valeurs et la gestion administrative des agences et, en fonction des résultats des contrôles mensuels, certains sujets peuvent être approfondis.

Safe Business Office participe au *Non-Financial Risk Committee* mensuel et il est le point de contact principal entre les métiers de 1ère ligne de défense et les 2ème et 3ème lignes de défense.

10 10 Pilier III

Le rapport Pilier 3 est publié depuis 2018 sur le site internet de la Banque.

Luxembourg, le 30 mars 2021

Le Conseil d'Administration

➤ Rapport du réviseur d'entreprises agréé

Au Conseil d'Administration

ING Luxembourg S.A.

26, Place de la Gare L-1616 Luxembourg

RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

Rapport sur l'audit des comptes annuels

Opinion

Nous avons effectué l'audit des comptes annuels d'ING Luxembourg S.A. (la « Banque ») comprenant le bilan au 31 décembre 2020 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux comptes annuels, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les comptes annuels ci-joints donnent une image fidèle de la situation financière de la Banque au 31 décembre 2020, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec le Règlement (UE) N° 537/2014, la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la « loi du 23 juillet 2016 ») et les normes internationales d'audit (« ISA ») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »). Les responsabilités qui nous incombent en vertu du Règlement (UE) N° 537/2014, de la loi du 23 juillet 2016 et des normes ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous sommes également indépendants de la Banque conformément au code international de déontologie des professionnels comptables, y compris les normes internationales d'indépendance, publié par le Comité des normes internationales d'éthique pour les comptables (« Code de l'IESBA ») tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des comptes annuels de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Estimation des corrections de valeur spécifiques sur les créances sur la clientèle

Description

Les créances sur la clientèle de la Banque s'élèvent à 8.669 millions d'euros au 31 décembre 2020. Des corrections de valeur spécifiques de 9 millions d'euros sont déduites des créances sur la clientèle pour lesquelles la Banque estime que le recouvrement est incertain.

L'estimation des corrections de valeur spécifiques sur les créances nécessite une part de jugement de la Banque, comme l'identification des créances qui se détériorent, l'évaluation d'une preuve objective de dépréciation, l'estimation de la valeur des sûretés et du montant recouvrable.

En raison de l'importance des créances sur la clientèle et de l'estimation requise pour leur valorisation, celle-ci est considérée comme une des « Questions clés de l'audit ». Pour plus d'informations, se reporter à la note 4 des comptes annuels et à la note 10.5 du rapport de gestion concernant la gestion du risque de crédit.

Travaux effectués

Notre approche d'audit comprenait à la fois l'évaluation de l'efficacité des contrôles internes clés par rapport à l'identification et la détermination des corrections de valeur spécifiques sur les créances sur la clientèle et des procédures d'audit substantives.

Nos procédures sur les contrôles internes ont porté sur les contrôles concernant l'exactitude des données sur les sûretés, le processus d'identification et de gestion des arriérés et le processus pour la détermination des corrections de valeurs requises.

Concernant les procédures d'audit substantives, nous avons examiné un échantillon de prêts qui sont, viennent d'être ou risquent d'être individuellement dépréciés. L'échantillon a été sélectionné sur base de notre jugement professionnel, en mettant l'accent sur des portefeuilles potentiellement plus sensibles à l'évolution de la conjoncture économique.

Pour les dossiers de prêts sélectionnés ci-dessus, nous avons testé l'estimation faite par la Banque de la valeur recouvrable, y compris la capacité à générer de la trésorerie et, le cas échéant, la valeur des sûretés réalisables, en fonction de l'information financière disponible, les informations du marché et, le cas échéant, de l'analyse de scénarii de recouvrements alternatifs.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe au Conseil d'Administration. Les autres informations se composent des informations présentées dans le rapport annuel incluant le rapport de gestion mais ne comprennent pas les comptes annuels et notre rapport de réviseur d'entreprises agréé sur ces comptes annuels.

Notre opinion sur les comptes annuels ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des comptes annuels, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les comptes annuels ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités du Conseil d'Administration pour les comptes annuels

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle des comptes annuels conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg ainsi que du contrôle interne qu'il considère comme nécessaire pour permettre l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, c'est au Conseil d'Administration qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Banque à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de liquider la Banque ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport du réviseur d'entreprises agréé contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément au Règlement (UE) N° 537/2014, à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF permettra toujours de détecter toute anomalie

significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément au Règlement (UE) N° 537/2014, à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre:

- > Nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- > Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Banque;
- > Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que les informations y afférentes fournies par ce dernier;
- > Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par le Conseil d'Administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les

➤ Rapport du réviseur d'entreprises agréé

éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Banque à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du réviseur d'entreprises agréé sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport du réviseur d'entreprises agréé. Cependant, des événements ou situations futurs pourraient amener la Banque à cesser son exploitation;

- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des comptes annuels, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les comptes annuels représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables du gouvernement d'entreprise notamment l'étendue et le calendrier prévu des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Parmi les questions communiquées aux responsables du gouvernement d'entreprise, nous déterminons quelles ont été les plus importantes dans l'audit des comptes annuels de la période considérée : ce sont les questions clés de l'audit. Nous décrivons ces questions dans notre rapport sauf si des textes légaux ou réglementaires en empêchent la publication.

Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires

Nous avons été désignés en tant que réviseur d'entreprises agréé par le Conseil d'Administration en date du 25 mars 2020 et la durée totale de notre mission sans interruption, y compris les reconductions et les renouvellements précédents, est de cinq ans.

Le rapport de gestion est en concordance avec les comptes annuels et a été établi conformément aux exigences légales applicables.

Nous confirmons que nous n'avons pas fourni de services autres que d'audit interdits tels que visés par le Règlement (UE) N° 537/2014 et que nous sommes restés indépendants vis-à-vis de la Banque au cours de l'audit.

Luxembourg, le 31 mars 2021

KPMG Luxembourg, Société coopérative

Cabinet de révision agréé

Emmanuel Dollé

COMPTES ANNUELS

Bilan

au 31 décembre 2020

Actif			
exprimé en euros	Notes	2020	2019
Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux	28	3.864.285.602	5.058.828.532
Créances sur les établissements de crédit	3, 28, 29	3.464.398.778	1.989.782.820
a) à vue		924.491.301	362.422.789
b) autres créances		2.539.907.477	1.627.360.031
Créances sur la clientèle	4, 28, 29	8.668.871.446	8.480.667.995
Obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe	5, 29, 30	2.003.648.186	2.269.531.671
a) des émetteurs publics		968.487.065	909.816.268
b) d'autres émetteurs		1.035.161.121	1.359.715.403
Actions et autres valeurs mobilières à revenu variable	6, 28, 29	37.551	37.543
Participations	7, 14	827.182	827.182
Parts dans des entreprises liées	8, 14	20.806.064	20.806.064
Actifs incorporels	9, 14	445.507	116.985
Actifs corporels	10, 14	9.873.863	10.502.119
Autres actifs ¹	11	46.085.075	55.719.410
Comptes de régularisation ¹	12	48.487.722	49.841.368
Total de l'actif		18.127.766.976	17.936.661.689

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « autres actifs » et les « comptes de régularisation » – Voir note 2.12

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

Passif

exprimé en euros	Notes	2020	2019
Dettes envers des établissements de crédit ¹	15, 28	717.093.880	566.590.345
a) à vue		80.700.224	105.198.044
b) à terme ou à préavis ¹		636.393.656	461.392.301
Dettes envers la clientèle ¹	16, 28	15.891.095.357	15.828.151.561
a) dépôts d'épargne		1.605.279.202	1.666.565.466
b) autres dettes		14.285.816.155	14.161.586.095
– à vue		14.005.420.547	13.596.942.321
– à terme ou à préavis ¹		280.395.608	564.643.774
Dettes représentées par un titre	17, 28	456.951	458.455
a) bons et obligations en circulation		456.951	458.455
Passifs d'impôts différés	18	2.353.571	2.853.769
Autres passifs ¹	19	153.035.414	149.794.726
Comptes de régularisation ¹	20	47.194.365	66.332.497
Provisions		104.698.642	98.083.796
a) provisions pour impôts		62.015.674	51.926.276
b) autres provisions	4, 27	42.682.968	46.157.520
Passifs subordonnés	21	171.950.126	187.822.681
Fonds pour risques bancaires généraux		11.403.102	11.403.102
Capital souscrit	22	83.400.000	83.400.000
Primes d'émission	22	521.242.531	521.242.531
Réserves	23	327.658.625	310.530.080
Réserves de réévaluation	18, 23	7.083.363	8.588.769
Résultats reportés	23	30.832	55.152
Résultat de l'exercice	23	89.070.217	101.354.225
Total du passif		18.127.766.976	17.936.661.689

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « dettes envers des établissements de crédit », les « dettes envers la clientèle », les « autres passifs » ainsi que les « comptes de régularisation » – Voir note 2.12

> Hors-bilan

Hors-bilan

au 31 décembre 2020

exprimé en euros	Notes	2020	2019
Passifs éventuels	25, 28, 29	541.365.282	525.858.749
dont :			
– cautionnements et actifs donnés en garantie ¹		10.320.000	10.735.113
Engagements ¹	26, 28, 29	2.256.814.470	2.585.764.989
Opérations fiduciaires		-	2.908.533

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « passifs éventuels dont – cautionnements et actifs donnés en garantie » et les « engagements » – Voir note 2.12

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

> Compte de profits et pertes

Compte de profits et pertes

au 31 décembre 2020

exprimé en euros	Notes	2020	2019
Intérêts et produits assimilés		266.673.274	323.370.346
dont :			
– sur valeurs mobilières à revenu fixe		28.325.341	32.318.428
Intérêts et charges assimilées		(91.632.161)	(122.445.328)
Revenus de valeurs mobilières	30	26.724	26.732
– revenus de parts dans des entreprises liées		26.724	26.732
Commissions perçues ¹		117.376.792	103.334.684
Commissions versées ¹		(20.743.284)	(13.570.448)
Résultat provenant d'opérations financières	31	11.366.907	9.720.077
Autres produits d'exploitation ¹	27, 32	11.824.356	12.669.688
Frais généraux administratifs		(157.645.822)	(153.950.388)
a) frais de personnel	36, 37	(87.434.562)	(85.325.384)
dont :			
– salaires et traitements ¹		(72.901.216)	(70.596.521)
– charges sociales		(10.398.336)	(10.365.301)
dont :			
– charges sociales couvrant les pensions		(9.908.524)	(9.548.388)
b) autres frais administratifs ¹	38	(70.211.260)	(68.625.004)
Corrections de valeur sur actifs incorporels et corporels	14	(2.432.250)	(2.464.451)
Autres charges d'exploitation	27, 33	(11.467.523)	(9.709.726)
Corrections de valeur sur créances et provisions pour passifs éventuels et pour engagements		(6.813.014)	(14.902.771)

exprimé en euros	Notes	2020	2019
Reprises de corrections de valeur sur créances et sur provisions pour passifs éventuels et pour engagements		1.971.222	2.667.016
Produits provenant de la dissolution de postes spéciaux avec une quote-part de réserves		-	-
Impôts sur le résultat provenant des activités ordinaires		(29.428.049)	(33.359.106)
Résultat provenant des activités ordinaires, après impôts		89.077.172	101.386.325
Autres impôts ne figurant pas sous les postes ci-dessus		(6.955)	(32.100)
Résultat de l'exercice		89.070.217	101.354.225

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « commissions perçues », les « commissions versées », les « frais de personnel – dont salaires et traitements », les « autres frais administratifs » et les « autres produits d'exploitation » – Voir note 2.12

L'annexe fait partie intégrante des comptes annuels.

Annexe

au 31 décembre 2020

Note 1 - Généralités

ING Luxembourg S.A. (la « Banque ») a été constituée, pour une durée illimitée, le 15 septembre 1960 sous forme d'une société anonyme de droit luxembourgeois.

La Banque a pour objet toutes opérations de banque et de finance généralement quelconques; celles-ci comprennent notamment l'acceptation de dépôts, toutes opérations de crédit, facilitant la vente à tempérament des biens d'équipements et de consommation, l'achat et la vente de titres, l'émission de titres pour compte de tiers, la prise de participations financières, par voie d'apports, de fusion, de souscription, l'achat de titres, ainsi que l'intervention technique ou par tous autres modes, dans toutes sociétés ou entreprises commerciales, industrielles, et financières.

La Banque a également pour objet d'exercer l'activité d'une agence d'assurances au sens de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances (ou toute autre loi qui s'y substituerait) par l'intermédiaire de personnes physiques dûment agréées.

La Banque a également pour objet de fournir tout service informatique, principalement aux filiales du groupe ING ayant leur siège social au Grand-Duché de Luxembourg, et notamment des services en tant qu'opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communication du secteur financier.

En outre sont permises à la Banque toutes opérations ou affaires commerciales, industrielles ou autres, affaires immobilières comprises, que la Banque pourrait entreprendre en vue de son objet principal, soit directement, soit sous forme de

participation, soit de n'importe quelle autre manière, ces dispositions s'entendant dans le sens le plus large. La Banque peut également faire tout ce qui peut contribuer, de quelque façon que ce soit, à la réalisation de son but social. Elle peut acquérir des immeubles, en ce compris lorsque l'acquisition est nécessaire ou utile pour le remboursement de ses créances.

Conformément à l'article 80 de la loi du 17 juin 1992 telle que modifiée relative aux comptes annuels et consolidés des établissements de crédit, la Banque est exemptée de l'obligation d'établir des comptes consolidés et un rapport consolidé de gestion.

Les comptes de la Banque sont consolidés intégralement dans les comptes d'ING Belgique ayant son siège social au 24, avenue Marnix à Bruxelles. Les comptes consolidés d'ING Belgique ainsi que le rapport consolidé de gestion sont disponibles au siège social de cette dernière.

Les comptes consolidés d'ING Belgique sont eux-mêmes consolidés dans les comptes du groupe ING ayant son siège social au 106 Bijlmerdreef à Amsterdam. Les comptes consolidés du groupe ING et le rapport consolidé de gestion sont disponibles à son siège social.

L'exercice comptable commence le 1er janvier et se termine le 31 décembre.

Note 2 - Méthodes comptables

Les comptes annuels de la Banque sont établis conformément aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg et, notamment, la loi du 17 juin 1992 telle que modifiée relative aux comptes annuels et consolidés des établissements de crédit.

Depuis 2018, suite à l'accord de la Commission de Surveillance du Secteur Financier, la Banque prépare ses comptes annuels avec l'option IFRS 9 pour le portefeuille obligataire de la Banque. Cependant, la Banque n'applique pas la comptabilité de couverture selon IFRS 9 pour comptabiliser ses relations de couverture économique dans ses comptes annuels.

Estimations et jugements comptables déterminants

De par leur nature, les évaluations nécessaires à l'établissement des comptes annuels en appliquant l'option IFRS 9 depuis 2018 sur le portefeuille propre de la Banque exigent la formulation d'hypothèses et comportent des risques et des incertitudes quant à leur réalisation dans le futur.

Les réalisations futures peuvent être influencées par de nombreux facteurs, notamment :

- > Les activités des marchés nationaux et internationaux ;
- > Les fluctuations des taux d'intérêt et de change ;
- > La conjoncture économique et politique dans certains secteurs d'activité ou pays ;
- > Les modifications de la réglementation ou de la législation.

Cette liste n'est pas exhaustive.

2 1 Conversion des devises

Le capital social de la Banque est exprimé en euros (EUR) et la comptabilité est tenue dans cette devise.

Les éléments d'actif, de passif et de hors-bilan libellés en devises étrangères sont convertis en euros aux cours de change au comptant en vigueur à la date du bilan.

Les produits et charges exprimés en devises étrangères sont convertis en euros aux cours de change de fin de journée.

Les différences de change résultant de l'évaluation des postes de bilan en devises au comptant sont enregistrées dans le compte de profits et pertes, à l'exception de celles provenant d'opérations de change au comptant couvertes par des contrats de change à terme.

Les postes en devises à terme couverts au comptant sont considérés comme neutres par rapport aux fluctuations des cours de change des devises. La conversion de ces postes n'affecte pas le résultat de change.

Les principaux taux de change utilisés à la date du bilan sont les suivants :

31 décembre 2020	31 décembre 2019
1 EUR = 1,2271 USD	1 EUR = 1,1234 USD
1 EUR = 0,8990 GBP	1 EUR = 0,8508 GBP
1 EUR = 1,0802 CHF	1 EUR = 1,0854 CHF

2 2 Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient diminué de la valeur des amortissements cumulés.

Les logiciels informatiques sont amortis au taux de 20% selon le mode d'amortissement linéaire.

2 3 Actifs corporels

Les actifs corporels sont comptabilisés au bilan au prix d'acquisition ou au coût de revient diminué de la valeur des amortissements cumulés. La valeur des actifs corporels est amortie sur base de leur durée d'utilisation prévisible.

Les taux et modes d'amortissement appliqués s'établissent comme suit

	Taux d'amortissement	Mode
Constructions	2,5% - 3%	Linéaire
Aménagement d'immeubles et installations techniques	3% - 20%	Linéaire
Mobilier, équipement et machines	10% - 20%	Linéaire
Autres valeurs immobilisées	25%	Linéaire

2 4 Valeurs mobilières à revenu fixe

Dans un but de convergence vers les normes comptables internationales telles qu'adoptées par l'Union Européenne, la Banque évalue les valeurs mobilières à revenu fixe de son portefeuille titres pour se conformer aux dispositions de l'IFRS 9 – Instruments financiers « IFRS 9 » depuis le 1er janvier 2018.

L'IFRS 9 a été publiée par l'IASB en juillet 2014 et approuvée par l'UE en novembre 2016. L'IFRS 9 inclut les exigences de classification et d'évaluation des actifs et passifs financiers, de dépréciation d'actifs financiers et de comptabilité de couverture. A l'instar du groupe ING, la Banque applique rétroactivement les exigences de classification et d'évaluation en ajustant le bilan d'ouverture et les capitaux propres au 1er janvier 2018.

La présente norme impacte les comptes annuels de la Banque uniquement pour les exigences de classification et d'évaluation des valeurs mobilières à revenu fixe.

Les dépréciations d'actifs ainsi que la comptabilité de couverture ne sont pas valorisées selon les normes comptables internationales et respectent les principes comptables luxembourgeois.

Classification et évaluation

L'IFRS 9 repose sur une approche unique de classification et d'évaluation des valeurs mobilières à revenu fixe qui reflète le modèle de gestion dans lequel ils sont gérés et leurs caractéristiques de flux de trésorerie.

Deux critères sont utilisés pour déterminer comment les valeurs mobilières à revenu fixe doivent être classées et évaluées : au coût amorti, à la juste valeur par capitaux propres ou à la juste valeur par le compte de résultat :

- 1 L'évaluation du modèle de gestion, effectuée pour déterminer comment un portefeuille d'instruments financiers dans son ensemble est géré afin de classer le modèle de gestion en
 - a « Hold to Collect » (HtC, encaisser des flux de trésorerie contractuels),
 - b « Hold to Collect & Sell », (HtC&S, encaisser des flux de trésorerie et vendre),
 - c « Autres ».
- 2 Le test des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie réalisé pour déterminer si les instruments financiers donnent lieu à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des paiements relatifs au principal et aux intérêts sur le principal (*Solely Payments of Principal and Interest* ou SPPI). Le principal correspond à la juste valeur de l'actif financier au moment de sa comptabilisation initiale. Les intérêts s'entendent comme étant la contrepartie de la valeur temporelle de l'argent, du risque de crédit.

Les variations de juste valeur enregistrées par la réserve de réévaluation sont soumises à l'impôt différé.

Dépréciation des valeurs mobilières à revenu fixe au coût amorti et à la juste valeur par capitaux propres.

ING Luxembourg évalue périodiquement et à chaque date de clôture s'il existe une indication objective de la dépréciation d'une valeur mobilière à revenu fixe. Une valeur mobilière est dépréciée et des pertes de valeurs sont encourues si et seulement s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou plusieurs événements survenus après la comptabilisation de l'actif mais avant la date du bilan (un événement générateur de pertes), et que cet (ou ces) événement(s) générateur(s) de pertes a (ou ont) un impact sur les flux de trésorerie futurs estimés de l'actif financier qui peut être estimé de façon durable.

2 5 Participations et parts dans des entreprises liées

Les participations et les parts dans des entreprises liées ayant le caractère d'immobilisé sont évaluées selon la méthode du « prix d'acquisition ». Des corrections de valeur sont constatées si, de l'avis du Conseil d'Administration, la dépréciation présente un caractère durable.

2 6 Actions et autres valeurs mobilières à revenu variable n'ayant pas le caractère d'immobilisé

Les titres sont enregistrés au prix d'acquisition. Lorsque leur valeur d'évaluation est inférieure à leur prix d'acquisition, des corrections de valeur sont pratiquées afin de constater les moins-values non réalisées.

2 7 Créances

Les crédits à tempérament et les crédits à la consommation sont renseignés à une valeur englobant le principal, le total des intérêts couvrant toute la durée du crédit ainsi que tous les frais et commissions y afférents. La partie non courue de ces intérêts est reprise dans le poste « comptes de régularisation » au passif du bilan. Les autres crédits sont renseignés à leur valeur nominale, les intérêts courus et non échus étant enregistrés dans le poste « comptes de régularisation » qui figure à l'actif du bilan.

2 8 Corrections de valeur et provision forfaitaire

Les corrections de valeur spécifiques constituées sur les créances pour lesquelles la Banque estime que le recouvrement est incertain sont déduites de l'actif. Les corrections de valeur sont tenues dans la même devise que le risque qu'elles couvrent.

La provision forfaitaire, constituée dans le cadre des possibilités offertes à la Banque par la législation bancaire et fiscale luxembourgeoise, est comptabilisée dans la devise du capital. Elle est déduite de l'actif du bilan du poste « créances : créances sur la clientèle ». La provision forfaitaire calculée sur les postes autres que ceux de l'actif du bilan est renseignée au passif sous le poste « provisions : autres provisions ».

2 9 Fonds pour risques bancaires généraux

La Banque a constitué au passif du bilan un fonds pour risques bancaires généraux. Ce poste a été doté dans la devise du capital à partir du bénéfice après impôts mais avant la détermination du bénéfice net.

2 10 Instruments financiers dérivés

Évaluation des *swaps* de trésorerie

Les montants des devises engagées dans des opérations de *swaps* de trésorerie sont neutres par rapport à une fluctuation des cours de change.

Les reports et déports sont comptabilisés dans les comptes de régularisation actif et passif en contrepartie du résultat d'intérêts.

Les montants comptabilisés correspondent aux prorata temporis des reports et déports totaux entre la date de départ des *swaps* et le 31 décembre. Les différences de change résultant de l'évaluation des opérations *swaps* sont neutralisées par inscription en comptes de régularisation.

Évaluation des contrats de change à terme secs (*outrights*)

Seules les moins-values latentes sur *outrights* sont comptabilisées en provisions ; les plus-values latentes ne sont pas prises en compte.

La détermination des plus ou moins-values latentes se fait par application du taux de change à terme pour chaque devise concernée à l'ensemble des *outrights* de même échéance.

Évaluation des *Interest Rate Swaps* (IRS)

IRS de couverture et IRS conclus dans le cadre de la gestion de trésorerie à échéance maximale de 18 mois

Les intérêts à recevoir et à payer sont comptabilisés dans les comptes de régularisation actif et passif en contrepartie du résultat d'intérêts. Il n'est pas procédé à une réévaluation individuelle de ces opérations.

IRS trading

La Banque comptabilise les moins-values latentes individuelles sur *IRS trading open*. Pour les IRS adossés à d'autres IRS, la méthode d'évaluation est la suivante : l'ensemble de ces IRS est réévalué et la moins-value latente nette globale est provisionnée. La plus-value latente nette globale est ignorée.

Évaluation des options de change et des options liées à d'autres cours de marché

Le principe d'imparité est appliqué ; les plus-values latentes sont ignorées, les moins-values latentes sont provisionnées.

Évaluation des *futures*

Le résultat d'évaluation net non réalisé est pris en compte de profits et pertes mensuellement.

2 11 Impôts

La Banque est assujettie à tous les impôts auxquels les établissements de crédit luxembourgeois sont soumis.

Impôt exigible

La charge d'impôt est calculée sur la base des règles et taux en vigueur déterminés par l'administration fiscale.

L'impôt exigible concerne tout impôt sur le résultat, dû ou à recevoir dont le paiement n'est pas subordonné à la réalisation d'opérations futures.

Impôt différé

Des impôts différés sont comptabilisés lorsqu'existent des différences temporelles entre les valeurs comptables des actif et passif du bilan et leurs valeurs fiscales.

Des passifs d'impôts différés sont reconnus pour toutes les différences temporelles taxables.

Des actifs d'impôts différés sont constatés pour toutes les différences temporelles déductibles, les pertes fiscales reportables et crédits d'impôts non utilisés dans la mesure où il est probable que la Banque disposera de bénéfices imposables futurs sur lesquels ces différences temporelles, ces pertes fiscales et ces crédits d'impôts pourront être imputés.

Les actifs et passifs d'impôts différés sont calculés sur base des taux d'impôt dont l'application est attendue dans la période au cours de laquelle l'actif sera réalisé ou le passif réglé en fonction des taux d'impôt qui sont en vigueur à la date de clôture.

Le taux appliqué pour le calcul des impôts différés aux 31 décembre 2020 et 2019 est de 24,94 % pour la Banque. Ce taux légal combine l'impôt sur le revenu des collectivités (IRC) et l'impôt commercial communal (ICC) de la commune de Luxembourg.

2 12 Ajustement des chiffres 2019

Les chiffres de 2019 des comptes de régularisation au niveau de l'actif et du passif, des autres actifs et autres passifs, de la note 11, note 12, note 19 et de la note 20 ont été modifiés. Un montant de 17.627.569 € a été reclassé des comptes de régularisation du passif vers ceux de l'actif, un montant de 3.253.642 € a été reclassé de « autres actifs » vers les comptes de régularisation de l'actif, ainsi qu'un montant de 19.569.364 € a été reclassé de « autres passifs » vers les comptes de régularisation du passif.

Les chiffres de 2019 des dettes envers des établissements de crédit et des dettes envers la clientèle au niveau du passif, de la note 15, la note 16 ainsi que de la note 28.1 dans le tableau des instruments financiers primaires hors portefeuille de négociation, ont été modifiés pour un montant de 543.209 €. Ce montant a été

reclassé de « dettes envers des établissements de crédit » vers les « dettes envers la clientèle » avec une maturité inférieure à 3 mois.

Suite à une mauvaise classification en 2019, les chiffres de 2019 des « commissions perçues » et les « commissions versées » au niveau du compte de profits et pertes, ont été modifiés pour un montant de 4.682.844 €. Ce montant a été reclassé de « commissions versées » vers les « commissions perçues ».

Suite à une mauvaise classification en 2019, les chiffres au niveau des « frais de personnel – dont salaires et traitements » ont été corrigés pour un montant de 2.585.681 € et la note 31 sur le « résultat provenant d'opérations financières » a été corrigée pour un montant de 254.641 € entre le « résultat de change » et les « primes d'options ». De plus, les chiffres de 2019 au niveau des « autres frais administratifs » ont été corrigés pour un montant de 2.280.596 € vers « autres produits d'exploitation ».

Suite à une mauvaise classification en 2019, les chiffres de 2019 du hors bilan pour les « passifs éventuels - dont cautionnements et actifs donnés en garantie » ont été modifiés pour un montant de 6.995.485 € ainsi que dans la note 25 de « contre-garanties » vers « garanties et autres substituts directs de crédit ». Les chiffres de 2019 des « passifs éventuels envers des entreprises liées » ont également été modifiés pour un montant de 161.040 € dans la note 25.

Jusqu'au 31 décembre 2019, la Banque renseignait sous « crédits confirmés, non utilisés » (note 26) la partie non utilisée des lignes de crédit irrévocables. Au 31 décembre 2020, la Banque renseigne sous « crédits confirmés, non utilisés » la partie non utilisée des lignes de crédit irrévocables, ainsi que la partie non utilisée des lignes de crédit révocables. Les chiffres comparatifs ont été ajustés de 1.149.345.706 € pour assurer une comparabilité avec la présentation 2020.

De plus, suite à la reclassification du montant de 17.627.569 € des comptes de régularisation du passif vers ceux de l'actif, les chiffres de 2019 de la note 29 dans le tableau de l'exigence de fonds propres pour la couverture du risque de crédit ont été modifiés pour ce montant au niveau des éléments de bilan « dont actifs pondérés à 100% ».

Note 3 - Créances sur les établissements de crédit

- a) Les créances sur les établissements de crédit autres que celles à vue se répartissent selon les durées résiduelles suivantes :

exprimé en euros	2020	2019
Jusqu'à trois mois	1.164.616.439	163.193.364
Plus de trois mois à un an	97.791.541	250.000.000
Plus d'un an à cinq ans	1.064.166.164	749.500.000
Plus de cinq ans	213.333.333	464.666.667
	2.539.907.477	1.627.360.031

Pour les créances comportant des paiements échelonnés, la durée résiduelle correspond à la période comprise entre la date d'établissement du bilan et la date d'échéance de chaque paiement. La durée résiduelle des autres créances est équivalente au terme restant à courir au moment de l'établissement du bilan.

- b) Les créances détenues sur des entreprises liées, rattachées à ce poste, s'élèvent à 3.437.803.243 € au 31 décembre 2020 (2019 : 1.709.058.227 €).

Note 4 - Créances sur la clientèle

- a) Les créances sur la clientèle se répartissent selon les durées résiduelles suivantes :

exprimé en euros	2020	2019
Jusqu'à trois mois	700.302.681	494.120.293
Plus de trois mois à un an	1.131.171.849	1.825.238.371
Plus d'un an à cinq ans	3.231.488.010	2.794.317.422
Plus de cinq ans	3.605.908.906	3.366.991.909
	8.668.871.446	8.480.667.995

Pour les créances comportant des paiements échelonnés, la durée résiduelle correspond à la période comprise entre la date d'établissement du bilan et la date d'échéance de chaque paiement. La durée résiduelle des autres créances est équivalente au terme restant à courir à la date du bilan.

- b) Les créances détenues sur des entreprises liées, rattachées à ce poste, s'élèvent à 296.589.533 € au 31 décembre 2020 (2019 : 300.028.730 €).
- c) Les créances présentant un caractère subordonné sont intégrées dans ce poste pour un montant de 3.829.014 € au 31 décembre 2020 (2019 : 11.507.453 €).
- d) Les avances et crédits accordés aux membres des organes d'administration et de direction de la Banque se présentent comme suit :

exprimé en euros	2020	2019
Organes d'administration (6 personnes en 2020, 7 personnes en 2019)	1.740	21.740
Organes de direction (4 personnes en 2020, 3 personnes en 2019)	436.203	128.753
	437.943	150.493

Aux 31 décembre 2020 et 2019, la provision forfaitaire totale constituée par la Banque s'élève à 54.366.356 €, dont 52.710.690 € sont intégralement déduits du poste d'actif « créances sur la clientèle » (2019 : 52.629.236 €) et 1.655.666 € sont présentés dans le poste « provisions : autres provisions » au passif du bilan (2019 : 1.737.120 €).

Note 5 - Obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe

Ce poste comprend les titres de créances considérés ou non comme des immobilisations financières, cotés en bourse ou susceptibles de l'être et émis par des établissements de crédit, des entreprises ou des organismes publics dans la mesure où ils ne sont pas déjà intégrés dans un autre poste du bilan.

Aucun des titres en portefeuille n'a fait l'objet d'une dépréciation par le compte de résultat en 2020 et 2019.

- a) Les titres ayant une durée de vie résiduelle inférieure à un an représentent un montant net de 158.174.805 € au 31 décembre 2020 (2019 : 579.331.635 €).
- b) Les valeurs mobilières cotées s'élèvent à 2.003.648.186 € au 31 décembre 2020 (2019 : 2.036.783.671 €).
- c) Aux 31 décembre 2020 et 2019, il n'y a aucune obligation ni autres valeurs mobilières à revenu fixe émises par des entreprises liées, rattachées à ce poste.
- d) Aux 31 décembre 2020 et 2019, ce poste ne comprend pas d'obligation et autres valeurs mobilières à revenu fixe présentant un caractère subordonné.
- e) Aux 31 décembre 2020 et 2019, aucun titre n'a fait l'objet de prêt.
- f) Expositions obligataires gouvernementales :

Les positions étatiques détenues par la Banque s'analysent comme suit au 31 décembre :

Etats – Valeurs comptables exprimé en euros	2020	2019
Belgique	149.822.040	149.796.810
France	212.380.975	174.499.254
Allemagne	221.523.214	204.607.009
Luxembourg	120.723.063	111.641.090
Autriche	5.084.606	9.995.624
Finlande	21.907.548	21.892.306
Canada	149.891.515	149.690.241
Danemark	9.985.778	9.983.189
Espagne	77.168.326	77.710.745
	968.487.065	909.816.268

- g) Au 31 décembre, le portefeuille se compose comme suit :

exprimé en euros	2020	2019
Portefeuille évalué au coût amorti (HTC)	1.664.149.576	1.745.329.894
Portefeuille évalué à la juste valeur par capitaux propres (HTC & S)	339.498.610	524.201.777
	2.003.648.186	2.269.531.671

Note 6 - Actions et autres valeurs mobilières à revenu variable

Ce poste comprend des actions, parts sociales, parts de fonds communs de placement et les autres valeurs à revenu variable cotées ou non en bourse ne faisant pas partie des immobilisations financières.

Les actions et autres valeurs mobilières à revenu variable sont ventilées comme suit au 31 décembre :

exprimé en euros	2020	2019
Valeurs non admises à une cote officielle	30.000	30.000
Valeurs admises à une cote officielle	7.551	7.543
	37.551	37.543

Note 7 - Participations

Aux 31 décembre 2020 et 2019, les participations inscrites au bilan ne sont pas cotées.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, ce poste n'inclut pas de participation dans un établissement de crédit.

Note 8 - Parts dans des entreprises liées

Au 31 décembre 2020, la Banque détient au moins 20% du capital des sociétés suivantes :

exprimé en euros					
Société	Siège	Valeur comptable	% direct	Capitaux propres	Dont résultat
ING Solutions Investment Management S A ¹	26, Place de la Gare L-1616 Luxembourg	1.545.520	68	18.283.241	8.211.558
ING Lease Luxembourg S A ¹	26, Place de la Gare L-1616 Luxembourg	19.260.544	100	19.379.610	2.505.424
		20.806.064			

¹ Sur base du projet de comptes annuels non révisés au 31 décembre 2020.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, les parts dans des entreprises liées ne sont pas cotées.

Les parts dans des entreprises liées aux 31 décembre 2020 et 2019 n'incluent pas de parts dans des établissements de crédit.

Note 9 - Actifs incorporels

Au 31 décembre 2020, la valeur nette comptable des logiciels informatiques s'élève à 445.507 € (2019 : 116.985 €).

Note 10 - Actifs corporels

Les terrains et constructions affectés à l'activité propre de la Banque sont inclus dans les actifs corporels pour un montant net (prix d'acquisition moins amortissements cumulés) de 1.294.443 € au 31 décembre 2020 (2019 : 1.342.741 €).

Note 11 - Autres actifs

Ce poste se décompose de la façon suivante au 31 décembre¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Valeurs à recevoir à court terme (coupons, chèques, titres vendus)	5.129.980	9.139.115
Investissements du fonds de pension	26.061	28.257
Primes d'options achetées	36.130.189	42.825.569
Autres ¹	4.798.845	3.726.469
	46.085.075	55.719.410

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « autres actifs » et les « comptes de régularisation à l'actif » – Voir note 2.12

Note 12 - Comptes de régularisation actif

Le détail des comptes de régularisation à l'actif se présente comme suit au 31 décembre :

exprimé en euros	2020	2019
Intérêts ¹	34.215.522	36.647.301
Commissions payées d'avance	5.973.398	8.554.692
Commission à recevoir	450.000	450.000
Autres	7.848.802	4.189.375
	48.487.722	49.841.368

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « autres actifs » et les « comptes de régularisation à l'actif » – Voir note 2.12

Note 13 - Actifs libellés en devises

La contrevaletur en euro des actifs libellés dans une devise autre que l'euro s'élève à 4.354.845.064 € au 31 décembre 2020 (2019 : 1.967.810.310 €).

Note 14 - Mouvements de l'actif immobilisé

	Valeurs brutes au début de l'exercice	Entrées et impact de change	Sorties et impact de change	Valeurs brutes à la clôture de l'exercice	Corrections de valeur au début de l'exercice	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Corrections de valeurs cumulées à la clôture de l'exercice	Valeurs nettes à la clôture de l'exercice
exprimé en euros	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020
Participations	1.076.872	-	-	1.076.872	(249.690)	-	-	(249.690)	827.182
Parts dans des entreprises liées	20.806.064	-	-	20.806.064	-	-	-	-	20.806.064
Actifs incorporels	15.548.598	418.047	-	15.966.645	(15.431.613)	(89.525)	-	(15.521.138)	445.507
Actifs corporels	82.282.176	1.714.469	-	83.996.645	(71.780.057)	(2.342.725)	-	(74.122.782)	9.873.863

Note 15 - Dettes envers des établissements de crédit

a) Les dettes envers des établissements de crédit autres que celles à vue se répartissent selon les durées résiduelles suivantes¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Jusqu'à trois mois ¹	620.060.323	362.111.695
Plus de trois mois à un an	-	44.507.744
Plus d'un an à cinq ans	3.000.000	40.106.195
Plus de cinq ans	13.333.333	14.666.667
	636.393.656	461.392.301

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « dettes envers des établissements de crédit » et les « dettes envers la clientèle » – Voir note 2.12

Pour les dettes comportant des paiements échelonnés, on entend par durée résiduelle la période comprise entre la date de clôture du bilan et la date d'échéance de chaque paiement.

b) Les dettes envers des entreprises liées, rattachées à ce poste, s'élèvent à 645.994.027 € au 31 décembre 2020 (2019 : 500.082.174 €).

Note 16 - Dettes envers la clientèle

a) Les dettes envers la clientèle représentées par des dépôts d'épargne se répartissent dans les catégories suivantes :

exprimé en euros	2020	2019
À vue	1.588.752.697	1.651.295.536
À terme	16.526.505	15.269.930
	1.605.279.202	1.666.565.466

b) Les dettes envers la clientèle représentées par des dépôts d'épargne autres qu'à vue se répartissent selon les durées résiduelles suivantes :

exprimé en euros	2020	2019
Jusqu'à trois mois	16.526.506	15.269.930
	16.526.506	15.269.930

c) Les dettes envers la clientèle classées dans la sous-rubrique « autres dettes à terme ou à préavis » se répartissent selon les durées résiduelles suivantes¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Jusqu'à trois mois ¹	186.539.048	435.111.310
Plus de trois mois à un an	72.085.625	105.370.842
Plus d'un an à cinq ans	18.035.084	21.606.883
Plus de cinq ans	3.735.851	2.554.739
	280.395.608	564.643.774

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « dettes envers des établissements de crédit » et les « dettes envers la clientèle » – Voir note 2.12

Pour les dettes comportant des paiements échelonnés, on entend par durée résiduelle la période comprise entre la date de clôture du bilan et la date d'échéance de chaque paiement.

d) Les dettes envers des entreprises liées, rattachées à ce poste, s'élèvent à 183.020.634 € au 31 décembre 2020 (2019 : 180.057.363 €).

Note 17 - Dettes représentées par un titre

Les dettes représentées par un titre classées dans la sous-rubrique « bons et obligations en circulation » ayant une durée de vie résiduelle inférieure à un an s'élèvent à 456.951 € au 31 décembre 2020 (2019 : 458.455 €).

Note 18 - Passif d'impôts différés

Au 31 décembre 2020, le montant des impôts différés s'élève à 2.353.571 € (2019 : 2.853.769 €). Il est calculé sur la plus-value non réalisée des titres du portefeuille de la Banque disponibles à la vente dont le montant brut s'élève à 9.436.934 € (2019 : 11.442.538 €). Cette plus-value non réalisée est comptabilisée en réserve de réévaluation (note 23) pour un montant net de 7.083.363 € (2019 : 8.588.769 €).

Le taux d'imposition utilisé en 2020 et 2019 est de 24,94%.

Note 19 - Autres passifs

Ce poste se décompose de la façon suivante au 31 décembre¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Valeurs à payer à court terme	105.808	106.005
Créanciers privilégiés	10.389.086	17.917.844
Créanciers divers	8.894.710	4.408.238
Primes d'options vendues	35.417.732	41.763.636
Autres ¹	98.228.078	85.599.003
	153.035.414	149.794.726

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « autres passifs » et les « comptes de régularisation passif » – Voir note 2.12

Les autres passifs - autres sont principalement composés de positions transitoires cash ou titres en attente de règlement.

Note 20 - Comptes de régularisation passif

Le détail des comptes de régularisation passif se présente comme suit au 31 décembre :

exprimé en euros	2020	2019
Intérêts ¹	36.397.008	42.547.163
Commissions reçues d'avance	10.448.757	12.997.710
Autres ¹	348.600	10.787.624
	47.194.365	66.332.497

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « autres passifs » et les « comptes de régularisation passif » – Voir note 2.12

Note 21 - Passifs subordonnés

Le détail des emprunts obligataires subordonnés en cours au 31 décembre 2020 se présente comme suit :

Montant de l'emprunt exprimé en USD	Montant de l'emprunt exprimé en euros	Taux d'intérêt	Date d'émission
211.000.000	171.950.126	6M USD Libor +224,5 bps	03/03/2017

Au 31 décembre 2019, l'emprunt obligataire subordonné s'élève à 187.822.681 € (équivalant à USD 211.000.000).

Note 22 - Capital souscrit et primes d'émission

Aux 31 décembre 2020 et 2019, le capital social s'élève à 83.400.000 € composé de 1.492.639 actions nominatives sans désignation de valeur nominale.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, les primes d'émission s'élèvent à 521.242.531 €.

Note 23 - Évolution des réserves et des résultats reportés

	Réserve légale	Réserve libre	Autres réserves	Total réserves (hors réserve de réévaluation)	Réserve de réévaluation	Résultats reportés
exprimé en euros						
Soldes au 1 ^{er} janvier 2020	8.510.000	134.690.247	167.329.833	310.530.080	8.588.769	55.152
Résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2019	-	-	-	-	-	101.354.225
Dotation autres réserves		-	17.128.545	17.128.545		(17.128.545)
Dividendes	-	-	-		-	(84.250.000)
Transfert	-	99.008.065	(99.008.065)	-	-	-
Réévaluation des obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe	-	-	-	-	(1.505.406)	-
Soldes au 31 décembre 2020	8.510.000	233.698.312	85.450.313	327.658.625	7.083.363	30.832

Réserve légale :

Suivant la loi luxembourgeoise sur les sociétés anonymes, il est fait annuellement un prélèvement de 5% au moins sur les bénéfices nets. Ce prélèvement est affecté à la constitution d'une réserve légale jusqu'à ce que celle-ci atteigne 10% du capital social. La distribution de cette réserve n'est pas permise.

Autres réserves :

Suivant la législation fiscale en vigueur, la Banque a décidé d'affecter en réserves indisponibles un montant correspondant au minimum à cinq fois le montant de l'impôt sur la fortune (IF). La période d'indisponibilité de cette réserve est de cinq années à compter de sa constitution.

La quote-part du résultat 2019 allouée à la réserve spéciale en 2020 s'est élevée à 17.128.545 €.

Note 24 - Passifs libellés en devises

La contrevaletur en euro des passifs libellés dans une devise autre que l'euro s'élève à 4.310.173.702 € au 31 décembre 2020 (2019 : 1.895.064.528 €).

Note 25 - Passifs éventuels

Les passifs éventuels se composent des postes suivants :

exprimé en euros	2020	2019
Garanties et autres substituts directs de crédit ¹	10.320.000	10.735.113
Contre-garanties	531.045.282	515.123.636
	541.365.282	525.858.749

Au 31 décembre 2020, les passifs éventuels envers des entreprises liées s'élèvent à 114.938.034 € (2019 : 69.456.116 €) ¹.

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant « les passifs éventuels », « les passifs éventuels envers des entreprises liées » et les « engagements » – Voir note 2.12

Note 26 - Engagements

Les engagements se composent des postes suivants :

exprimé en euros	2020	2019
Crédits confirmés, non utilisés ¹ (3 000 € pour des entreprises liées en 2020 et aucune en 2019)	2.256.814.470	2.585.764.989
	2.256.814.470	2.585.764.989

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant « les passifs éventuels », « les passifs éventuels envers des entreprises liées » et les « Engagements » – Voir Note 2.12

Note 27 - Association pour la Garantie des Dépôts, Luxembourg (AGDL)

La loi relative aux mesures de résolution, d'assainissement et de liquidation des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement ainsi qu'aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs (« la Loi »), transposant en droit luxembourgeois la directive 2014/59/UE établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit ainsi que la directive 2014/49/UE relative aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs a été votée en date du 18 décembre 2015.

Le système de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs en vigueur jusque-là, mis en œuvre par l'Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL), a été remplacé par un nouveau système contributif de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs. Le nouveau système garantit l'ensemble des dépôts éligibles d'un même déposant jusqu'à concurrence d'un montant de 100.000 € et les investissements jusqu'à concurrence d'un montant de 20.000 €. La loi prévoit en outre que des dépôts résultant de transactions spécifiques ou remplissant un objectif social ou

encore liés à des événements particuliers de la vie sont protégés au-delà de 100.000 € pour une période de 12 mois.

Le montant des moyens financiers du SRF devra atteindre, d'ici la fin de l'année 2024, au moins 1% des dépôts garantis, tels que définis à l'article 1er numéro 36 de la Loi, de tous les établissements de crédit agréés dans tous les Etats membres participant. Ce montant est collecté auprès des établissements de crédit par des contributions annuelles au cours des exercices 2015 à 2024.

Le niveau cible des moyens financiers du FGDL est fixé à 0,8% des dépôts garantis, tels que définis à l'article 163 numéro 8 de la Loi, des établissements adhérents, a été atteint en versant annuellement les contributions jusqu'en 2018. A partir de 2019, les établissements de crédit luxembourgeois continueront de contribuer pendant 8 ans supplémentaires de sorte à constituer un coussin de sécurité supplémentaire de 0,8% des dépôts garantis tels que définis à l'article 163 numéro 8 de la Loi.

La loi du 23 décembre 2016 portant mise en œuvre de la réforme fiscale 2017 a introduit un traitement fiscal neutre des extournes de la provision AGDL en plusieurs tranches successives pendant une période transitoire de 2016 à 2026. Le montant de l'extourne au titre de chaque année d'imposition doit être au moins égal au montant des contributions au FGDL et au SRF effectuées à charge de la même année d'imposition. La part de la provision non encore extournée à l'issue de la période transitoire doit être extournée et rattachée au résultat de l'année d'imposition 2026.

Le 18 janvier 2017, la CSSF a émis une lettre circulaire relative à l'abrogation de l'AGDL et au traitement comptable de l'extourne de la provision AGDL afin de permettre aux banques d'appliquer un traitement comptable en ligne avec le traitement fiscal prévu par la loi du 23 décembre 2016.

Au 31 décembre 2020, la provision AGDL non encore extournée s'élève à 13.434.150 € (2019 : 21.280.262 €).

En 2020, la Banque a payé la contribution 2020 au FGDL de 2.803.313 € (2019 : 2.451.044 €) ainsi que la contribution 2020 au SRF de 6.897.651 € (2019 : 5.468.025 €). Pour la contribution SRF, la Banque a opté pour l'*Irrevocable Payment Commitment* pour 1.034.648 € (2019 : 820.204 €). De ce fait, la charge au titre de 2020 s'élève à 8.666.316 €, enregistrée en autres charges d'exploitation (2019 : 7.098.865 €) (note 33).

La Banque a ainsi extourné une partie de sa provision AGDL en autres produits d'exploitation, pour un montant de 7.846.112 € (2019 : 7.919.069 €) (note 32).

Le montant total de l'*Irrevocable Payment Commitment* s'élève à 3.082.946 € au 31 décembre 2020 (2019 : 2.048.298 €) et est comptabilisé en « autres actifs - Autres ».

Note 28 - Informations sur les instruments financiers

Objectifs et stratégies en matière de gestion des risques

Une Banque moderne soucieuse d'assurer au mieux la pérennité de ses résultats est amenée à utiliser et maîtriser un panel d'instruments financiers tant primaires que dérivés.

La stratégie de la Banque en matière de gestion des risques est en conformité avec la stratégie du groupe ING. Le rapport de gestion reprend en détail la gestion des risques en parallèle aux objectifs de la Banque.

Analyse des instruments financiers

Les instruments financiers traités dans les tableaux ci-après reprennent tant les instruments financiers primaires que les instruments financiers dérivés.

Par instrument financier, on entend tout contrat qui donne lieu à la fois à un actif financier d'une partie et à un passif financier ou à un instrument de capitaux propres d'une autre partie.

28 1 Informations sur les instruments financiers primaires

Les instruments financiers primaires sont constitués uniquement d'instruments appartenant à la catégorie hors portefeuille de négociation. Leurs valeurs nettes comptables sont classées par durées résiduelles.

La juste valeur correspond à la valeur de marché pour autant que les instruments soient cotés sur un marché actif et liquide ou à la valeur de remplacement estimée pour tous les autres instruments non cotés.

Au 31 décembre 2020, les instruments financiers primaires hors portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) :

Catégorie d’instruments	<= 3 mois	> 3 mois<= 1 an	> 1 an<= 5 ans	> 5 ans	Total
Actifs financiers					
Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux	3.864.285.602	-	-	-	3.864.285.602
Créances sur les établissements de crédit	2.089.107.740	97.791.541	1.064.166.164	213.333.333	3.464.398.778
Créances sur la clientèle	700.302.681	1.131.171.849	3.231.488.010	3.605.908.906	8.668.871.446
Obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe	104.078.322	54.096.483	858.437.913	987.035.468	2.003.648.186
Actions et autres valeurs mobilières à revenu variable	37.551	-	-	-	37.551
Total	6.757.811.896	1.283.059.873	5.154.092.087	4.806.277.707	18.001.241.563
Passifs financiers					
Dettes envers des établissements de crédit	700.760.547	-	3.000.000	13.333.333	717.093.880
Dettes envers la clientèle	15.797.238.797	72.085.625	18.035.084	3.735.851	15.891.095.357
Dettes représentées par un titre	456.951	-	-	-	456.951
Passifs éventuels	452.134.099	59.746.163	16.419.805	13.065.215	541.365.282
Engagements	2.256.814.470	.	.	.	2.256.814.470
Total	19.207.404.864	131.831.788	37.454.889	30.134.399	19.406.825.940

Au 31 décembre 2019, les instruments financiers primaires hors portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) ¹ :

Catégorie d’instruments	<= 3 mois	> 3 mois<= 1 an	> 1 an<= 5 ans	> 5 ans	Total
Actifs financiers					
Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux	5.058.828.532	-	-	-	5.058.828.532
Créances sur les établissements de crédit	525.616.153	250.000.000	749.500.000	464.666.667	1.989.782.820
Créances sur la clientèle	494.120.293	1.825.238.371	2.794.317.422	3.366.991.909	8.480.667.995
Obligations et autres valeurs mobilières à revenu fixe	16.010.150	563.321.485	871.623.329	818.576.707	2.269.531.671
Actions et autres valeurs mobilières à revenu variable	37.543	-	-	-	37.543
Total	6.094.612.671	2.638.559.856	4.415.440.751	4.650.235.283	17.798.848.561
Passifs financiers					
Dettes envers des établissements de crédit ¹	467.309.739	44.507.744	40.106.195	14.666.667	566.590.345
Dettes envers la clientèle ¹	15.698.619.097	105.370.842	21.606.883	2.554.739	15.828.151.561
Dettes représentées par un titre	458.455	-	-	-	458.455
Passifs éventuels	481.042.723	14.414.476	16.141.756	14.259.794	525.858.749
Engagements ¹	2.585.764.989	.	.	.	2.585.764.989
Total	19.233.195.003	164.293.062	77.854.834	31.481.200	19.506.824.099

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « dettes envers des établissements de crédit », les « dettes envers la clientèle » et les « engagements » – Voir note 2.12

Aux 31 décembre 2020 et 2019, il n’y a plus d’instruments financiers primaires appartenant au portefeuille de négociation.

28 2 Informations sur les instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont présentés en deux parties. La première reprend les instruments financiers dérivés hors portefeuille de négociation. Leurs valeurs notionnelles sont classées par durées résiduelles. Les produits dérivés hors portefeuille de négociation ne sont pas renseignés à leur juste valeur ; la Banque joue, pour ces produits, un rôle d'intermédiation entre ses clients et d'autres établissements de crédit.

Les instruments financiers dérivés faisant partie du portefeuille de négociation sont classés de la même manière que les instruments financiers dérivés hors portefeuille de négociation et sont complétés par leur juste valeur à la clôture de l'exercice.

La juste valeur correspond à la valeur de marché pour autant que les instruments soient cotés sur un marché actif et liquide ou à la valeur de remplacement estimée pour tous les autres instruments non cotés.

Les instruments financiers dérivés sont scindés en trois catégories qui sont les instruments liés aux taux de change, les instruments liés aux taux d'intérêt et les instruments liés à d'autres cours de marché.

Une partie des opérations contractées par la Banque est destinée à couvrir les effets de fluctuation dans les taux d'intérêt, de change ou les prix de marché et l'autre partie est destinée à l'activité de négociation de la Banque. Des opérations sur instruments financiers dérivés sont également conclues pour compte de la clientèle.

Les principaux instruments liés aux taux de change sont :

- > Opérations de change à terme (*swaps* et *outrights*) ;
- > *Futures* ;
- > *Options*.

Les principaux instruments liés aux taux d'intérêt sont :

- > *Interest rate swaps* ;
- > *Futures* ;
- > *Forward rate agreements* ;
- > *Options*.

Les principaux instruments liés à d'autres cours de marché sont :

- > *Futures* ;
- > *Options*.

Au 31 décembre 2020, les instruments dérivés hors portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) :

Hors marché boursier (en valeur notionnelle)

Catégorie d’instruments	<= 3 mois	> 3 mois <= 1 an	> 1 an <= 5 ans	> 5 ans	Total notionnel
Actifs financiers					
Instruments sur taux d’intérêt					
* Contrats d’échange	180.000.000	677.070.517	2.137.381.885	952.979.111	3.947.431.513
Instruments sur devises					
* Contrats d’échange	1.387.202.952	-	-	-	1.387.202.952
Total	1.567.202.952	677.070.517	2.137.381.885	952.979.111	5.334.634.465
Passifs financiers					
Instruments sur taux d’intérêt					
* Contrats d’échange	99.000.000	78.820.517	782.481.885	1.763.679.111	2.723.981.513
* Options	110.723.158	-	-	-	110.723.158
Instruments sur devises					
* Contrats d’échange	-	-	-	-	-
Instruments sur titres de propriété					
* Options	423.536.881	-	-	-	423.536.881
Total	633.260.039	78.820.517	782.481.885	1.763.679.111	3.258.241.552

Au 31 décembre 2019, les instruments dérivés hors portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) :

Hors marché boursier (en valeur notionnelle)

Catégorie d’instruments	<= 3 mois	> 3 mois <= 1 an	> 1 an <= 5 ans	> 5 ans	Total notionnel
Actifs financiers					
Instruments sur taux d’intérêt					
* Contrats d’échange	640.000.000	1.055.000.000	2.191.619.130	439.176.972	4.325.796.102
Instruments sur devises					
* Contrats d’échange	272.055.313	-	-	-	272.055.313
Total	912.055.313	1.055.000.000	2.191.619.130	439.176.972	4.597.851.415
Passifs financiers					
Instruments sur taux d’intérêt					
* Contrats d’échange	15.000.000	313.000.000	1.250.469.130	1.897.776.972	3.476.246.102
* Options	268.306.820	-	-	-	268.306.820
Instruments sur devises					
* Contrats d’échange	-	-	-	-	-
Instruments sur titres de propriété					
* Options	395.893.500	-	-	-	395.893.500
Total	679.200.320	313.000.000	1.250.469.130	1.897.776.972	4.140.446.422

Note : Sont considérés comme actifs financiers et passifs financiers les contrats qui dégagent une juste valeur positive, respectivement négative, au 31 décembre.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, il n’y a pas d’instrument financier dérivé classé dans la catégorie hors portefeuille de négociation-marché boursier.

Au 31 décembre 2020, les instruments dérivés appartenant au portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) :

Hors marché boursier								
Catégorie d’instruments	<= 3 mois		> 3 mois <= 1 an		> 1 an <= 5 ans		Total	
	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur
Actifs financiers								
Instruments sur devises								
* Contrats à terme	4.836.630.160	1.646.448	403.268.897	770.028	9.113.314	175.582	5.249.012.371	2.592.058
	4.836.630.160	1.646.448	403.268.897	770.028	9.113.314	175.582	5.249.012.371	2.592.058
Passifs financiers								
Instruments sur devises								
* Contrats à terme	62.043.373	(466.100)	1.642.692	(109.844)	-	-	63.686.065	(575.944)
* Options	-	-	1.152.997	(14.262)	4.758.930	(154.880)	5.911.927	(169.142)
Total	62.043.373	(466.100)	2.795.689	(124.106)	4.758.930	(154.880)	69.597.992	(745.086)

Au 31 décembre 2019, les instruments dérivés appartenant au portefeuille de négociation s’analysent comme suit (en euros) :

Hors marché boursier								
Catégorie d’instruments	<= 3 mois		> 3 mois <= 1 an		> 1 an <= 5 ans		Total	
	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur	Valeur notionnelle	Juste valeur
Actifs financiers								
Instruments sur devises								
* Contrats à terme	6.296.226.050	562.294	239.160.736	273.416	20.872.188	53.248	6.556.258.974	888.958
	6.296.226.050	562.294	239.160.736	273.416	20.872.188	53.248	6.556.258.974	888.958
Passifs financiers								
Instruments sur devises								
* Contrats à terme	160.813.345	(3.026.735)	11.222.234	(261.417)	12.355.350	(275.910)	184.390.929	(3.564.062)
* Options	4.868.721	(9.616)	7.647.197	(38.200)	-	-	12.515.918	(47.816)
Total	165.682.066	(3.036.351)	18.869.431	(299.617)	12.355.350	(275.910)	196.906.847	(3.611.878)

Aux 31 décembre 2020 et 2019, il n’y a pas d’instrument financier dérivé classé dans le portefeuille de négociation – marché boursier.

Note 29 - Gestion du risque de crédit

La Banque est tenue de contrôler les différents risques auxquels elle est exposée à travers le calcul du ratio intégré. Une bonne gestion des risques se fait également par la mise en place d'une structure administrative et comptable permettant à la Banque de mesurer le risque, de le comptabiliser et de le surveiller de manière optimale.

La gestion du risque de crédit se concrétise également par une adéquation de la concentration des crédits par contrepartie et par zone géographique. Le tableau ci-dessous montre la concentration des risques par contrepartie et par zone géographique au 31 décembre :

Répartition géographique des créances, obligations et actions		
en milliers d'euros	2020	2019
Zone euro	12.560.270	10.833.744
États-Unis	295.194	501.882
Canada	305.365	354.541
Royaume-Uni	279.121	333.725
Suède	77.261	124.853
Norvège	142.423	141.246
Autres	477.322	450.029
	14.136.956	12.740.020

Répartition suivant le type de contrepartie des créances, obligations et actions		
en milliers d'euros	2020	2019
Établissements de crédit	4.474.040	3.091.134
Secteur public	988.560	942.664
Personnes morales	3.438.585	3.538.733
Personnes physiques	3.409.805	3.307.515
Établissements financiers	1.825.966	1.859.974
	14.136.956	12.740.020

L'exigence de fonds propres pour la couverture du risque de crédit est la suivante¹ :

	Montants au bilan*	Montants pondérés	Exigence de fonds propres
31 décembre 2020 (en euros)			
Éléments de bilan			
Dont actifs pondérés à 0%	5.067.072.342	-	-
Dont actifs pondérés à 20%	5.013.074.740	1.002.614.948	80.209.196
Dont actifs pondérés à 50%	3.427.410.713	1.713.705.357	137.096.429
Dont actifs pondérés à 100%	4.672.919.871	4.672.919.872	373.833.589
	18.180.477.666	7.389.240.177	591.139.214

	Montants au hors-bilan	Montants pondérés	Exigence de fonds propres
Éléments de hors-bilan autres que les instruments dérivés			
	2.798.179.752	199.086.369	15.926.910

	Montants au bilan*	Montants pondérés	Exigence de fonds propres
31 décembre 2019 (en euros)			
Éléments de bilan			
Dont actifs pondérés à 0%	6.225.533.255	-	-
Dont actifs pondérés à 20%	3.395.343.902	679.068.780	54.325.502
Dont actifs pondérés à 50%	3.253.442.992	1.626.721.496	130.137.720
Dont actifs pondérés à 100% ¹	5.114.970.776	5.114.970.776	409.197.661
	17.989.290.925	7.420.761.052	593.660.883

	Montants au hors-bilan	Montants pondérés	Exigence de fonds propres
Éléments de hors-bilan autres que les instruments dérivés ¹			
	3.111.623.738	219.401.755	17.552.140

* Avant imputation de la provision forfaitaire

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant les « éléments de hors-bilan autres que les instruments dérivés » et les « éléments de bilan - dont actifs pondérés à 100% » – Voir note 2.12

Risque de crédit pour instruments dérivés hors marché boursier (emploi de la méthode de l'évaluation au prix de marché)
(hors portefeuille de négociation)

	Montants du principal notionnel	Coûts de remplacement courants	Coûts de remplacement potentiels futurs	Coûts de remplacement globaux = Exposition nette au risque	Exigence de fonds propres
31 décembre 2020 (en euros)					
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 0%)					
Contrats sur taux d'intérêt	3.907.200.000	57.755.682	24.474.000	82.229.682	6.578.375
Contrats sur taux de change et sur or	-	-	-	-	-
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 20%)					
Contrats sur taux d'intérêt	-	-	-	-	-
Contrats sur taux de change et sur or	1.373.012.441	-	13.730.124	13.730.124	1.098.410
Contreparties non bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 50%)					
Contrats sur taux d'intérêt	40.231.513	2.687.638	507.597	3.195.235	255.619
Contrats sur taux de change et sur or	14.190.511	-	141.905	141.905	11.352

Risque de crédit pour instruments dérivés hors marché boursier (emploi de la méthode de l'évaluation au prix de marché)
(hors portefeuille de négociation)

	Montants du principal notionnel	Coûts de remplacement courants	Coûts de remplacement potentiels futurs	Coûts de remplacement globaux = Exposition nette au risque	Exigence de fonds propres
31 décembre 2019 (en euros)					
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 0%)					
Contrats sur taux d'intérêt	4.305.800.000	57.716.483	18.073.000	75.789.483	6.063.159
Contrats sur taux de change et sur or	-	-	-	-	-
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 20%)					
Contrats sur taux d'intérêt	-	-	-	-	-
Contrats sur taux de change et sur or	271.053.813	-	2.710.538	2.710.538	216.843
Contreparties non bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 50%)					
Contrats sur taux d'intérêt	19.996.102	1.797.089	272.750	2.069.839	165.587
Contrats sur taux de change et sur or	1.001.500	-	10.015	10.015	801

Risque de crédit pour instruments dérivés hors marché boursier (emploi de la méthode de l'évaluation au prix de marché)
(portefeuille de négociation)

	Montants du principal notionnel	Coûts de remplacement courants	Coûts de remplacement potentiels futurs	Coûts de remplacement globaux = Exposition nette au risque	Exigence de fonds propres
31 décembre 2020 (en euros)					
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 20%)					
Contrats sur taux de change et sur or	3.321.470.956	-	33.418.143	33.418.143	2.673.451
Contreparties non bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 50%)					
Contrats sur taux de change et sur or	1.927.541.415	2.592.058	19.492.218	22.084.276	1.766.742

Risque de crédit pour instruments dérivés hors marché boursier (emploi de la méthode de l'évaluation au prix de marché)
(portefeuille de négociation)

	Montants du principal notionnel	Coûts de remplacement courants	Coûts de remplacement potentiels futurs	Coûts de remplacement globaux = Exposition nette au risque	Exigence de fonds propres
31 décembre 2019 (en euros)					
Contreparties bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 20%)					
Contrats sur taux de change et sur or	4.925.945.286	-	49.922.006	49.922.006	3.993.760
Contreparties non bancaires (Pondération attribuée à la contrepartie ou au garant = 50%)					
Contrats sur taux de change et sur or	1.630.313.688	888.958	16.475.471	17.364.429	1.389.154

Concentration des risques

La Banque est soumise à la réglementation bancaire au Luxembourg, notamment à la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, et notamment à l'article 56-1 sur les sociétés réalisant des opérations de financement intragroupe.

A la demande de la Banque, la CSSF a approuvé l'exemption totale des risques pris sur le groupe ING dans le cadre du calcul des limites grands risques, conformément à la partie XVI, point 24 de la circulaire 06/273 telle que modifiée et ensuite remplacée par l'article 400.2 du Règlement (EU) 575/2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit (« CRR »).

Au 31 décembre 2020, les expositions exemptées de la Banque à l'égard des entités du groupe ING se décomposent comme suit :

Nom des parties liées	Expositions exemptées
exprimé en euros	
ING Bank N V	2.170.495.562
ING Belgique	1.689.527.882
ING Lease Luxembourg S A	298.678.944
Autres	99.175.576
	4.257.877.964

Note 30 - Revenus de valeurs mobilières

Au 31 décembre 2020, les revenus de valeurs mobilières se composent du dividende de Bourse de Luxembourg de 26.724 € (2019 : dividendes de Bourse de Luxembourg de 26.724 € et de ING Belgium International Finance S.A. de 8 €).

Note 31 - Résultat provenant d'opérations financières

Au 31 décembre, il s'analyse comme suit ¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Résultat de change ¹	17.386.252	17.580.454
Primes d'options ¹	(1.868.934)	(2.076.634)
Résultat sur produits structurés	2.278.003	3.390.960
Résultat sur valeurs mobilières	(1.729)	1.329.488
Moins-value sur opérations liées aux taux d'intérêt	(8.870.722)	(8.571.649)
Plus (moins)-value sur opérations liées aux taux de change	2.974.537	(2.011.633)
Divers	(530.500)	79.091
	11.366.907	9.720.077

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant la note 31 - Voir note 2.12

Note 32 - Autres produits d'exploitation

Au 31 décembre, ils s'analysent comme suit ¹ :

exprimé en euros	2020	2019
Bénéfices sur opérations de bourse	-	23.705
Reprise de provision AGDL (note 27)	7.846.112	7.919.069
Reprise provision pour litiges clients	632.388	300.000
Plus-values réalisées sur cessions de participations	-	121.545
Reprise de provision d'impôts	417.006	798.810
Loyers perçus	575.701	657.988
Divers ¹	2.353.149	2.848.571
	11.824.356	12.669.688

¹ Modification des chiffres de 2019 concernant la note 32 - Voir note 2.12

Note 33 - Autres charges d'exploitation

Au 31 décembre, elles s'analysent comme suit :

exprimé en euros	2020	2019
Dotation à la provision pour litiges clients	183.574	67.503
Contribution SRF/FGDL (note 27)	8.666.316	7.098.865
Pertes sur opérations de bourse	201.250	32.064
Rétrocessions	534.542	514.483
Divers	1.881.841	1.996.811
	11.467.523	9.709.726

Note 34 - Services de gestion et de représentation fournis par la Banque

La Banque fournit à des tiers les activités suivantes :

- > Gestion et conseil de gestion de patrimoine ;
- > Conservation et administration de valeurs mobilières ;
- > Location de coffres ;
- > Représentation fiduciaire ;
- > Fonction d'agent ;
- > Agent administratif et dépositaire de valeurs mobilières pour le compte de SICAV.

Note 35 - Répartition des produits par zone géographique

La majeure partie des produits provient des pays d'Europe centrale et occidentale.

Note 36 - Personnel

Le personnel employé en moyenne au cours de l'exercice s'établit comme suit :

	2020	2019
<i>Executive Committee et Senior Management</i>	29	30
<i>Middle Management</i>	266	251
Employés	590	594
	885	875

Au 31 décembre 2020, le nombre de personnes employées par la Banque s'élevait à 874 (31 décembre 2019 : 895).

Note 37 – Rémunération des organes d'administration et de gestion

Les rémunérations allouées aux différents organes de la Banque au cours de l'exercice se ventilent de la façon suivante :

exprimé en euros	2020	2019
Organes d'administration (6 personnes en 2020, 7 en 2019)	186.656	181.894
Organes de l' <i>Executive Committee</i> et du <i>Senior Management</i> (28 personnes en 2020, 30 en 2019)	6.357.162	6.633.116
	6.543.818	6.815.010

Note 38 - Honoraires du contrôleur légal des comptes

Les honoraires concernant les prestations facturées durant l'exercice à la Banque par KPMG Luxembourg, Société coopérative ou les cabinets membres du réseau KPMG sont présentés dans le tableau ci-dessous :

montant en euros (hors TVA)	2020	2019
Contrôle légal des comptes annuels	347.009	282.051
	347.009	282.051

Ces honoraires sont présentés en autres frais administratifs dans le compte de profits et pertes.

Note 39 – Impact Covid-19

Apparue en Chine à la toute fin 2019, la crise sanitaire du Covid-19 s'est étendue au reste du monde début 2020. A ce jour, le continent américain représente 44% des cas identifiés, suivi par l'Europe (34%) et l'Asie du sud-est (12%). Pris individuellement, les Etats-Unis, l'Inde et le Brésil enregistrent le plus grand nombre de personnes infectées. En Europe, le Royaume-Uni, la France, l'Espagne, l'Italie et la Pologne constituent les pays les plus touchés.

Au 10 mars 2021, le bilan officiel de l'OMS fait état de 2,6 millions de personnes décédées et 117 millions de personnes infectées.

Dès le premier trimestre 2020, afin de contrarier la propagation du virus, de nombreux pays ont pris des décisions de confinement des populations, réduisant la consommation et donc l'activité économique. L'OCDE envisage une chute du PIB mondial de 4,2% et une récession de la zone euro de 7,5% en 2020 (dont Allemagne -5,5% et France -9,1%). Les gouvernements et banques centrales ont rapidement

pris des mesures de soutien à l'économie, d'une part en réduisant les taux et en complément en apportant un soutien financier aux entreprises en difficulté ainsi qu'aux particuliers. Ces mesures restent cependant très différentes d'un pays à l'autre.

La crise du Covid-19 aura créé une grande volatilité sur les marchés financiers avec un crash des marchés d'actions mondiaux au 1er trimestre 2020, qui aura cependant laissé place à un retour aux niveaux initiaux vers la fin de l'année 2020. Les observations sont évidemment très diverses en fonction des secteurs d'activité.

ING Luxembourg a pris des dispositions pour endiguer la propagation du virus en appliquant autant que possible les prescriptions de séparation des équipes et de télétravail, alternant télétravail drastique et périodes d'alternance bureau/télétravail, dans une recherche de protection de la santé de ses salariés. Jusqu'à nouvel ordre, et en conformité avec les prescriptions de la CSSF, le télétravail est privilégié. Pour les collaborateurs devant se rendre au bureau pour des obligations de services, des mesures ont été prises pour les protéger au mieux, avec l'installation de plexiglas sur les bureaux en *open-space*, implantation des personnes présentes en quinconce et mise à disposition de masques et de gel hydro-alcoolique.

Le Conseil d'Administration a très rapidement été informé des conséquences pour la Banque de la pandémie et des mesures prises par le *management* pour réagir à la situation. Ainsi, après le Conseil d'Administration d'arrêté des comptes du 25 mars 2020 qui a été l'occasion d'une première information sur la situation, un nouveau Conseil se réunissait le 27 avril 2020 pour présenter les prévisions d'impact de la pandémie sur la situation financière d'ING Luxembourg. Au plan général, ING Luxembourg aura montré une grande résilience à la crise du Covid-19 sur l'année 2020. Concernant les revenus, l'impact majeur lié à la perte de marge suite à la chute des taux USD et GBP a pu être jugulé par un renforcement de la marge en euros, ainsi qu'une augmentation

des commissions. Les surcoûts liés à la pandémie ont été compensés par de moindres dépenses sur d'autres natures de frais. Le coût du risque enfin a doublé, restant cependant à un niveau très raisonnable pour le secteur.

Les anticipations pour 2021 restent assez proche des prévisions d'avant-crise, mais un suivi très rapproché de la situation reste en vigueur, permettant une parfaite information du Conseil d'Administration.

Note 40 – Evènement postérieur au 31 décembre 2020

Aucun fait important n'est à signaler.



ING Luxembourg

26, Place de la Gare

L-1616 Luxembourg

Adresse postale : L-2965 Luxembourg

R.C.S. Luxembourg B 6.041

T +352 44 99 1

F +352 44 99 23 10

www.ing.lu

