



Résultats 2013 - ING Luxembourg

Luc Verbeken – Jean-Philippe Fohal
CEO *CFO*

Luxembourg –13/02/2014
www.ing.lu



- ING réalise un **bénéfice net** sous-jacent de **3,255** milliards EUR en 2013, en hausse de 22,2% par rapport à 2012
 - *Banque* : solide performance avec un résultat sous-jacent avant impôt en hausse de 21,6%. Fort développement de l'activité commerciale, belle progression des revenus et contrôle des coûts.
 - *Assurance* : résultat opérationnel en hausse de 6,4%
- Poursuite et finalisation du processus de **restructuration**:
 - Finalisation du désengagement des activités d'assurance et d'investment management en Asie
 - Réduction des participations dans l'assurance sur le continent américain
 - Poursuite de la préparation de l'introduction en bourse d'ING Insurance en Europe, prévue pour 2014
 - Poursuite du remboursement à l'Etat NL: nouvelle tranche de 1,125 milliard EUR payée en novembre 2013. Dénouement de la facilité de soutien des actifs non-liquides IABF
- Ratio **Core Tier One** : demeure élevé, à 11,7 %

ING Luxembourg – Résultats 2013

Croissance commerciale solide

	2012	2013
<i>Dépôts de la clientèle</i>		+ 10%
<i>Crédits aux particuliers et aux PME</i>		+ 14%
<i>dont crédits hypothécaires</i>		+ 16%

Bon résultat dans un environnement économique difficile

	2012	2013
<i>Bénéfice Net</i>	120,9	106,1
<i>Total Revenus</i>	248,3	226,4
<i>Total Coûts</i>	108,3	112,7
<i>Ratio coûts/revenus</i>	43,6%	49,8%
<i>Ratio de solvabilité</i>	31,7%	29,4%

Résultats IFRS (en millions EUR)

Structure bilantaire saine

<i>Ratio de solvabilité</i>	29,4%
-----------------------------	--------------

Private Banking



Performances stables dans un environnement en pleine mutation

Private Banking

2013

- Croissance du résultat (+2%) malgré un contexte difficile
- Offre spécifique pour les clients UHNWI
- Partenariats développés au-delà des « core markets »
- Best Private Bank 2013 selon *The Banker & World Finance*

2014

- Objectif “Most Recommended Bank 2015” au coeur du développement d’ING Private Banking
- Poursuite de la diversification de l’offre
 - Développement des services de structuration patrimoniale
 - Solutions de conseils proactifs en investissement
- Développement de synergies et renforcement de la présence locale

Retail Banking



Contribution croissante du « local » au résultat global

Retail Banking

2013

- 2013 : croissance des dépôts (+5%) et des crédits (+14%)
 - * dont crédits logement + 16%
- Segment *non-résidents* impacté par l'effet d'annonce "EU Savings Directive"
- Renforcement de notre présence locale et de la formation des équipes pour mieux soutenir nos clients
- *"Direct if possible, Advice when needed"*

2014

- Développement de l'offre financière et de conseil aux clients résidents et frontaliers
- Accent mis sur le soutien à l'économie locale avec hausse des budgets destinés aux crédits logement et aux entreprises
- Développement de nouvelles fonctionnalités dans l'Internet et le mobile banking

Commercial Banking (Entreprises)



Poursuite de la croissance du nombre de clients

Commercial Banking (Entreprises)

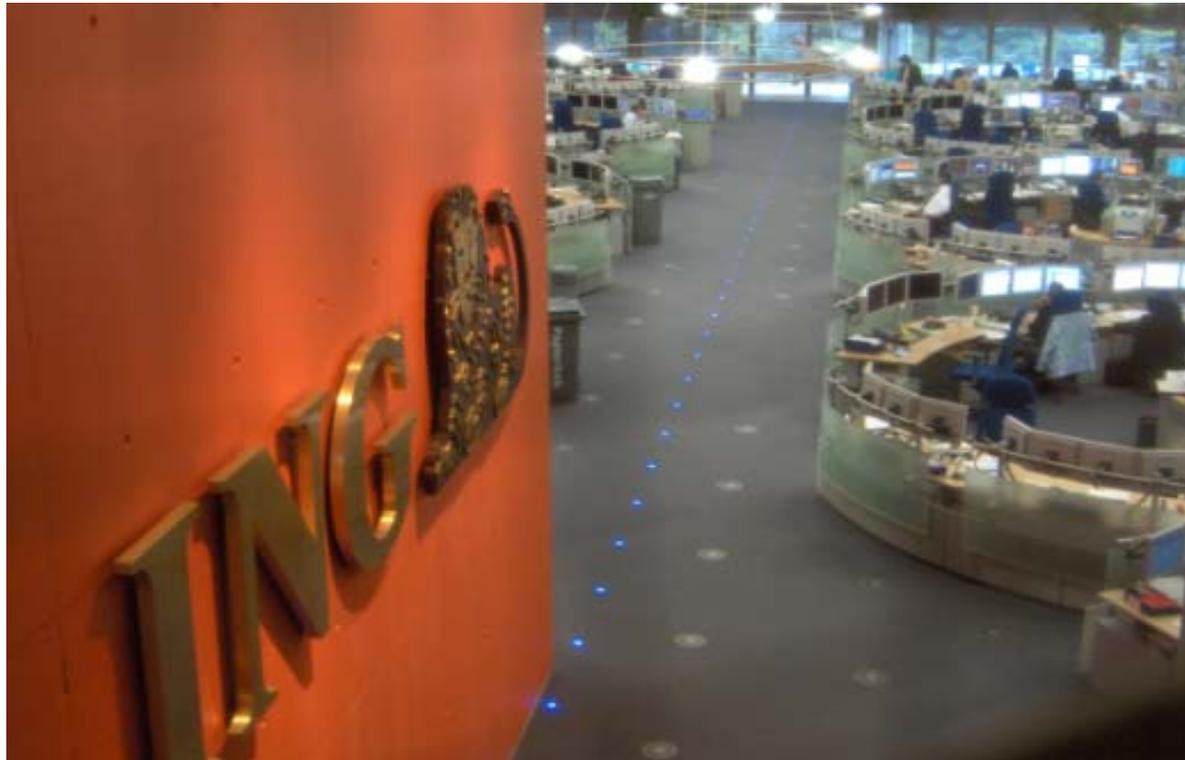
2013

- Progression du résultat (+6,6%)
- Croissance continue du nombre de clients (+16,7%)
- Augmentation des transactions de paiements (+14,8%)
- Enquête de satisfaction NPS[®] réalisée : feedback constructif
- Aide à la migration SEPA via lancement du site www.ingsepa.com

2014

- Mise en place de 4 axes de développement sur 3 ans
- Poursuite de la croissance des activités entreprises et institutionnels

Commercial Banking (Financial Markets)



Une performance impactée par le contexte

Commercial Banking (Financial Markets)

2013

- 2013, une année de transition
- Adaptation à l'environnement réglementaire
- Revenus impactés par le changement
- Progression de l'activité d'intermédiation et acquisition de nouveaux clients

2014

- Poursuite de l'adaptation de la structure aux évolutions réglementaires
- Poursuite du développement de la clientèle corporate locale

ING Lease



Un soutien affirmé à l'économie luxembourgeoise

ING Lease

2013

- Soutien affirmé à l'investissement productif
- Volume d'affaires en progression
- Consolidation des marges et contrôle des coûts
- Progression du résultat avant impôts (+13,7%)
- Consolidation de la position de leader de marché

2014

- Lancement d'une enquête de satisfaction
- Soutien des entreprises luxembourgeoises dans leur développement international

ING in the Community



ING in the Community

Soutien à la communauté locale

- Sport : ING Night Marathon, succès depuis bientôt 10 ans
- Art & Culture : Villa Vauban : nouvelle expo en 2014; Abbaye de Neumünster; Cube 521
- Capital humain : ING encore dans le palmarès « Great Place to Work » 2013, 1ère du secteur financier et des entreprises de plus de 500 personnes
- CSR : lancement de plusieurs actions : UNICEF et ING Solidarity Awards; soutien projet 1,2,3 GO Social

ING – Locale, solide et innovante !

- Grand-Duché : marché clé pour ING
- Structure bilantaire saine et contribution toujours solide aux résultats du Groupe
- Développement de l'ancrage local :
 - Progression du nombre de clients entreprises (+16,7%)
 - Financement de l'économie locale (crédits : +14%)
 - Adaptation de l'organisation pour un service client encore meilleur
- Lancement d'initiatives innovantes (Mobile App upgrade, focus on financial education...)



A Moment with ...



Passez un moment en compagnie de Frédéric Kieffer, Directeur de l'agence de Strassen.

► [Lien vidéo](#)

