

Luxembourg, le 7 février 2017

## **Pour l'ensemble de l'année 2016, ING Luxembourg enregistre un bénéfice net de près de 104 millions EUR !**

*Poursuite de la croissance commerciale et revenus en hausse (+3%) malgré des taux d'intérêt à un niveau historiquement bas*

Conformément à notre stratégie « Think Forward », nous mettons tout en œuvre pour donner à nos clients les moyens de garder une longueur d'avance aussi bien sur le plan privé que sur le plan professionnel et ce afin qu'ils puissent concrétiser les projets qui leur tiennent à cœur. Pour y parvenir au plus vite, nous avons accéléré la mise en œuvre de cette stratégie (« Accelerating Think Forward »), en mettant nos clients encore plus au centre de nos préoccupations, c'est-à-dire en continuant sans cesse à améliorer notre service, en leur offrant une expérience clients différente de la concurrence, grâce notamment à une offre digitale encore plus complète.

Concrètement, chez ING Luxembourg, nous avons mis à leur disposition plusieurs nouveaux outils l'an dernier comme une nouvelle application d'online banking omnichannel ou de nouveaux produits accessibles essentiellement online comme notre Invest Plan, permettant d'investir régulièrement une somme déterminée dans des fonds d'investissement.

Cette stratégie nous a permis de continuer à délivrer de bons résultats avec un bénéfice net de 103,6 millions EUR et des volumes de crédit à la clientèle en progression (+17%), confirmant notre volonté de contribuer chaque jour davantage au financement de l'économie.

### **Retail Banking : une expérience clients très appréciée!**

En 2016, le **Retail Banking** a poursuivi ses efforts afin d'accentuer son ancrage sur le marché domestique.

Notre volonté d'être un partenaire financier privilégié de nos clients locaux en vue de les accompagner dans leurs projets s'est traduite par une augmentation des encours crédits (PME et personnes physiques) de l'ordre de 16%.

L'« expérience clients » reste l'un des moteurs principaux d'ING : les résultats de l'enquête « Net Promoter Score » 2016 portant sur la satisfaction et l'expérience vécue par nos clients sont très bons et affichent un score de +33.

En résumé, 81% de nos clients sont satisfaits de leur relation avec la banque et près de 3 clients sur 4 ont déjà recommandé ING.

#### **CONTACT PRESSE**

Yves Denasi

ING Luxembourg

T +352 44 99 96 32

E [yves.denasi@ing.lu](mailto:yves.denasi@ing.lu)  
ing.lu

#### **Profil ING**

ING est une institution financière internationale d'origine néerlandaise qui offre des services bancaires par le biais de sa société opérationnelle **ING Bank** et qui détient une participation dans la compagnie d'assurance cotée NN Group NV. ING Bank a pour mission d'aider ses clients à toujours garder une longueur d'avance, tant sur le plan personnel que professionnel. Ses 52.000 employés offrent des services bancaires de détail et commerciaux à des clients répartis dans plus de 40 pays. Fort d'un réseau de 17 agences au Grand-Duché, ING Luxembourg a pour mission de répondre au mieux aux besoins très variés de sa clientèle locale et internationale, qui compte aussi bien des particuliers que des professionnels. Ses équipes sont composées de spécialistes formés aux dernières techniques de la gestion financière, qui peuvent s'appuyer sur les relations commerciales et sur l'expérience d'un grand groupe international.

### Private Banking : offre réinventée

En gardant en ligne de mire son ouverture à l'international et son souci constant de répondre de manière pointue et efficace aux besoins de ses clients toujours plus exigeants, le département **Private Banking** a dû pallier en 2016 à la frilosité des investisseurs dans des marchés fluctuants, aux taux d'intérêts très bas et à un environnement géopolitique difficile. La banque privée continue à cibler les clients UHNWI à profil international et transfrontalier dans des marchés choisis et via nos collègues des autres entités ING dans le monde. Les clients résidents dans nos marchés historiques mais présentant des besoins spécifiques ainsi que les résidents luxembourgeois ont également été activement démarchés l'an dernier.

Pour réinventer l'offre, permettre au client d'avoir une longueur d'avance et préparer la nouvelle réglementation MIFID, le Private Banking Access Service a été lancé en septembre 2016. Ce nouveau modèle de service se base sur la transparence et une forme personnalisée et thématique de choix d'investissement au travers de fonds. De plus, toujours dans la lignée des années précédentes, l'activité crédits de la banque privée a poursuivi sa croissance à deux chiffres en volumes (+25%) et en rentabilité.

### Wholesale Banking : belle croissance

Excellente année 2016, dans le prolongement des dernières années : les revenus du **Wholesale Banking** sont en hausse de 11%, grâce principalement à la croissance des activités de crédit, notamment par le renforcement de notre activité de financement des projets immobiliers à Luxembourg. La hausse des crédits atteint 17,3% en 2016 tandis que les dépôts sont en très légère baisse vu le contexte en matière de taux.

Plusieurs initiatives ont été prises en 2016 afin d'améliorer le service aux entreprises. Sur base de la stratégie digitale définie en 2015, le Wholesale Banking a commencé la mise en place d'une solution digitale propre à ING pour les entreprises et institutions. L'application d'e-banking My ING Pro a été développée avec l'aide de clients de la banque et mise en place auprès de 250 sociétés.

Les efforts ont été accentués en 2016 pour développer encore les compétences crédit et en particulier les solutions proposées au secteur des fonds. Les premiers financements « Capital Call » ont été finalisés avec des acteurs basés à Luxembourg. Par ailleurs, le développement des activités de leasing et de crédits aux entreprises locales soulignent le soutien apporté par ING au développement économique luxembourgeois.

Commentant les résultats 2016 d'ING Luxembourg, Colette Dierick, CEO d'ING Luxembourg, a déclaré : « *Nous pouvons, cette année encore, être très satisfaits de l'évolution de nos activités, compte tenu de l'environnement, notamment en matière de taux d'intérêt. Nous avons poursuivi avec succès, tout au long de l'année 2016 le développement de notre activité locale. En témoigne justement la hausse considérable des crédits aux particuliers et aux entreprises enregistrée par ING Luxembourg en 2016.*

#### CONTACT PRESSE

Yves Denasi  
ING Luxembourg  
T +352 44 99 96 32  
E [yves.denasi@ing.lu](mailto:yves.denasi@ing.lu)  
ing.lu

#### Profil ING

ING est une institution financière internationale d'origine néerlandaise qui offre des services bancaires par le biais de sa société opérationnelle **ING Bank** et qui détient une participation dans la compagnie d'assurance cotée NN Group NV. ING Bank a pour mission d'aider ses clients à toujours garder une longueur d'avance, tant sur le plan personnel que professionnel. Ses 52.000 employés offrent des services bancaires de détail et commerciaux à des clients répartis dans plus de 40 pays. Fort d'un réseau de 17 agences au Grand-Duché, ING Luxembourg a pour mission de répondre au mieux aux besoins très variés de sa clientèle locale et internationale, qui compte aussi bien des particuliers que des professionnels. Ses équipes sont composées de spécialistes formés aux dernières techniques de la gestion financière, qui peuvent s'appuyer sur les relations commerciales et sur l'expérience d'un grand groupe international.

*Et nous sommes fiers de notre performance, qui est le résultat du travail de toutes les équipes d'ING Luxembourg. Celles-ci se sont en effet démenées tout au long de l'année 2016 pour développer de nouveaux produits et services en vue d'offrir à nos clients le meilleur service, et de leur donner les moyens de garder une longueur d'avance aussi bien sur le plan privé que sur le plan professionnel ! C'est notre raison d'être ! »*

## DISCLAIMER

Les comptes annuels d'ING Luxembourg sont établis conformément aux « Normes Internationales d'Informations Financières » adoptées par l'Union européenne ('IFRS-EU').

Les principes comptables appliqués pour calculer l'information financière reprise dans ce document, sont les mêmes que ceux appliqués pour les comptes intermédiaires établis par ING Luxembourg pour l'année 2016. La certification des comptes est en cours d'élaboration et pourrait faire l'objet d'ajustements compte tenu d'événements survenus ultérieurement à la fin de l'exercice comptable. Les chiffres mentionnés dans ce document n'ont pas encore fait l'objet d'un audit par un réviseur d'entreprises. Des différences dues à des arrondis sont dès lors possibles.

Certaines des informations contenues dans la présente ne constituent pas des faits historiques et ne doivent pas être regardées de façon exhaustive ; elles incluent, de manière non limitative, des attentes futures et des états prévisionnels basés sur la situation actuelle et les hypothèses du management, et impliquent des risques connus et non connus, de même que des incertitudes qui pourraient engendrer des différences matérielles entre les résultats, performances et événements actuels de ceux exprimés ou suggérés dans la présente déclaration. Les résultats, performances et événements actuels peuvent différer matériellement de ceux repris dans ces déclarations pour les raisons (non limitatives) suivantes : (1) modification des conditions économiques générales, en particulier les conditions économiques des marchés principaux d'ING Luxembourg, (2) changements dans la performance des marchés financiers, en ce compris les marchés en voie de développement, (3) conséquences de la suppression de l'euro, (4) la mise en place d'un plan de restructuration d'ING Luxembourg en vue de séparer les opérations de banque et d'assurance, (5) des changements dans la disponibilité, et dans les coûts y étant associés, des sources de liquidités tels que le financement interbancaire, de même que les conditions dans les marchés de crédit en général, y compris les modifications de solvabilité de l'emprunteur et des contreparties, (6) la fréquence et la sévérité des sinistres assurés, (7) changements affectant les niveaux et tendances de mortalité, (8) modifications affectant les niveaux de persistance, (9) changements affectant les niveaux de taux d'intérêt, (10) modifications dans le comportement du consommateur et du preneur d'assurance, (11) changements dans les facteurs concurrentiels en général, (13) modifications dans les lois et réglementations, (14) changements dans la politique des gouvernements et/ou autorités de régulation, (15) conclusions concernant des notions et méthodologies comptables d'achat, (16) changements dans la détention qui pourrait affecter la disponibilité future de la perte nette d'exploitation, capital net et pertes reportées intégrées, et (17) la capacité d'ING Luxembourg à atteindre les synergies opérationnelles envisagées. ING Luxembourg ne s'impose aucune obligation d'actualiser ou réviser, de manière publique, quelque état prévisionnel que ce soit suite à des nouvelles informations ou pour toute autre raison. Ce document ne constitue ni une offre de vente de titres ni une sollicitation d'en acheter.

## CONTACT PRESSE

Yves Denasi

ING Luxembourg

T +352 44 99 96 32

E [yves.denasi@ing.lu](mailto:yves.denasi@ing.lu)  
ing.lu

## Profil ING

ING est une institution financière internationale d'origine néerlandaise qui offre des services bancaires par le biais de sa société opérationnelle **ING Bank** et qui détient une participation dans la compagnie d'assurance cotée NN Group NV. ING Bank a pour mission d'aider ses clients à toujours garder une longueur d'avance, tant sur le plan personnel que professionnel. Ses 52.000 employés offrent des services bancaires de détail et commerciaux à des clients répartis dans plus de 40 pays. Fort d'un réseau de 17 agences au Grand-Duché, ING Luxembourg a pour mission de répondre au mieux aux besoins très variés de sa clientèle locale et internationale, qui compte aussi bien des particuliers que des professionnels. Ses équipes sont composées de spécialistes formés aux dernières techniques de la gestion financière, qui peuvent s'appuyer sur les relations commerciales et sur l'expérience d'un grand groupe international.