



# Communiqué de presse

Berchem, 21 février 2019

## Une bonne année commerciale qui se traduit par des résultats positifs pour AXA Banque Belgique

- **AXA Banque a réalisé un résultat opérationnel avant impôts solide en 2018 (+21% ou 81 millions d'euros contre 67 millions d'euros en 2017) et un résultat net total de 66 millions d'euros, en hausse de 68% par rapport à 2017 (39 millions d'euros).**
- **Le résultat est fortement influencé par une année record dans la production de crédits logement (3,3 milliards d'euros), une année record dans la production de crédits professionnels (+11% jusqu'à 537 millions d'euros) et des volumes stables pour les investissements (environ 500 millions d'euros de nouveaux flux vers des produits d'investissement).**
- **Les marges baissent dans un contexte de taux d'intérêt difficile, mais l'impact du refinancement des prêts au logement au cours des dernières années a, en revanche, été plus faible que les années précédentes, contribuant ainsi à ce résultat positif.**
- **La satisfaction des clients est très élevée avec un NPS de 24 et AXA Banque a une nouvelle fois remporté les Bank Awards du "meilleur réseau d'agences" et de la "meilleure plateforme en ligne".**
- **Peter Devlies, CEO AXA Bank Belgium, est satisfait : « AXA Banque continue à accompagner ses clients à des moments clés de leur vie. Nous avons choisi trois segments de croissance et notre stratégie porte clairement ses fruits. »**

### Crédits

Pour la première fois de son histoire, AXA Banque franchit le cap des 3 milliards d'euros de production de crédits logement en 2018. Ce montant record s'élève à 3,3 milliards d'euros. Au total, plus de 20.000 familles belges ont pu réaliser leur rêve d'acquérir leur propre habitation avec l'aide d'AXA Banque. L'encours total du portefeuille de crédits de la banque aux ménages belges s'élève pour la première fois à plus de 20 milliards d'euros, principalement financés par les 18 milliards d'euros de dépôts d'épargne de la clientèle belge d'AXA Banque. AXA Banque s'ancre ainsi chaque année davantage dans la société belge.

En termes de crédits professionnels, 6.000 entrepreneurs ont à nouveau pu compter sur le soutien d'AXA Banque pour la réalisation de leur investissement dans leur propre entreprise. La production totale s'élève à 537 millions d'euros (contre 484 millions d'euros en 2017). L'ambition d'AXA Banque est de continuer à se concentrer sur le segment des clients professionnels (indépendants et petites entreprises).



L'environnement difficile des taux d'intérêt reste un point d'attention. La faiblesse persistante des taux d'intérêt et la concurrence accrue entraînent une baisse des marges sur la production de crédits. Un élément positif cette année encore est le faible taux de défaut de paiement.

### **Investir & épargner**

Les turbulences boursières de l'année 2018 ont eu un impact défavorable sur l'afflux dans les fonds d'investissement AXA. Néanmoins, AXA Banque enregistre à nouveau plus de 500 millions d'euros de nouveaux investissements dans les fonds (547 millions d'euros contre 570 millions d'euros l'an dernier). Dans la vente de fonds ouverts, la part de marché d'AXA Banque a augmenté pour la première fois au premier semestre 2018 à 6 %, une étape importante dans la croissance de la banque.

En général, l'intérêt pour les placements continue de croître. En 1 an, le nombre de plans d'investissements récurrents a augmenté de 66 %. Avec un tel produit, les clients peuvent diversifier leurs placements, investir régulièrement et constituer progressivement un capital en fonction de leur épargne. Avec l'augmentation du nombre de plans d'investissement, le nombre de clients actifs d'AXA Banque est également en hausse.

En 2018, le volume des comptes d'épargne d'AXA Banque a également augmenté : fin 2018, le volume total des comptes d'épargne s'élevait à 13,4 milliards, en hausse de 3,85% par rapport à fin 2017. Compte tenu du volume des comptes à terme, plus de 17 milliards de dépôts d'épargne sont confiés à AXA Banque.

### **Poursuite de la digitalisation**

En 2018, AXA Banque a poursuivi le développement de nouvelles applications technologiques pour rendre la banque encore plus simple et rapide pour ses clients. Le nombre d'utilisateurs actifs en digital (homebanking et/ou mobile banking) est passé de 335.000 à 398.000.

Fin 2018, AXA Banque a lancé une application en ligne pour l'octroi de prêts à tempérament. Désormais, les clients peuvent contracter un prêt de manière entièrement digitale via l'application mobile ou le homebanking. En 2019, AXA Banque continuera à mettre l'accent sur la digitalisation, notamment avec l'utilisation de « itsme® » pour l'identification et la signature et l'intégration de l'application Payconiq by Bancontact.

### **Situation financière**

Le bilan reste solide, grâce à des ratios de liquidité élevés et à des fonds propres importants. Avec un ratio de fonds propres de base (CET1) de 15,2 %, AXA Banque remplit largement les obligations de capital imposées par la Banque centrale européenne (BCE), ce qui en fait l'une des banques les plus solvables en Belgique. Standard & Poor's a maintenu la cotation A+ à long terme : la cotation la plus élevée pour une banque belge.

Parallèlement, AXA Banque a réussi à réduire ses coûts de 7 % grâce à une culture stricte de maîtrise des coûts et une recherche permanente d'efficacité. Les taxes bancaires sont légèrement inférieures à celles de 2017, mais restent néanmoins significatives : 19% des charges d'exploitation.



## L'accent est mis sur le client

2018 a également été l'année où l'organisation interne d'AXA Banque a été entièrement orientée client. En travaillant sur les parcours clients (clients investisseurs, clients professionnels, crédit aux clients particuliers et clients banque au quotidien), nous gérons plus que jamais le développement de chaque service et processus du point de vue du client. Cette orientation s'inscrit dans la stratégie de la banque qui vise à guider et accompagner au mieux ses clients à des moments clés de leur vie.

AXA Banque se profile sur le marché à travers un modèle de conseil personnalisé s'appuyant sur des outils digitaux performants. Un modèle basé sur les forces de la banque, comme en témoignent les deux récompenses qu'AXA Banque a obtenues en 2018 pour la deuxième année consécutive après une enquête de Guide-épargne.be : le prix du meilleur réseau d'agences et le prix de la meilleure plateforme en ligne.

La combinaison d'un solide réseau d'agences et de bons outils en ligne peut être considérée comme un facteur de succès pour une satisfaction client élevée. AXA Banque a réalisé un Net Promotor Score (NPS) de 24, un score solide dans le secteur financier.

---

### 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 550 agences (réseau d'agents bancaires indépendants) et 850 collaborateurs, nous sommes au service de 800.000 clients en Belgique. La banque prête pour 20 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 un acteur financier fort en Belgique, qui a gagné 2 Bank Awards en 2017 et aussi en 2018. AXA Banque est notée chez Standard&Poors A+/A-1 (outlook stable) et chez Moody's A2/P-1 (outlook negative). AXA Banque fait partie du Groupe AXA, un leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs, avec 160.000 collaborateurs au service de 100 millions de clients dans 64 pays.

### Pour plus d'information :

#### Equipe de presse d'AXA Banque Belgique:

Lisa Pieters ([lisa.pieters@axa.be](mailto:lisa.pieters@axa.be)) // +32 491 96 95 16)

Wim Pauwels ([wim.pauwels@axa.be](mailto:wim.pauwels@axa.be)) // +32 479 65 17 12)

---

#### AVERTISSEMENT

Certaines déclarations figurant dans le présent communiqué peuvent contenir des prévisions qui portent notamment sur des événements futurs, des tendances, projets ou objectifs. Ces prévisions comportent, par nature, des risques et des incertitudes, identifiés ou non, et peuvent être affectées par de nombreux facteurs susceptibles de donner lieu à un écart significatif entre les résultats réels et ceux indiqués dans ces déclarations. Vous êtes invités à vous référer à la Partie 4 « Facteurs de risque et gestion des risques » du Document de référence du Groupe pour l'exercice clos au 31 décembre 2016 afin d'obtenir une description de certains facteurs, risques et incertitudes importants, susceptibles d'influer sur les activités d'AXA. AXA ne s'engage d'aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions, ni à communiquer de nouvelles informations, événements futurs ou toute autre circonstance.