

ING România în 2016

Continuăm să creștem

Michal Szczurek, CEO

Sven Foos, CFO

București • 8 martie 2017

thinkforward

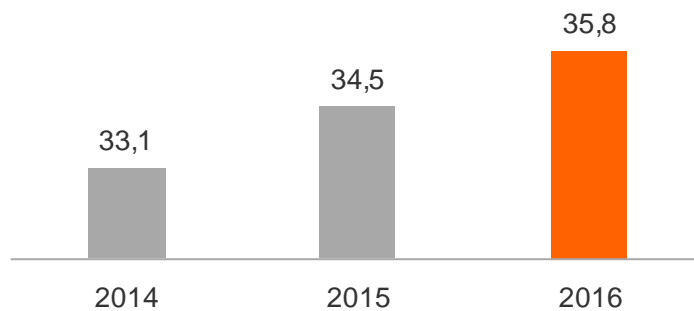


ING Group

ING Group: O creștere solidă a rezultatelor financiare și # de clienți

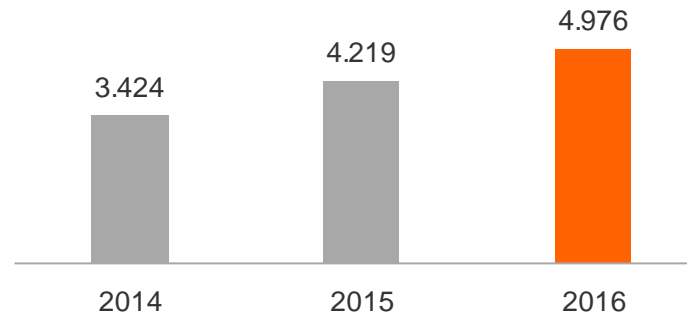
ING deservește ~ 36 mln clienți individuali

Clienți individuali (in mln)



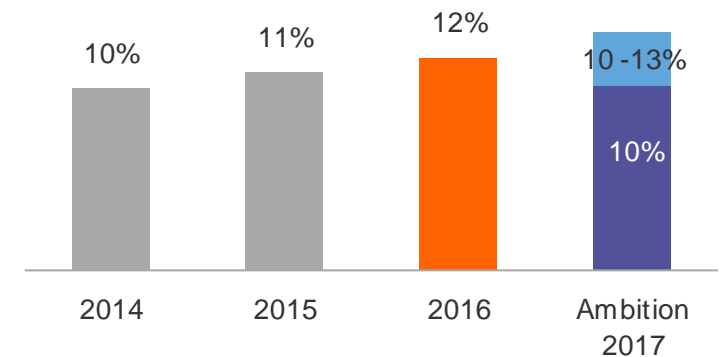
Rezultate nete ING Bank

(în mln EUR)



ROE se menține în așteptări

(in %)



Credite clienți ING Bank

Creștere netă 2016



+34,8 mld EUR

Depozite clienți ING Bank

Creștere netă 2016



+28,5 mld EUR

Net Promoter Scores (NPS)

T4 2016



#1 în 7
din 13 țări



... păstrând focusul pe clienții primari* și investiții pentru viitor

ING Group va investi 800 mln euro în optimizarea și convergența modelelor operaționale existente

Orange Bridge

Platformă universală de banking integrată în Belgia și Olanda



Model Bank

Platformă digitală comună și extinderea capabilităților



Păstrarea Modelului Local



... în timp ce **ING Romania** păstrează aceleași priorități strategice:

- Îmbunătățirea **experienței pentru client**
- Creșterea numărului de **clienți primari**
- **Creșterea creditării**
- Focus pe **digitalizare**
- Investiții în **inovație**



* Clienți care au venituri recurente în contul de salarii și dețin cel puțin încă un produs bancar

Abordarea privind inovația

Experiența clientului

Inovația trebuie să facă serviciile bancare mai simple; experiența clientului este principalul nostru obiectiv.

 payconiq

- **15.681** comercianți activați
- A treia bancă belgiană s-a alăturat

 twypcash
by ING

- **> 200.000** utilizatori înregistrați în Spania

 Instant Lending

- Creditele de consum au crescut în România cu **70%** din 2015
- Creditele digitale oferite în Polonia au crescut **cu 45%**

 Moje ING

- Numărul de utilizatori a crescut **de patru ori** din 2015

Cultura

Cultura este esențială pentru a permite inovarea: ex. metodologia proprie ING pentru inovare - **PACE**



- **> 2.000** profesioniști pregătiți în propria academie de inovare (PACE)
- **7** unități de business pregătite



- **4** Bootcamps organizate
- **~800** idei înscrise pe an
- **23** de țări implicate

Conectarea

Conectarea și cooperarea în ecosistemul intern pentru a accelera **inovația**



- Partenerierea cu **> 70** tehnologii financiare
- **13** parteneriate au ajuns la final în 2016



- **4 start-up-uri** sunt în incubatorul Innovation Studio din Olanda



- Lansarea celui de-al doilea sezon **FinTech Village** în Belgia

ING România

2016 dintr-o privire



Am susținut mai mulți oameni și companii, acordând mai multe credite
+22% vs. 2015

7,7%
cota de piață în
Creditare



1.003.000
Clienți individuali activi

+16%
vs. 2015



Clienții noștri ne-au încredințat mai mulți bani spre păstrare
+20% vs. 2015

7,7%
cota de piață în
Depozite



Noi soluții digitale
Credite de nevoi personale și
Fonduri Mutuale



Și în cele din urmă,
munca noastră a dat roade
Profit brut de **565 mln RON**

+44%
vs. 2015



CSR: Am crescut investiția în
comunitate de la 3,6 mln RON la
6,3 mln RON

Creșterea numărului de clienți ING a continuat și în 2016

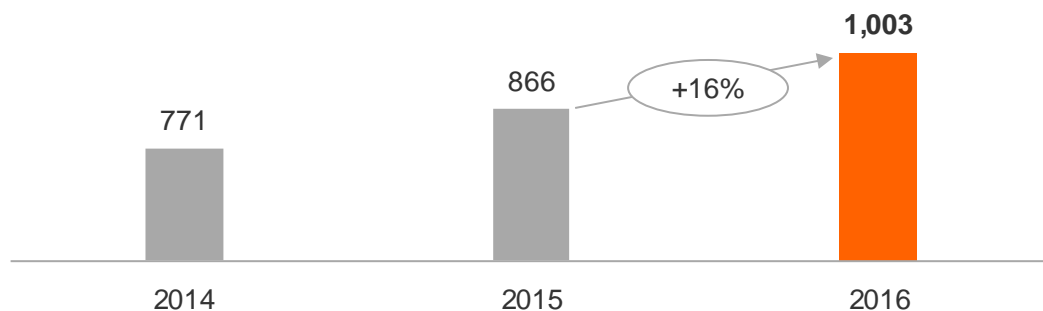


1.003.000
Clienți individuali activi

+16%
vs. 2015

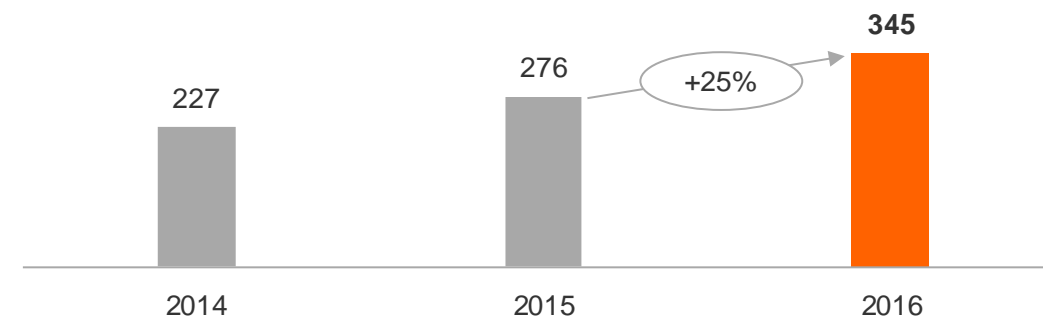
Am ajuns la 1 mln clienți activi în 2016

Clienți individuali activi



... cu 25% mai mulți clienți care au ales ING ca bancă principală

Clienți primari* (în mii)



... și am păstrat focusul pe client

NPS pe T4 2016



#1

Focusul pe inovații digitale pentru îmbunătățirea experienței clienților a dat roade:

- 69.000 clienți au ales în 2016 să folosească **ING ca bancă principală**
- Satisfacția clienților continuă să fie ridicată; ING România a obținut **cel mai mare scor NPS în 2016**, conform studiilor interne

* Clienți care au venituri recurente în contul de salarii și dețin cel puțin încă un produs bancar

... în timp ce am intensificat ritmul inovațiilor și digitalizării

Clienții ne contactează tot mai mult prin **canalele digitale...**



+147%

21,3 mln

Contacte în 2016



+6%

21,1 mln

Contacte în 2016

... și folosesc ofertele **ING BAZAR**



3,4 mln RON

Reduceri totale pentru clienți

72 mln RON

Vânzări totale pentru
comercianții parteneri

Numărul de plăți cu **cardurile ING** a crescut...



+45%

69 mln

Tranzacții cu carduri ING la
comercianți



+400%

28 mln

Plăți contactless

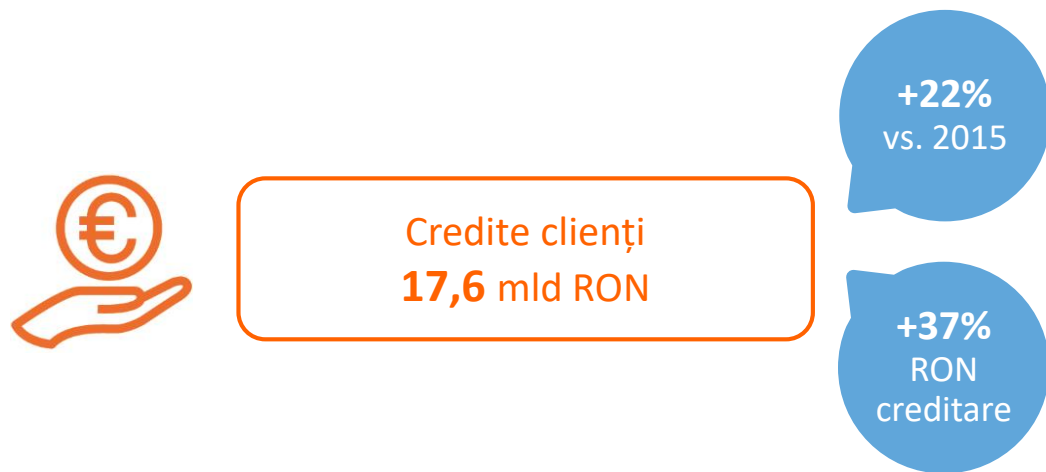
... și rămânem cu un pas înainte prin **soluțiile digitale**



- **Credite digitale:** aplici pentru un credit de pe telefonul mobil și primești răspuns în 10 minute
- **Fonduri mutuale:** trei noi tipuri de fonduri, accesibile în câțiva pași în aplicația ING Home'Bank pentru mobil.
- **Puncte mobile de vânzare cu ING mPOS*:** un aparat mobil care poate intra într-un buzunar și care, conectat la o aplicație de telefon mobil, permite plăți cu cardul de debit sau credit

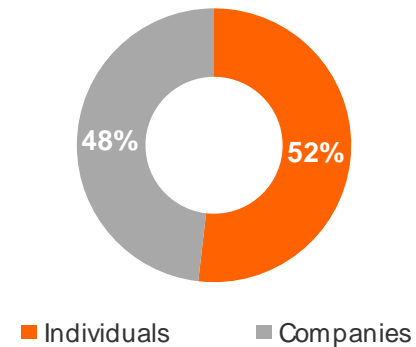
* Dezvoltat împreună cu GoSwift și Mastercard

Creștere solidă a creditării...



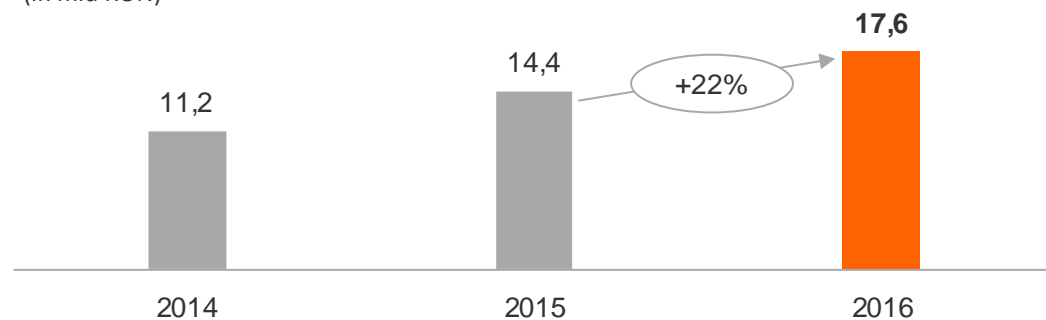
... cu un portofoliu de credite echilibrat

2016 detaliat

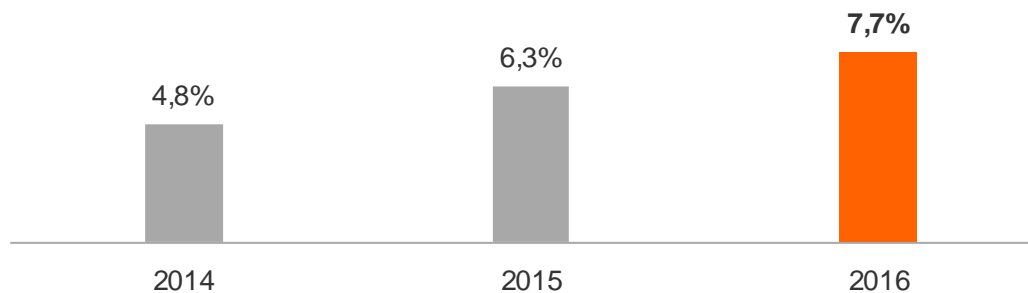


Creștere consistentă a creditării...

(în mld RON)



... și o cotă de piață în creștere*



* În baza datelor interne și a rapoartelor BNR

... iar depozitele continuă trendul ascendent

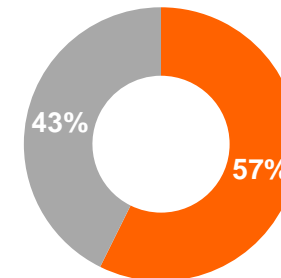


Depozitele au ajuns la
22,3 mld RON

+20%
vs. 2015

... în principal prin fondurile atrase de la persoanele fizice...

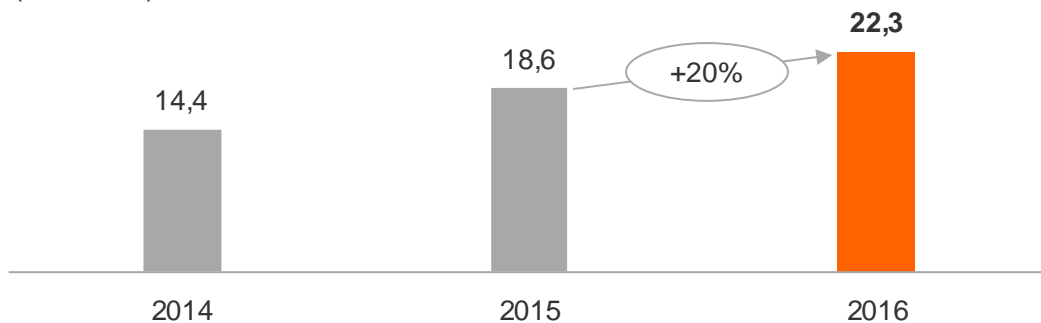
2016 detaliere



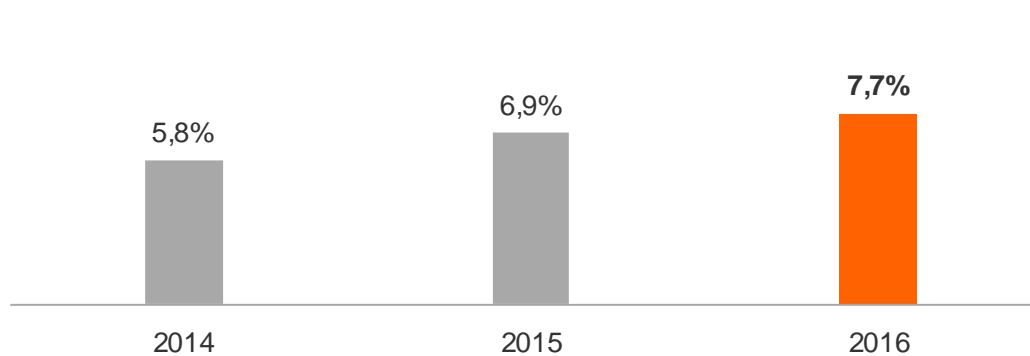
■ Individuals ■ Companies

Depozitele au ajuns la 3,7 mld RON în 2016...

(în RON mld)



... ducând la creșterea cotei de piață*

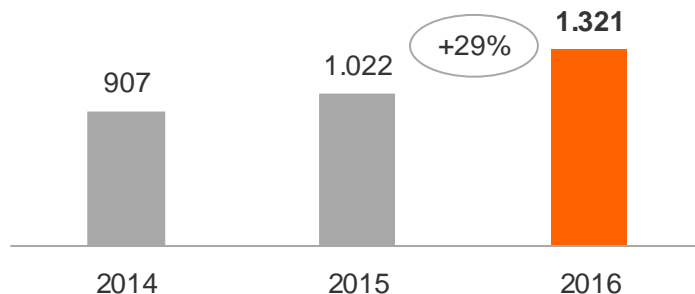


* În baza datelor interne și a rapoartelor BNR

Evoluția pozitivă a indicatorilor comerciali continuă...

Evoluție bună a veniturilor*...

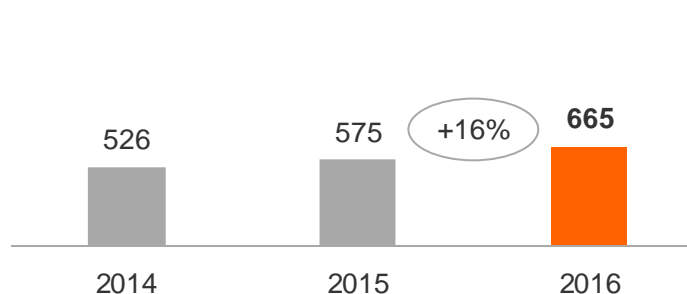
Venituri totale (în mln RON)



- Venituri* mai mari cu 299 mln RON în urma creșterii numărului de clienți și a activității acestora

... creșterea costurilor reflectând investițiile în inovare și digitalizare

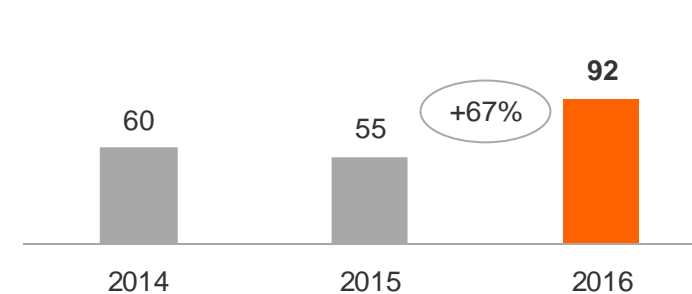
Costuri operaționale (în mln RON)



- Costuri mai mari cu 90 mln RON au fost generate, în principal, de investițiile în digitalizare, inovare și de costurile de reglementare
- Costurile de risc au crescut cu 37 mln RON, dar într-o manieră bine controlată

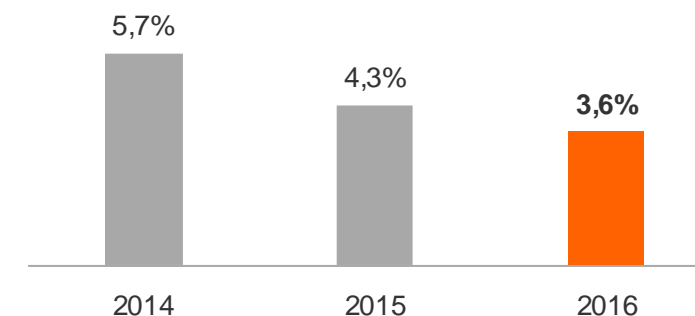
... cu o creștere asumată a riscului...

Adițional provizioanele de risc, (în mln RON)



... în cadrul unui profil de risc bine controlat

Rata NPL



* Veniturile excepționale de RON 123 mln din vânzările acțiunilor VISA obținute în 2Q16 sunt incluse în toate analizele și ratele calculate pe parcursul prezentării

... ducând la un rezultat brut* consistent

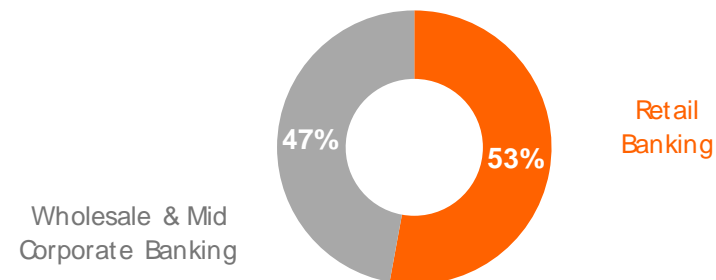


Profit brut
565 milioane RON

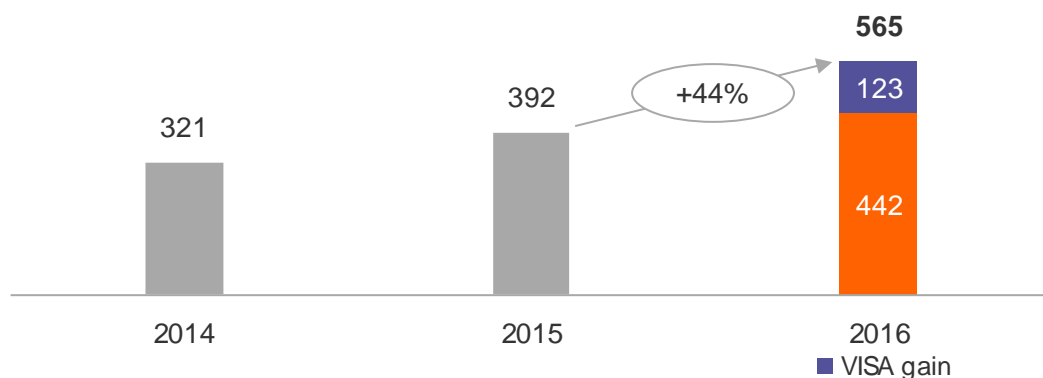
+44%
vs. 2015

... în baza unei contribuții echilibrate a liniilor de afaceri

2016 detaliat

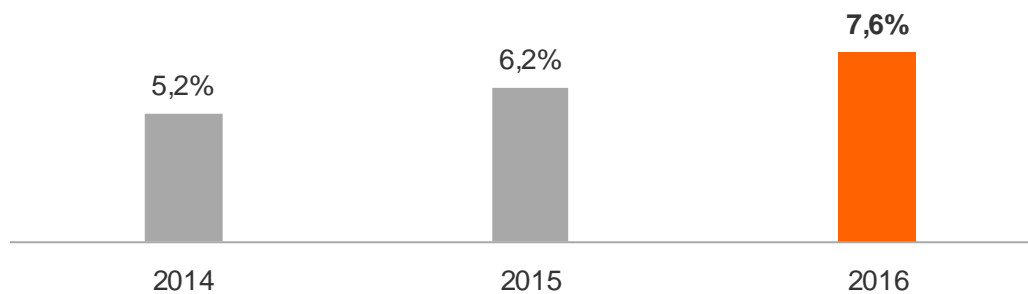


Rezultatul brut a crescut odată cu creșterea afacerii...



... consolidând poziția băncii pe piața locală

Active totale ING / active nete totale pe piață



* Veniturile excepționale de 123 mln RON din vânzările acțiunilor VISA obținute în 2016 sunt incluse în toate analizele și ratele calculate pe parcursul prezentării

Rezultate financiare 2016

		2016	2015			2016	2015		
Venituri*	(în RON mln)	1.321	1.022	+29%	Active totale	(în RON mld)	28,9	23,9	+21%
Costuri	(în RON mln)	665	575	+16%	Credite	(în RON mld)	17,6	14,4	+22%
Costuri de risc	(în RON mln)	92	55	+67%	Depozite	(în RON mld)	22,3	18,6	+20%
Profit brut	(în RON mln)	565	392	+44%	ROE**	(@12% RWA)	24%	20%	+4pp
Profit net	(în RON mln)	474	333	+42%	CIR*	(in %)	50%	56%	-6pp

* Veniturile excepționale de RON 123 mln din vânzările acțiunilor VISA obținute în 2Q16 sunt incluse în toate analizele și ratele calculate pe parcursul prezentării

**ROE bazat pe RWA de 12%, începând cu 2016, anii anteriori au fost menționați ca termen de comparație

Notă: Rezultate financiare consolidate ale ING Bank România, pregătite în conformitate cu International Financial Reporting Standards (IFRS) și normele ING Group pentru contabilitate managerială.

Implicarea ING România în comunitate*

RON 0,9 mln



2014

RON 3,6 mln



2015

RON 6,3 mln



2016

Antreprenoriat

Startarium (Impact Hub)

Platformă educațională pentru antreprenori care îi ajută să înceapă sau să crească o afacere.

www.startarium.ro



Educație financiară

Banometru (ARC)

Program dedicat persoanelor cu datorii, prin care sunt oferite sfaturi personalizate sau sprijin în redresare financiară.

www.banometru.ro

BANOMETRU

Dezvoltare urbană

Urbaniada (The Institute)

O competiție de proiecte pentru o viață mai bună în orașe.

www.urbaniada.net



Social

Adăpostul (Asociația Carusel)

Adăpostul de noapte pentru oamenii străzii. Mai mult de 3.600 dintre clienții ING au susținut proiectul prin donații totale de 110.000 RON.



*fonduri deductibile fiscal conform Legii Sponsorizării

Prioritățile strategice pentru 2017



Experiența clienților



Mai mulți clienți activi



Digitalizare, Automatizare și Scalabilitate

Mulțumim!

ING Group

**Global Bank of the Year
2016**

The Banker



ING România

**Cea mai inovatoare bancă
&
Cel mai bun serviciu online
(ING Home'Bank)**

Mastercard

The Bank of the Year Awards 2016



ING România

Innovation Award

*Forbes Banking
Awards*

