



Press release

Berchem, le 22 février 2018

Résultats commerciaux solides en 2017 pour AXA Banque Belgique.

- **Le résultat opérationnel des activités belges (53 millions d'euros) et le bénéfice net total (39 millions d'euros) sont, comme prévus, impactés par l'environnement de taux bas.**
- **Néanmoins, AXA Banque confirme ses bons résultats commerciaux en 2017. Pour la seconde année consécutive, AXA Banque réalise une production soutenue de crédits de 2,9 milliards d'euros. Les placements en fonds AXA ont augmenté de 32 %.**
- **En 2017, AXA Banque a lancé une nouvelle stratégie de croissance, fondée sur un modèle de conseils personnels soutenu par des outils digitaux. En 2018, l'accompagnement des clients dans la constitution et la gestion de leur patrimoine continuera à occuper une place centrale, et accélèrera la croissance de la banque.**

Résultats financiers

Le résultat opérationnel d'AXA Banque Belgique baisse de 21 millions d'euros à 53 millions d'euros. Le bénéfice net consolidé est de 39 millions d'euros, soit 59 millions de moins qu'en 2016.

Deux éléments ont eu un effet de contraction des résultats 2017. D'abord, les taux d'intérêt historiquement bas, ont réduit le revenu d'intérêt pour 2017. Ensuite, les refinancements de crédits hypothécaires subis par le secteur financier (principalement en 2015 et 2016) continuent à avoir un impact négatif sur le résultat 2017 mais aussi sur les exercices à venir.

La solidité du bilan reste forte grâce à des ratios de liquidité et de fonds propres élevés. Avec un ratio de capitaux propres (CET1) de 19,7 % AXA Banque satisfait largement les obligations de capital imposées par la Banque Centrale Européenne (BCE) et se positionne ainsi comme l'une des banques les plus solvables de Belgique. Standard & Poor's a maintenu sa notation à long terme à A+, la note la plus élevée pour une banque belge.

En 2017, le coût du risque de crédit s'est encore amélioré de 6 millions, preuve supplémentaire du bien-fondé de la stratégie de de-risking menée depuis plusieurs années et de la politique prudente d'acceptation de crédit. Grâce à une culture de gestion rigoureuse des coûts, les frais généraux sont restés stables. Les taxes bancaires ont diminué de 7 millions mais restent à un niveau élevé de 48 millions d'euros soit 21 % des coûts opérationnels.



Résultats commerciaux : croissance solide dans les crédits et les placements

AXA Banque enregistre de bons résultats commerciaux dans ses principales branches d'activité en 2017. Dans l'octroi de **crédits**, AXA Banque a confirmé la production record de 2016, soit 2,9 milliards d'euros pour les crédits logement. En d'autres termes : en 2017, 18.000 familles belges ont pu compter sur le soutien d'AXA Banque lors de l'achat de leur nouveau logement. La production de crédits professionnels a connu une nouvelle forte hausse (+14 % par rapport à 2016).

Les montants sur les **comptes à vue** augmentent de 10 % en 2017. Le nombre de clients qui utilisent les applications digitales (homebanking et/ou mobile banking) d'une manière active a augmenté de 306.000 à 335.000 en 2017.

Pour la première fois depuis des années, AXA Banque a constaté que les volumes des **carnets d'épargne** ont (légèrement) diminué. À la fin de 2017, le montant des livrets d'épargne chez AXA Banque s'élevaient à 12,9 milliards d'euros soit une diminution de 1,5 % par rapport à la fin de l'année dernière. Cette légère baisse peut s'expliquer par la tendance des clients à convertir une partie de leur épargne en placements dans le courant de l'année 2017. Les clients ayant exercé l'option de rachat temporaire Crest 20 avaient déposés les fonds sur leurs comptes d'épargne en décembre 2016, et en 2017, la majeure partie de ces dépôts a été convertie en d'autres placements.

Sur le plan des **placements**, AXA Banque continue à croître. En 2017, 137 millions d'euros de plus que l'année précédente ont été investis dans les fonds AXA (+32 %). La persistance des taux d'intérêt bas signifie que de plus en plus de clients investissent dans des fonds afin d'obtenir un rendement potentiellement plus élevé. Par exemple, le nombre de clients qui ont fait des transactions sur leur compte-titres a augmenté de 26 %. L'intérêt pour les placements réguliers enregistre également une nouvelle hausse en 2017 : en un an, le nombre de plans d'investissement a plus que triplé. Avec un tel plan, les clients peuvent diversifier leurs investissements et constituer progressivement un capital adapté à leur capacité d'épargne (à partir de 25 euros ; fréquence mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle ; choix parmi 22 fonds AXA).

Nouvelle stratégie de croissance : investir dans l'accompagnement des clients

En mai 2017, AXA Banque a annoncé une nouvelle stratégie qui se focalise sur l'accompagnement des clients. La hausse en crédits et placements qu'AXA Banque a enregistré en 2017 soutient la croissance de la banque, qui devrait encore s'accélérer dans les années à venir.

« Les résultats commerciaux de 2017 nous donnent confiance : nous sommes en bonne voie de réussir notre nouvelle stratégie, » explique Peter Devlies, CEO d'AXA Banque. « Nous voulons vraiment accompagner nos clients aux moments-clés de leur vie, par exemple quand ils achètent une maison, une seconde résidence ou quand ils préparent leur avenir financier et leur pension. C'est là qu'ils ont besoin de conseils personnalisés en agence. »



Afin de soutenir l'évolution vers l'accompagnement, AXA Banque veut évoluer vers moins d'agences mais avec de plus grandes agences, dans lesquelles les clients peuvent en permanence consulter un spécialiste en investissement ou en crédit. Peter Devlies, CEO d'AXA Banque : « L'expertise exige une échelle. En combinant certaines agences et en combinant les forces, nous nous assurons qu'au moins un expert en investissement et un expert en crédit est présent dans chaque agence. Nous n'avons pas trop de collaborateurs en agence, mais trop d'agences. » En 2017, le nombre de points de ventes physiques a diminué de 676 à 620. En même temps, le nombre de personnes employées par des agents bancaires indépendants a légèrement augmenté.

AXA Banque se positionne sur le marché avec un modèle de conseils personnels soutenu par des outils digitaux performants. Un modèle robuste, comme le prouvent les deux Bank Awards qu'AXA Banque a remporté fin 2017 à l'issue d'un sondage d'opinion de Guide-épargne : la récompense pour le meilleur réseau d'agences et celui de la meilleure plateforme en ligne.

La combinaison d'un réseau solide d'agences et de puissants outils en ligne peut être considérée comme facteur de succès pour la grande satisfaction des clients : AXA Banque obtient un score NPS (Net Promotor Score) de 23, un bon score dans le secteur financier. Mais ce sont les scores NPS spécifiques pour les crédits logements et les placements qui attirent l'attention: en 2017, AXA Banque a mesuré un score NPS de 47 pour les placements et un score de 50 pour les crédits logements. Cela montre que la satisfaction des clients augmente aux moments-clés, lorsqu'ils reçoivent des conseils personnalisés.

En 2018, AXA Banque continuera à investir dans l'accompagnement des clients. Début 2018, AXA Banque a lancé un outil permettant aux agents bancaires de mieux encadrer les clients durant l'entretien personnalisé consacré à leur avenir financier et de les accompagner dans la constitution et la gestion de leur patrimoine vers la pension.

A propos d'AXA Banque Belgique

Sixième banque belge en termes de total du bilan. Cinquième place pour les crédits hypothécaires, sixième place pour l'épargne. Avec environ 600 agences (réseau d'agents bancaires indépendants) et 850 collaborateurs, nous sommes au service de 800.000 clients en Belgique. La banque prête pour 19 milliards d'euros à des familles, indépendants et petites entreprises belges, essentiellement à travers la transformation de 18 milliards d'euros d'épargne belge. AXA Banque est notée chez Standard&Poors A+/A-1 (outlook stable) et chez Moody's A2 / P-1 (outlook stable). AXA Banque fait partie du Groupe AXA, un groupe d'assurance, gestion d'actif et banque d'envergure internationale, servant 107 millions de clients avec 166.000 collaborateurs et présent dans 59 pays. À l'échelon mondial, AXA est la marque d'assurance numéro 1 et AXA Banque est un acteur financier fort en Belgique. AXA Banque a été élue Banque de l'année fin 2016 et a gagné 2 Bank Awards en 2017.

Ce communiqué de presse est également disponible sur www.axabanque.be/presse

Plus d'information:

Equipe de presse d'AXA Banque Belgique:

Wim Pauwels (wim.pauwels@axa.be) // +32 479 65 17 12
Lisa Pieters (lisa.pieters@axa.be) // +32 491 96 95 16)

IMPORTANT LEGAL INFORMATION AND CAUTIONARY STATEMENTS CONCERNING FORWARD-LOOKING STATEMENTS

Certain statements contained herein may be forward-looking statements including, but not limited to, statements that are predictions of or indicate future events, trends, plans or objectives. Undue reliance should not be placed on such statements because, by their nature, they are subject to known and unknown risks and uncertainties and can be affected by other factors that could cause actual results and AXA's plans and objectives to differ materially from those expressed or implied in the forward looking statements. Please refer to Part 4 - "Risk factors and risk management" of AXA's Document de Référence (Annual Report) for the year ended December 31, 2016, for a description of certain important factors, risks and uncertainties that may affect AXA's business, and/or results of operations. AXA undertakes no obligation to publicly update or revise any of these forward-looking statements, whether to reflect new information, future events or circumstances or otherwise.