

Luxembourg, le 15 mai 2018

2017, une année record pour ING au Luxembourg !

Poursuite de la croissance avec un bénéfice courant avant impôts de 143 millions EUR

2017 aura été une année intense pour ING au Luxembourg, mettant la Banque constamment face à de nouveaux défis. Dans ce contexte, ING a bien progressé en 2017:

- sur le plan **financier**, on note l'amélioration des principaux indicateurs avec plusieurs records historiques :
 - **bénéfice courant avant impôts** record de 143 millions EUR (+6%);
 - **dépôts** en hausse de 23% ;
 - hausse significative des volumes de **crédits** (+16%) confirmant notre volonté de contribuer chaque jour davantage au financement de l'économie locale ;
 - **portefeuille de crédits hypothécaires** toujours plus important (+15%) et qui a dépassé pour la première fois le seuil des 2 milliards EUR.

ING réalise une croissance à deux chiffres des deux côtés de son bilan, qui a augmenté de 18% en 2017 pour atteindre la taille de 18,5 milliards EUR ;

- en matière de **satisfaction client**, d'excellents résultats ont été obtenus en termes de Net Promoter Score® (NPS). Cela traduit la satisfaction des clients d'ING vis-à-vis des services de la Banque, avec un score passant de +26 à +29 pour le Wholesale Banking, de +8 à +12 pour le Private Banking et de +33 à +38 pour le Retail Banking;
- en matière d'**adoption des canaux digitaux**, 78% de nos clients particuliers sont ravis de les utiliser. L'introduction de nouveautés comme le lancement d'alertes sur « My ING », le lancement d'ING Digicash ou la visualisation en temps réel des mouvements sur cartes ont sûrement contribué à ces bons scores.

Retail Banking : développement de l'approche « omni-channel »

En 2017, le **Retail Banking** a poursuivi ses efforts afin d'accentuer son ancrage local et de développer son approche « omni-channel » (agences, canaux directs et Contact Center), avec la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités sur l'application « MyING » comme l'alerting via notifications « push » et une offre plus large de fonds d'investissement disponibles via le site transactionnel.

CONTACT PRESSE

Yves Denasi
ING Luxembourg
T +352 44 99 96 32
E 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**. 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 16 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.

Les ratings obtenus sur l'App Store (4,5 étoiles) montrent que nos clients apprécient ces développements.

En février 2017, nous avons inauguré une nouvelle agence à Weiswampach et depuis avril de la même année, nos clients sont accueillis par un personnel souriant dans notre nouveau bâtiment Siège « ING Lux House », au sein d'une agence moderne, en phase avec les évolutions technologiques.

L'automatisation des processus permet également l'amélioration de l'expérience client. Un exemple très parlant de l'année 2017 est notre garantie locative, dont le processus a été revu et qui fait que désormais le client reçoit l'accord en 20 minutes au lieu de 7 jours!

Private Banking : extension de l'offre malgré le contexte réglementaire

Malgré les nombreux défis réglementaires et économiques rencontrés en 2017, la satisfaction des clients **Private Banking** s'est renforcée, comme en témoigne la croissance des encours tant en gestion discrétionnaire et conseil qu'en crédits.

En effet, les équipes de gestion discrétionnaire ont réalisé en 2017 des performances supérieures aux indices de référence (+5,26% pour un profil « balanced »), tant en mandat personnalisé qu'en gestion des fonds, grâce à une allocation d'actifs pertinente et à un choix judicieux des instruments sous-jacents. Tout cela grâce à nos équipes in-house et à la contribution de collègues d'autres entités d'ING !

Le Private Banking a continué d'étoffer son offre de crédit hypothécaire dans de nouveaux marchés géographiques, comme les plus belles stations balnéaires d'Espagne.

En phase avec la stratégie globale de la Banque, le Private Banking a poursuivi ses efforts de développement de solutions digitales comme les notifications push permettant aux clients d'activer et de recevoir leurs alertes directement sur leur smartphone ou tablette.

Wholesale Banking : une performance toujours meilleure

L'activité **Wholesale Banking** a enregistré une excellente performance en 2017 dans le prolongement de ces dernières années : le résultat en forte hausse est principalement lié au développement des relations commerciales avec les intermédiaires financiers et les acteurs « Private Equity », les fonds régulés et non-régulés, ainsi que les sociétés actives dans le secteur immobilier.

La digitalisation s'est poursuivie avec le succès grandissant de la solution « My ING Pro » et la promotion des solutions digitales transfrontalières développées par ING.

L'année 2017 a confirmé le succès des financements « Capital Call » octroyés aux clients de type « fonds de placement » basés à Luxembourg. L'expertise développée localement, avec le soutien des collègues ING à travers le monde, illustre parfaitement la force dont dispose un groupe comme ING pour soutenir des entreprises luxembourgeoises.

CONTACT PRESSE

Yves Denasi
ING Luxembourg
T +352 44 99 96 32
E 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**. 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 16 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.

ING Lux House, nouveau siège d'ING au Luxembourg

2017 restera bel et bien une année historique pour ING au Luxembourg et pas seulement en raison de ses résultats financiers ! C'est en effet au printemps de cette même année qu'a eu lieu un événement attendu depuis plusieurs années : l'emménagement au sein de son nouveau siège, ING Lux House. Celui-ci a permis à ING de réunir sur un seul site l'ensemble de ses services centraux, soit environ 700 employés. La proximité immédiate de la Gare de Luxembourg et l'accès à une offre large de transports permet désormais aux employés et aux clients de bénéficier d'une accessibilité unique.

Grâce à ING Lux House et à son agence bancaire intégrée, ING confirme son souhait de renforcer son ancrage au Grand-Duché, où ING est présent depuis plus de 55 ans ! Et cette présence encore plus forte a permis à la Banque d'améliorer son accessibilité, sa visibilité et son service au client.

Selon Colette Dierick, CEO d'ING Luxembourg : « 2017 fut intense, demandant à chaque collaborateur d'ING des efforts considérables. Et grâce à cela, je suis fière de ce qui a pu être réalisé : des chiffres record en matière de résultats, comme la hausse considérable des crédits octroyés aux particuliers et aux entreprises.

Mais notre impact local n'est pas qu'économique ! Grâce à l'importance que nous accordons à la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises), nous soutenons aussi le sport, l'art et la culture. Nous favorisons également la diversité dans notre entreprise jusqu'au sein même de nos instances dirigeantes : nous sommes en effet parmi les rares banques du Grand-Duché à compter 37% de femmes au niveau de notre direction.

Grâce à ING Lux House, nous disposons d'un bâtiment qui est ultra-moderne, écologique et face à la Gare de Luxembourg. Travailler tous ensemble dans un seul bâtiment nous permet de donner à nos clients les moyens de garder une longueur d'avance aussi bien sur le plan privé que sur le plan professionnel ! »

CONTACT PRESSE

Yves Denasi
ING Luxembourg
T +352 44 99 96 32
E 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**. 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 16 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.

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 intérimaires établis par ING Luxembourg pour l'année 2017. 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
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**. 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 16 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.