



Press release

Berchem, 22 februari 2018

Solide commerciële resultaten in 2017 voor AXA Bank België.

- Het operationeel resultaat van de Belgische activiteiten (53 miljoen euro) en de totale nettowinst (39 miljoen euro) zijn, zoals voorzien, beïnvloed door de lage rente-omgeving.
- Niettemin kan AXA Bank in 2017 opnieuw goede commerciële resultaten voorleggen. Voor het tweede jaar op rij realiseert AXA Bank een record-kredietproductie van 2,9 miljard euro. De beleggingen in huisfondsen stijgen met 32 %.
- In 2017 lanceerde AXA Bank een nieuwe groeistrategie, gefundeerd op een model van persoonlijk advies en ondersteuning door digitale tools. Ook in 2018 ligt de focus op de begeleiding van klanten in de opbouw en het beheer van hun vermogen, om zo de groei van de bank te versnellen.

Financiële resultaten

Het operationeel resultaat van AXA Bank België daalde met 21 miljoen euro naar een bedrag van 53 miljoen euro. De geconsolideerde nettowinst bedraagt 39 miljoen euro, of 59 miljoen minder dan in 2016.

Twee elementen drukten de resultaten in 2017. Enerzijds de historisch lage rente, die de rente-inkomsten voor 2017 deed dalen. Anderzijds de golf van herfinancieringen in de financiële sector (vooral in 2015 en 2016), die een blijvende negatieve impact heeft op de resultaten van 2017 en ook in de komende jaren.

De balans blijft solide, dankzij de hoge liquiditeitsratio's en de uitgebreide eigen middelen. Met een kernkapitaalratio (CET1) van 19,7 % voldoet AXA Bank ruimschoots aan de kapitaalverplichtingen die door de Europese Centrale Bank (ECB) werden opgelegd, en profileert zich daarmee als een van de solvabelste banken van België. Standard & Poor's behield de A+ notering op lange termijn: de hoogste notering voor een Belgische bank.

In 2017 daalden de kredietrisicokosten verder met 6 miljoen, dankzij de de-risking strategie die al enkele jaren wordt gehanteerd en het voorzichtige beleid bij kredietaanvragen. Dankzij een strikte kostenbewuste cultuur, bleven de algemene kosten stabiel. De bankentaksen daalden met 7 miljoen, maar bleven op een hoge 48 miljoen euro (21 % van de operationele kosten).



Commerciële resultaten: solide groei in kredieten en beleggingen

AXA Bank kon in 2017 mooie commerciële resultaten voorleggen in de voornaamste bedrijfstakken. Wat **kredietverlening** betreft, evenaarde AXA Bank de recordproductie uit 2016: 2,9 miljard euro nieuwe woonkredieten. Met andere woorden: in 2017 konden 18.000 Belgische gezinnen bij de aankoop van hun nieuwe woning op steun van AXA Bank rekenen. De productie van professionele kredieten is opnieuw sterk toegenomen (+ 14 % in vergelijking met 2016).

De bedragen op **zichtrekeningen** stegen met 10 % in 2017. Het aantal actieve digitale gebruikers (van homebanking en/of mobile banking) steeg van 306.000 naar 335.000.

Voor het eerst in jaren stelde AXA Bank vast dat het volume op de **spaarboekjes** (licht) daalde. Eind 2017 stond er 12,9 miljard euro op de spaarboekjes bij AXA Bank, een daling met 1,5 % in vergelijking met eind 2016. De lichte daling is te verklaren door de neiging van klanten om in de loop van 2017 een deel van hun spaargeld in beleggingen om te zetten. Klanten die ingingen op de tijdelijke Crest 20 terugkoopoptie en die vrijgekomen gelden eind december 2016 op hun spaarboekjes gestort kregen, zetten die stortingen in de loop van 2017 grotendeels om in andere beleggingen.

Op het vlak van **beleggingen** blijft AXA Bank groeien. In 2017 werd 137 miljoen euro méér in AXA-fondsen geïnvesteerd (+ 32 %) dan het jaar voordien. De aanhoudende lage rentevoeten zetten steeds meer klanten ertoe aan te investeren in fondsen om zo potentieel een hoger rendement te halen. Zo steeg het aantal klanten dat transacties op een effectenrekening uitvoerde met 26 %. Ook de interesse in reguliere beleggingen nam in 2017 opnieuw toe: op één jaar tijd is het aantal beleggingsplannen meer dan verdrievoudigd. Met een dergelijk product kunnen klanten hun investeringen diversifiëren en geleidelijk een kapitaal opbouwen in functie van hun spaarvermogen (vanaf 25 euro; maandelijks, trimestrieel, semestrieel of jaarlijks sparen; keuze uit 22 AXA-fondsen).

Nieuwe groeistrategie: investeren in de begeleiding van klanten

In mei 2017 kondigde AXA Bank een nieuwe strategie aan die focust op de begeleiding van klanten. De toename in kredieten en beleggingen die AXA Bank in 2017 liet optekenen ondersteunt de groei van de bank, die zich nog moet versnellen in de komende jaren.

‘De commerciële resultaten van 2017 geven ons vertrouwen: we zijn op goede weg om onze nieuwe strategie te doen slagen,’ bevestigt Peter Devlies, CEO van AXA Bank België. ‘We willen onze klanten echt bijstaan op de belangrijke momenten in hun leven, wanneer ze bijvoorbeeld een huis of een tweede verblijf kopen, of wanneer ze hun toekomst en hun pensioen voorbereiden. We merken dat klanten op dergelijke momenten nood hebben aan persoonlijk advies van hun bankagent.’

Om die evolutie in de richting van begeleiding te ondersteunen, wil AXA Bank evolueren naar minder maar grotere agentschappen, waar klanten steeds terecht kunnen bij een volwaardige specialist beleggingen of kredieten. CEO Peter Devlies verduidelijkt: ‘Expertise vraagt schaal. Door sommige agentschappen samen te



voegen en de krachten te bundelen, zorgen we ervoor dat er in elk kantoor minstens een beleggingsexpert en een kredietexpert aanwezig is. Mensen hebben we niet te veel, agentschappen wel.' In 2017 daalde het aantal fysieke verkooppunten van 676 naar 620. Tegelijk steeg het aantal medewerkers dat door zelfstandige bankagenten wordt tewerkgesteld licht.

AXA Bank profileert zich op de markt via een model van persoonlijke adviesverlening ondersteund door performante digitale tools. Een model dat steunt op de sterktes van de bank, zoals blijkt uit de twee Bank Awards die AXA Bank eind 2017 won na een opiniepeiling van Spaargids: de award voor het beste kantorennetwerk en die voor het beste online platform.

De combinatie van een sterk kantorennetwerk en goede online tools kan gezien worden als een succesfactor voor de hoge klantentevredenheid. AXA Bank haalt een NPS-score (Net Promotor Score) van 23, een degelijke score in de financiële sector. Het zijn vooral de specifieke NPS-scores voor woonkredieten en beleggingen die de aandacht trekken: in 2017 liet AXA Bank een NPS-score van 47 voor beleggingen en een score van 50 voor woonkredieten optekenen. Daaruit blijkt dat de tevredenheid van klanten toeneemt op sleutelmomenten, wanneer ze persoonlijk advies krijgen.

In 2018 blijft AXA Bank investeren in de begeleiding van klanten. Begin 2018 lanceerde AXA Bank een tool waarmee bankagenten klanten beter kunnen adviseren tijdens een persoonlijk gesprek over hun financiële toekomst. Zo kunnen ze hen begeleiden bij de opbouw en het beheer van hun vermogen, richting hun pensioen.

Over AXA Bank België

Zesde Belgische bank naar balanstotaal. Vijfde plaats voor woonkredieten, zesde plaats voor sparen. Met zowat 600 kantoren (netwerk van zelfstandige bankagenten) en 850 medewerkers staan we ten dienste van 800.000 klanten in België. De bank leent 19 miljard euro uit aan Belgische gezinnen, zelfstandigen en kleine ondernemingen, voornamelijk door de omzetting van 18 miljard euro Belgische spaargelden. AXA Bank noteert bij Standard&Poors A+/A-1 (stable outlook) en bij Moody's A2 / P-1 (stable outlook). AXA Bank maakt deel uit van de AXA Groep, een internationale groep voor verzekeringen, activabeheer en bankactiviteiten met 107 miljoen klanten en 166.000 medewerkers actief in 59 landen. Wereldwijd is AXA het nummer 1 verzekeringsmerk, en AXA Bank is in België een sterke financiële speler die eind 2016 tot Bank van het Jaar werd verkozen en in 2017 twee Bank Awards won.

Meer informatie:

Persteam AXA Bank België:

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

Dit persbericht is ook terug te vinden op www.axabank.be/pers

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.