

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE





## BANQUE RAIFFEISEN: BON DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DANS UN ENVIRONNEMENT DIFFICILE

Instauration d'un Beirat, porte-parole des membres et des clients.  
Investissements continus dans la qualité du service à la clientèle.  
Signature des 'Principles for responsible banking UNEP-FI'

Banque Raiffeisen se montre satisfaite du développement de ses activités en 2019.

Au 31 décembre 2019, le **total du bilan** affiche une hausse de 1,2% par rapport à la fin de l'exercice précédent pour s'établir à 8 912 millions d'euros.

Les **dépôts de la clientèle** non bancaire augmentent de 1,5% et atteignent 7,8 milliards d'euros au 31/12/2019.


Les **dépôts de la clientèle particulière** progressent de 5,3%, les épargnants ayant surtout eu recours au compte d'épargne R-TOP qui offre à la fois des conditions de rémunération attractives et une flexibilité totale. Dans un environnement de taux négatifs, la Banque a su gérer l'évolution des **dépôts de la clientèle professionnelle** qui diminuent de 5,3%.

Les **avoirs sous gestion** augmentent de 3,5%, notamment grâce au succès des différentes formules de gestion patrimoniale qui voient leurs encours progresser de 35%.

La progression de 5,7% des **crédits à la clientèle**, y compris les opérations de crédit-bail, conforte la place d'acteur de référence de Raiffeisen dans le financement de l'économie locale. La croissance provient en majeure partie de prêts accordés aux clients particuliers pour le financement de l'acquisition ou de la construction de nouveaux logements. En parallèle, la Banque continue de soutenir activement les projets d'investissements locaux, comme en témoigne la progression considérable des volumes de prêts accordés aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux entités publiques luxembourgeoises.

Dans un contexte de taux particulièrement défavorable pour le secteur bancaire, la Banque affiche une croissance de 2,0% de son **résultat net d'intérêts**. Cette progression s'explique principalement par la croissance des volumes, les conditions de taux sur opérations de crédits s'étant nettement détériorées par rapport à 2018.

Les **commissions nettes** s'inscrivent en hausse de 8,3% par rapport à l'exercice 2018. La progression des commissions provient exclusivement de la croissance des volumes et a été générée notamment par une activité transactionnelle très forte dans les domaines des titres et des moyens de paiement, le développement des services de gestion patrimoniale et la croissance importante des garanties bancaires émises pour le compte de la clientèle professionnelle.



Les **coûts d'exploitation** augmentent de 5,9% par rapport à l'exercice 2018 notamment sous l'effet de la hausse des frais de personnel, des coûts liés à la mise en œuvre des nouvelles réglementations et des investissements dans le développement des canaux digitaux.

L'**effectif** s'est élevé, au 31 décembre 2019, à 661 employés, ce qui représente une augmentation de 11 personnes par rapport à l'année précédente.

Le **résultat net** de 17,4 millions d'euros est en diminution de 7,3% par rapport à l'exercice précédent.

La Banque a procédé en 2019 à une refonte de sa **gouvernance** et a simplifié sa **structure organisationnelle** en procédant à une fusion avec ses 13 Caisses régionales. Elle s'est dotée d'un **Beirat**, un organe consultatif composé d'une vingtaine de membres représentant une forte diversité socioprofessionnelle et géographique au sein du Luxembourg. Le Beirat est appelé à donner des impulsions au Conseil d'Administration ainsi qu'à être le porte-parole de la clientèle et des membres, renforçant ainsi la mise en œuvre de la philosophie coopérative propre à Raiffeisen.

Au 31/12/2019, la Banque compte 36.804 **membres** (+8,4%). Conformément aux valeurs coopératives, les membres ont bénéficié d'un montant de près de 1,1 millions d'euros en AVANTAGES OPERA.


Par la **signature des « Principes for Responsible Banking »** des Nations Unies (UNEP FI), Banque Raiffeisen confirme son engagement pour la durabilité et rejoint l'initiative mondiale des Nations Unies supportée par plus de 170 instituts financiers. Ces principes fournissent au secteur bancaire un cadre unique qui intègre la durabilité dans tous les domaines d'activité permettant aux banques signataires de s'aligner sur les objectifs de la société tels qu'ils sont exprimés dans les Objectifs de Développement Durable (ODD) et dans l'accord de Paris sur le climat.

Raiffeisen a dans cet esprit développé une **gamme complète de solutions de placements durables**. En se basant sur des certifications reconnues à l'échelle internationale, Raiffeisen est en mesure de proposer une formule adaptée à tout client qui souhaite investir de manière responsable. Les solutions s'étalent d'un plan d'épargne par fonds durables à une directive de gestion discrétionnaire 'sustainable' en passant par une offre très large de produits structurés, de fonds et ou encore d'obligations durables.

Le **programme d'investissement dans la qualité de l'accueil** dans le réseau des agences a été poursuivi de manière ambitieuse. De nouvelles agences, spécialement aménagées pour garantir un conseil de qualité en toute discrétion, ont été inaugurées à **Walferdange** et à **Pétange**. Elles témoignent notamment des efforts entrepris par la Banque pour continuellement adapter son infrastructure aux changements de comportement de la clientèle.

De nouvelles constructions d'agences ont été entamées à Bascharage, Differdange et Esch-Belval. Pour 2020, des travaux de modernisation ou de reconstruction sont prévus sur les sites de Niederanven et Wiltz.

Raiffeisen a encore développé son accessibilité en lançant l'agence online, un canal de distribution complémentaire aux agences physiques. L'agence online est à la disposition de la clientèle pour toute question avec des horaires étendus de 8h00 à 18h00.



Un accent majeur a été mis sur le renforcement de l'**offre digitale**. Les futurs clients peuvent désormais initier aisément une demande d'**entrée en relation de manière digitale** depuis le site public de la Banque. Raiffeisen travaille aussi à la **refonte de son application R-Net** pour proposer à ses clients une nouvelle version de sa banque en ligne dans le courant de l'été. Une fois lancée, cette nouvelle version de R-Net sera dotée rapidement et régulièrement de nouvelles fonctionnalités comme par exemple la possibilité d'accéder aux comptes détenus auprès d'autres banques. Les travaux de préparation pour rejoindre une plateforme de paiement peer-to-peer sont en cours.

Le **partenariat avec** POST Luxembourg contribue toujours de manière positive au développement des activités commerciales de la Banque. C'est ainsi que le nombre de clients POST ayant eu recours aux services bancaires a poursuivi sa croissance en 2019.

### **Covid-19**

L'année en cours est marquée par la pandémie Covid-19. Depuis le début de la crise sanitaire, Banque Raiffeisen assure l'accès à ses services et reste à la disposition de l'ensemble de ses clients dans la mesure où une grande partie des agences continuent à accueillir les clients sur rendez-vous. Conformément aux recommandations du gouvernement luxembourgeois, les clients sont cependant invités à ne se rendre à leur agence qu'en cas de nécessité absolue, à utiliser dans la mesure du possible les bancomats et la banque en ligne R-Net, disponible 24/7, pour les transactions courantes ainsi qu'à privilégier les échanges téléphoniques avec leur conseiller ou avec l'agence online.

Banque Raiffeisen s'associe par ailleurs au programme de stabilisation de l'économie nationale initié par le Gouvernement luxembourgeois et est pleinement engagée pour accompagner les entreprises et indépendants et les aider à surmonter les défis auxquels ils sont contraints de faire face dans le contexte de cette crise sans précédent.

Les conseillers Raiffeisen sont à la disposition des entreprises et indépendants pour convenir avec eux des mesures les plus appropriées, que ce soit un moratoire sur les prêts en cours, la mise en place de nouvelles lignes de crédit ou toute autre disposition pouvant contribuer à atténuer les conséquences économiques de la crise pour l'entreprise et ses employés.

Leudelange, 09/04/2020

N.B: Les chiffres tels que renseignés dans le présent communiqué doivent encore être approuvés par l'Assemblée Générale ordinaire.

Contact presse:

**brain&more**

100A, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
T +352 26 84 71 - 1  
F +352 26 48 35 10  
brain@brain.lu