



# ING Bank Romania

## Rezultate Financiare 2010

**Mișu Negrițoiu**, CEO

**Mihaela Bîtu**, Director Executiv Commercial Banking

**Bogdan Boteanu**, Director Executiv Mid Corporate Banking

**Maria-Cristina Matei**, Director Executiv Retail Banking

9 martie 2011



# Agenda

---

Rezultate financiare ING Group si ING Bank NV 2010

Rezultate financiare ING Bank Romania 2010

Activitate Commercial Banking

Activitate Mid Corporate Banking

Activitate Retail Banking

Obiective ING Bank Romania 2011

# Rezultate ING Group si ING Bank NV

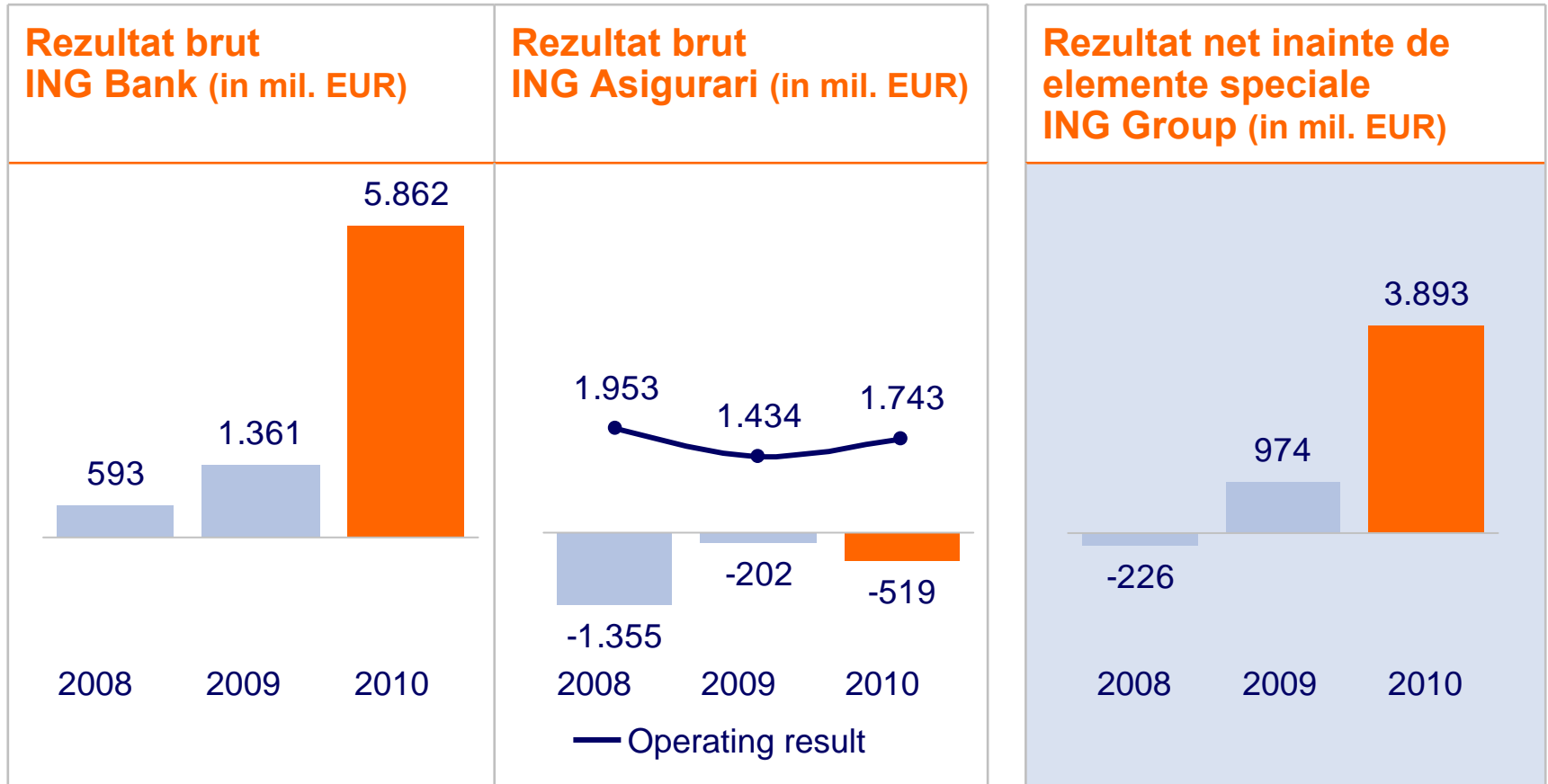
## ING Group

- **Rezultatul net** inainte de elemente speciale a crescut la **3,89 miliarde EUR** in 2010 fata de 974 milioane EUR in 2009
- ING a anuntat ca va rascumpara in avans, la 13 mai 2011, 2 miliarde EUR din ajutorul oferit de Statul Olandez. In decembrie 2009, au mai fost rascumparate 5 miliarde EUR din ajutorul total in valoare de 10 miliarde EUR
- Valoarea de piata a actiunilor a crescut la 7,28 EUR/actiune la sfarsitul anului 2010, fata de 6,9 EUR/actiune la sfarsitul anului 2009

## ING Bank NV

- **Rezultatul inainte de taxe** a fost de **5,9 miliarde EUR** fata de 1,4 miliarde EUR in 2009
- **Rata de solvabilitate** (core Tier 1 ratio) a continuat sa se imbunatateasca, ajungand la **9,6%** fata de 7,8% la sfarsitul anului 2009

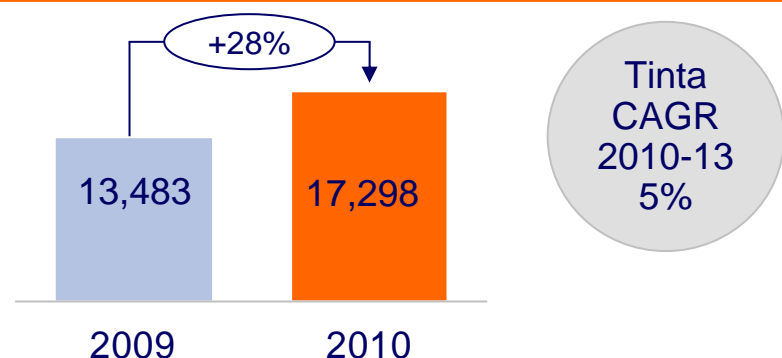
# ING Group – revenire solida a activitatii bancare



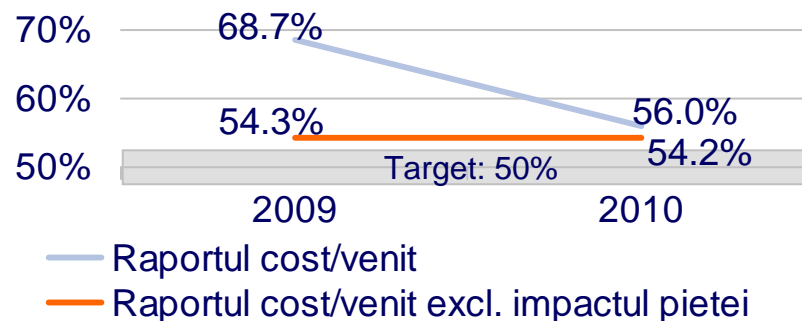
- Rezultatul net al ING Group in 2010 a fost de 3,2 miliarde EUR fata de o pierdere de 935 milioane EUR in 2009

# ING Bank NV – progrese conform strategiei

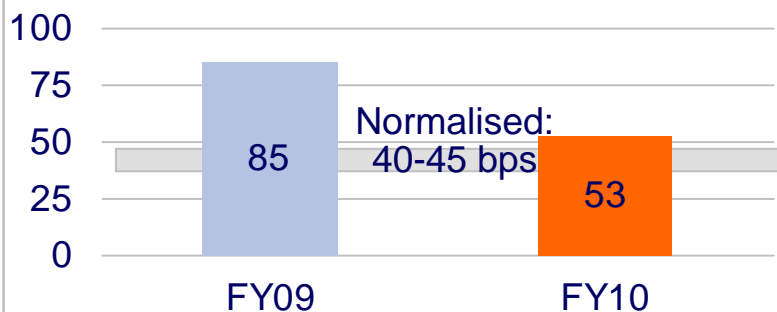
## Venituri\* (in milioane EUR)



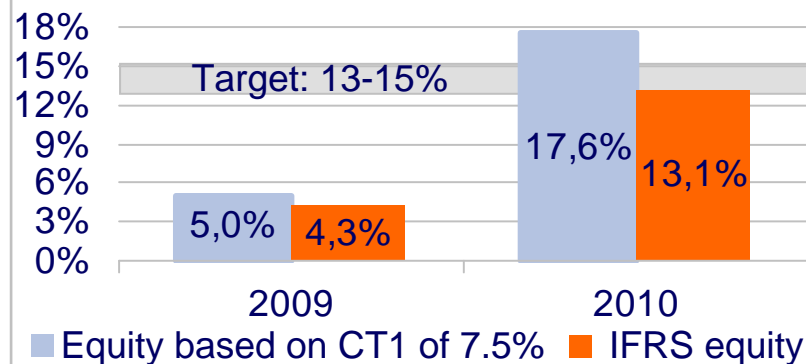
## Raportul cost/venit (%)



## Costuri de risc in bps (basis points) raportat la RWA



## RoE (%)

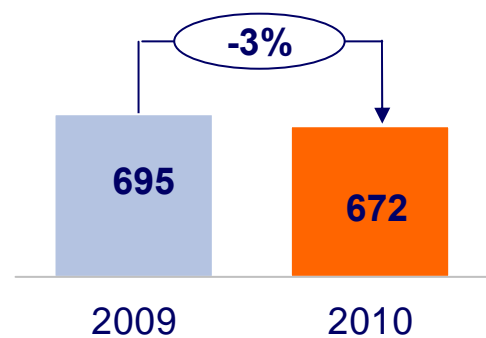


\* Veniturile excluzand impactul pietei au crescut cu 7,4% in 2010 versus 2009

# ING Bank Romania

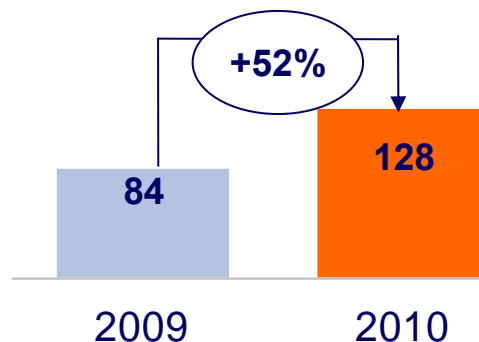
# Rezultate financiare ING Bank Romania (IFRS)

## Venituri (in mil. RON)



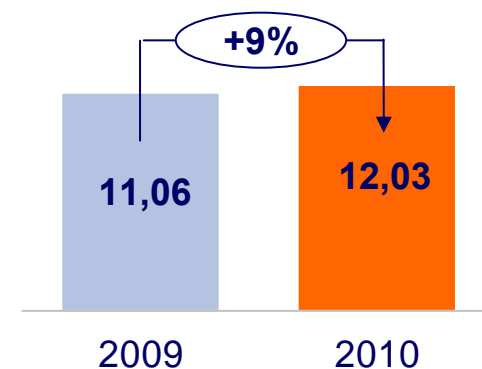
- Scaderea veniturii net datorata diminuarii veniturilor din comisioane si a celor de trezorerie

## Profit brut (in mil. RON)



- Cresterea profitului brut datorata diminuarii costului cu provizioanele de risc

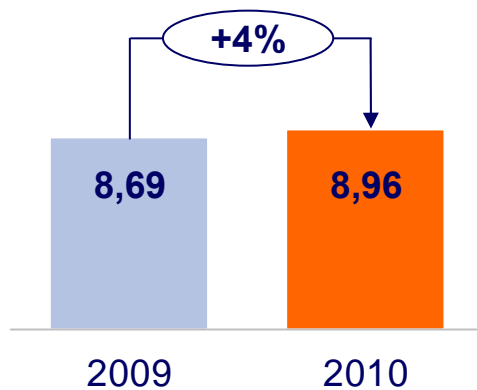
## Active totale (in mld. RON)



- Crestere generata de cresterea creditelor cu 3% si a portofoliul de titluri cu 75%

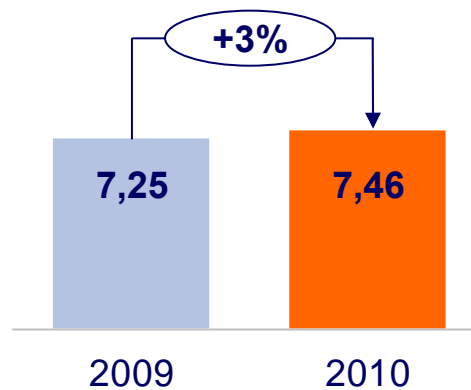
# Imbunatatirea situatiei bilantiere

## Economii & Depozite (in miliarde RON)



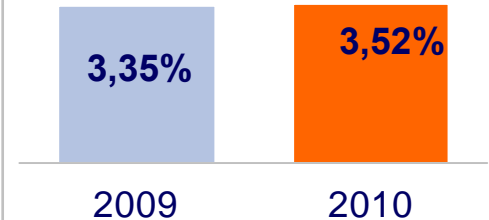
- Majorarea pasivelor generata in principal de cresterea numarului de clienti persoane fizice

## Credite (in miliarde RON)



- Creditele au crescut cu 3% ca urmare a dezvoltarii activitatii de retail banking

## Cota de piata

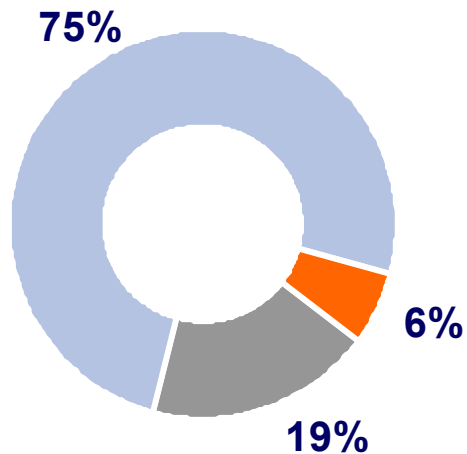


- Cote de piata: 3.54% in Creditare de la 3.61% ('09); 4.69% in Economii & Depozite de la 4.78% ('09)



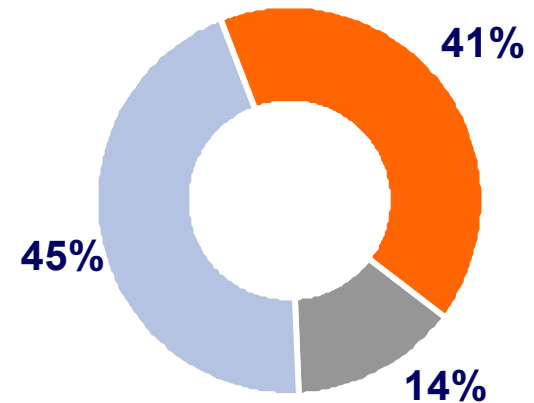
# Banca de nisa pentru companii vs. banca universala

## Contributia la venituri in 2005



- Mid Corporate Banking
- Commercial Banking
- Retail Banking

## Contributia la venituri in 2010



- Mid Corporate Banking
- Commercial Banking
- Retail Banking

# Realizari strategice

- Proiectul lansat in 2005 de a transforma o banca de nisa pentru companii in banca universala a fost realizat
- Am cimentat relatiile noastre cu clientii persoane fizice si juridice depasind impreuna cu acestia perioada dificila de recesiune economica
- Rezultatele finaciare si comerciale solide pun bazele relansarii cresterii activitatii ING in perspectiva revenirii economiei romanesti
- Consolidarea pozitiei de lider in Internet Banking

# Commercial Banking

# Commercial Banking

**Cienti  
noi**

**+ 10%**

**Cota de piata  
plati electronice**

**29%**

## Rezultate 2010

- Consolidarea pozitiei solide in piata corporatiilor mari cu cifra de afaceri > 50 mil. EUR (50% grad de penetrare a pietei)
- **Top 5** pe piata schimburilor valutare, piata monetara si a titlurilor de stat
- **Activele** s-au pastrat la un nivel relativ constant pe fundalul ajungerii la maturitate a unor credite existente; am acordat **credite noi** in valoare de **400 milioane EUR**
- Cota de piata in crestere in ceea ce priveste numarul de plati in sistemul interbancar ( 8,9% plati de mare valoare si 7,2% plati de mica valoare)
- **Piata de capital: top 3** (cota de piata 6,8%)
- **Lider** de piata in **serviciile de custodie** (cota de piata 35%)
- Conform unui studiu Nielsen, realizat pe un esantion reprezentativ de clienti in ianuarie 2011, ING este lider in gradul de satisfactie al clientilor nostri

# Abordarea noastra

- Concentrare pe inovatie si pe calitatea serviciilor si produselor
- Construirea de relatii durabile, de parteneriat cu clientii nostri
- Transparenta si integritate in structura de preturi si comisioane
- Gama de produse larga, cuprinzind toate ariile de interes pentru clienti corporativi si institutii financiare (produse de creditare, solutii de cash management, produse de trezorerie, servicii de consultanta, intermedierea de tranzactii pe pietele de capital)
- Identificare de solutii adaptate pentru specificul de activitate al fiecarui client
- Abordare uniforma a relatiilor in Romania si pe alte piete

# Mid Corporate Banking

# Mid Corporate Banking

## Piata

- Companii cifra de afaceri 2-50 milioane EUR/an
- Cu ritm de crestere ridicat
- Mare diversitate pe industrii
- Dezvoltarea afacerii dependenta de finantare

## Abordarea ING

- Persoana dedicata in relatia cu fiecare client - parteneriat, consultanta specifica
- Structuri flexibile de finantare
- Pachete de produse adaptate nevoilor clientilor
- Distributie la nivel national

# Rezultate 2010



## Lectiile crizei

- Calitatea buna a portofoliului de credite a permis recalibrarea eforturilor fortei de vanzari si mentinerea rezultatului net
- Reteaua de distributie perfect dimensionata; accentul pe continut si dezvoltarea de noi pachete de produse adaptate nevoilor clientilor
- Lectiile crizei au ghidat revizuirea de procese in mai multe zone de activitate (creditare, operationala)
- Revenire vizibila pe fondul temperaturii dificultatilor financiare ale clientilor din portofoliu



# Retail Banking

# Repere 2010

1 milion de clienti



## Pozitie pe piata

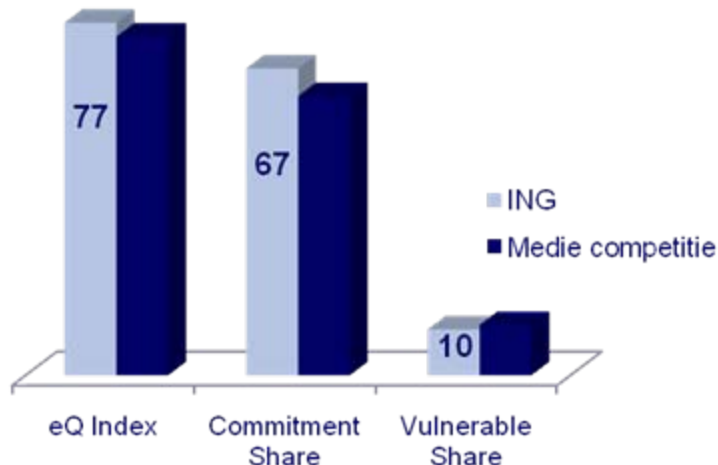
- **Carduri:** al 3-lea emitent de carduri de debit EMV (peste 1mio carduri)
- **Tranzactii cu carduri:** Cel mai mare numar de tranzactii la POS (VISA)
- **Home'Bank:** Cel mai bun produs de Internet Banking conform primului studiu de benchmarking realizat de Finmedia & Padicode (+29% utilizatori)
- **Self'Bank:** Ramane cel mai inovator si complet sistem de self-servicing (# 239)
- **Online:** "Webvertiser of the Year" la Internetics. Brandul cu cea mai coerenta strategie online de catre Internet Advertising Bureau (IAB) Romania (5 milioane vizitatori unici)

# Satisfactia clientilor - Net Promoter Score

ING se mentine lider in ceea ce priveste nivelul general de satisfactie al propriilor clienti

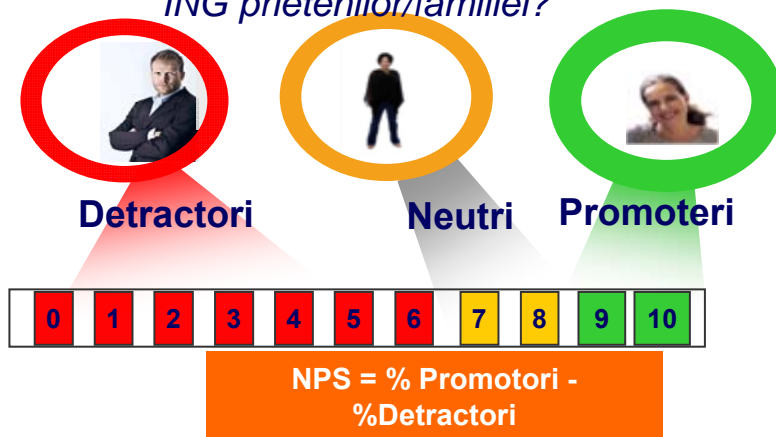
Conform studiului recurent de Customer Satisfaction\*, ING a inregistrat:

- ➔ Cel mai mare indicator calitativ de customer satisfaction din Romania (Q Index 77)
- ➔ Cea mai mare pondere in portofoliu a clientilor loiali ING (Commitment Share 67)
- ➔ Cel mai scazut risc de a pierde clienti ale caror asteptari nu au fost indeplinite de catre
- ➔ ING (Vulnerable Share 10)



Studiu de piata AC Nielsen Romania in noiembrie – decembrie 2010

Pe o scala de la 0 la 10, in ce masura ati recomanda ING prietenilor/familiei?



Ce este NPS?

- ➔ NPS este un proiect ce presupune integrarea “vocii clientului” in intreaga organizatie prin construirea unui permanent dialog intre ING si clientii sai

Rezultate NPS pana in prezent

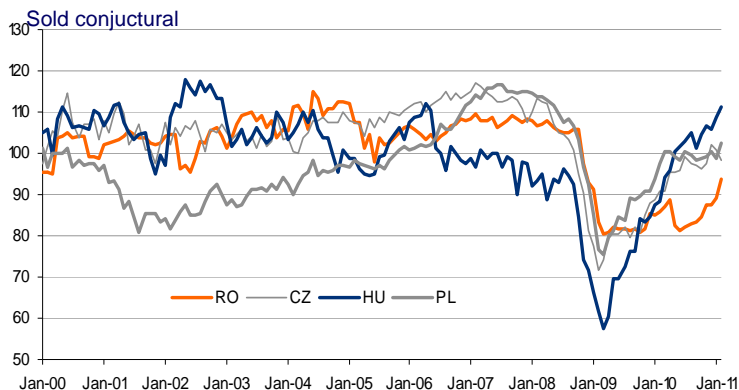
- ➔ Romania a fost un dintre primele 3 tari in ING in care a fost implementat (septembrie 2010)
- ➔ Rezultate dupa 6 luni:
  - Peste 10.000 clienti ING au raspuns la chestionarul primit
  - Scorul NPS inregistrat (44.1%)



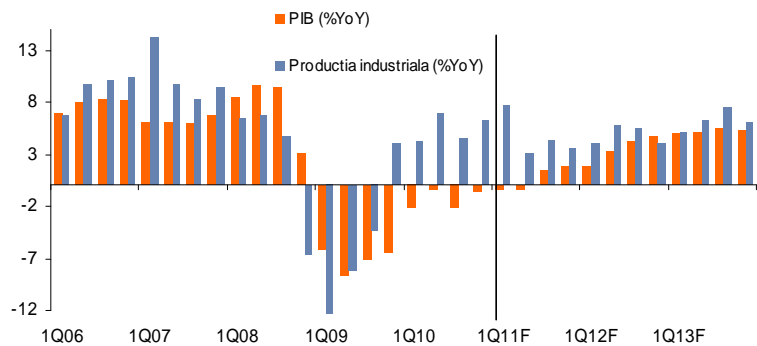
2011

# Revenirea prinde contur

## Increderea consumatorilor



## Prognoza PIB



- Datele privind PIB in T4 2010 sugereaza stabilizarea activitatii economice
- Asteptarile consumatorilor se imbunatatesc
- Anul 2011 va consemna reluarea cresterii economice (+0,6%) care, cel mai probabil, va continua si in anii urmatori
- Inflatia probabil va ramane ridicata in 2011 (~ 5%) dar si in 2012 (~ 4,5%)
- Creditarea continua sa fie anemica, mentinandu-se la 5%
- Riscuri mari vin dinspre finantarea deficitelor si dinspre cursul de schimb

# Obiective 2011 - 2013



- **Performanta comerciala si financiara**
  - Cresterea activelor cu 15-20%
  - Cresterea veniturilor cu cca 10%
  - Scaderea corespunzatoare a cheltuielilor
  - Cresterea profitului cu 10-15%
- Pozitionarea ING Bank in **primele 5 banci universale din Romania**
- Concentrarea pe nevoile clientilor si programe aplicate de dialog si fidelizare

# Intrebari & Raspunsuri