



# Press release

Berchem, 21 februari 2019

## Sterk commercieel jaar vertaalt zich in positieve resultaten voor AXA Bank België

- AXA Bank realiseerde in 2018 een sterk operationeel resultaat voor belastingen (+21% of 81 miljoen euro in 2018 tegenover 67 miljoen euro in 2017) en een totale nettowinst van 66 miljoen euro, een stijging met 68% tegenover 2017 (39 miljoen euro).
- Het resultaat wordt sterk beïnvloed door een recordjaar in productie woonkredieten (3,3 miljard euro), een recordjaar in productie professionele kredieten (+ 11% tot 537 miljoen euro) en stabiele resultaten voor beleggingen (meer dan 500 miljoen euro nieuwe instroom).
- De marges dalen in een moeilijke rentecontext, maar de impact van de herfinancieringen in woonkredieten van de voorbije jaren ligt daarentegen lager dan vorige jaren en beïnvloedt zo mee het positieve resultaat.
- De klantentevredenheid klokt met een NPS van 24 af op een hoog niveau en AXA Bank was opnieuw winnaar van de Bank Awards voor “beste kantorennetwerk” en “beste online platform”.
- Peter Devlies, CEO AXA Bank Belgium, is tevreden: “De focus van AXA Bank blijft de begeleiding van klanten op belangrijke momenten in hun leven. We kiezen voor drie groeisegmenten en die strategie werpt duidelijk haar vruchten af.”

### Kredieten

AXA Bank rondt in 2018 voor het eerst in haar geschiedenis de kaap van 3 miljard euro productie in woonkredieten. Het recordcijfer klokt af op 3,3 miljard euro. In totaal konden meer dan 20.000 Belgische gezinnen hun woondroom waarmaken met hulp van AXA Bank. De totaal uitstaande kredietportefeuille van de bank aan Belgische gezinnen is voor het eerst meer dan 20 miljard euro, voornamelijk gefinancierd door de 18 miljard euro aan spaartegoeden van de Belgische klanten bij AXA Bank. Op die manier verankert AXA Bank elk jaar meer haar grip op de Belgische samenleving.

Op vlak van professionele kredieten, konden opnieuw 6.000 ondernemers rekenen op de steun van AXA Bank voor de realisatie van hun investering in een eigen zaak. De totale productie klokt af op 537 miljoen euro (tegenover 484 miljoen euro in 2017). Het blijft de ambitie van AXA Bank om verder in te zetten op het segment van professionele klanten (zelfstandigen en kleine ondernemingen).

Aandachtspunt blijft de moeilijke rentecontext. De aanhoudende lage rentes en de intense concurrentie zorgen voor dalende marges op de productie van kredieten. Positief element opnieuw dit jaar is de lage credit loss.



## Beleggen & sparen

Het turbulente beursjaar 2018 had een ongunstige impact op de instroom op AXA beleggingsfondsen. Toch klokt AXA Bank opnieuw af op meer dan 500 miljoen euro nieuwe instroom op eigen fondsen (547 miljoen euro tegenover 570 miljoen euro vorig jaar). In de verkoop van open fondsen steeg het marktaandeel van AXA Bank tijdens de eerste jaarhelft van 2018 voor het eerst tot 6%, een belangrijke stap in het groeiverhaal van de bank.

Algemeen blijft de interesse in beleggen toenemen. Op 1 jaar tijd is het aantal recurrente beleggingsplannen gestegen met 66%. Met een dergelijk product kunnen klanten hun investeringen diversifiëren en geleidelijk aan kapitaal opbouwen in functie van hun spaarvermogen. Door de stijging van het aantal beleggingsplannen, stijgt ook het aantal actieve beleggingsklanten verder bij AXA Bank.

In 2018 steeg bij AXA Bank ook het volume op de spaarrekeningen: eind 2018 stond er in totaal 13,4 miljard op de spaarrekeningen, een stijging van 3,85% t.o.v. eind 2017. Rekening houdend met het volume op termijnrekeningen, staat in totaal meer dan 17 miljard spaartegoeden vast bij AXA Bank.

## Verdere digitalisering

In 2018 bleef AXA Bank verder werken aan de ontwikkeling van nieuwe technologische toepassingen om bankieren voor haar klanten nog eenvoudiger en sneller te laten verlopen. Het aantal actieve digitale gebruikers (van homebanking en/of mobile banking) steeg van 335.000 naar 398.000.

Eind 2018 lanceerde AXA Bank een online toepassing voor het verstrekken van leningen op afbetaling. Voortaan kunnen klanten via de mobile app of homebanking volledig digitaal een lening afsluiten. In 2019 zal AXA Bank blijven inzetten op digitalisering met onder andere het gebruik van itsme<sup>®</sup> voor identificatie en ondertekening en de integratie van de Payconiq by Bancontact app.

## Financiële situatie

De balans blijft solide, dankzij de hoge liquiditeitsratio's en de uitgebreide eigen middelen. Met een kernkapitaalratio (CET1) van 15.2 % voldoet AXA Bank ruimschoots aan de kapitaalverplichtingen die door de Europese Centrale Bank (ECB) werden opgelegd, en profileert zich daarmee als een van de meest solvabele banken van België. Standard & Poor's behield de A+ notering op lange termijn: de hoogste notering voor een Belgische bank.

Tegelijk slaagt AXA Bank erin de algemene kosten met 7% te doen dalen door een strikte kostenbewuste cultuur en een continue oefening rond efficiëntie. De banktaksen liggen iets lager dan in 2017, maar desalniettemin blijven ze aanzienlijk: 19% van de operationele kosten.

## Focus op de klant

2018 was voor AXA Bank ook het jaar waarin de interne organisatie volledig op de klant werd geënt. Door te werken in customer journeys (beleggingsklanten, professionele klanten, particuliere kredietklanten en klanten



daily banking) slagen we er meer dan ooit in om elke service en elk proces vanuit het oogpunt van de klant te ontwikkelen. Die focus ondersteunt de strategie van de bank om klanten nog beter te begeleiden op belangrijke momenten in hun leven.

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 in 2018 voor het tweede jaar op rij won na een opiniepeiling van Spaargids.be: 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 Net Promotor Score (NPS) van 24, een zeer mooie score in de financiële sector.

---

#### Over AXA Bank België

Zesde Belgische bank naar balanstotaal. Vijfde plaats voor woonkredieten, zesde plaats voor sparen. Met ongeveer 550 kantoren (netwerk van zelfstandige bankagenten) en 850 medewerkers staan we ten dienste van 800.000 klanten in België. De bank leent 20 miljard euro uit aan Belgische gezinnen, zelfstandigen en kleine ondernemingen, voornamelijk door de omzetting van 18 miljard euro Belgische spaargelden. AXA Bank is in België een sterke financiële speler die zowel in 2017 als in 2018 bekroond werd met twee Bank Awards. AXA Bank noteert bij Standard&Poors A+/A-1 (stable outlook) en bij Moody's A2/P-1 (negative outlook). AXA Bank maakt deel uit van de AXA Groep, een toonaangevende internationale bankverzekeraar met 100 miljoen klanten en 160.000 medewerkers actief in 64 landen.

#### Meer informatie:

##### Persteam AXA Bank België:

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)

---

#### 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.