



## Financiële dienstverlening aan de retailcliënteel

Inzake FINANCIËLE DIENSTVERLENING AAN DE RETAILCLIËNTEEL ontplooit Dexia zijn activiteit in drie landen:

- in België, onder de merknaam Dexia Bank, dat tot de grootste drie Belgische banken behoort;
- in Luxemburg, waar Dexia Banque Internationale à Luxembourg zich als een van de grootste banken van het land positioneert;
- in Slowakije, waar Dexia banka Slovensko actief is in nauwe samenwerking met Dexia Bank, waarvan ze de knowhow deelt.

Via een dicht net van kantoren verkoopt Dexia een volledig gamma van bankverzekeringsproducten en -diensten aan een cliënteel van gezinnen, professionelen en kleine en middelgrote ondernemingen.

## Financiële dienstverlening aan de retailcliënteel



**1 198** kantoren

In België een uitgebreid net  
voor ongeveer 3,9 miljoen  
cliënten

---

**87,8**  
miljard EUR

Stijging van de uitstaande  
cliëntentegoeden met 7,3 %

---

**24,2**  
miljard EUR

Toename van de uitstaande  
kredieten met 6,0 %

---

**2,5**  
miljard EUR

Aangroei verzekeringspremies  
Dexia-clienteel met  
13,6 %

---

# Voorstelling, strategie en vooruitzichten

## Voorstelling

Alvorens stichtend lid te worden van de groep Dexia in 1996, was het Gemeentekrediet van België de bevoorrechte bankier van de gemeenten en beschikte het over een van de grootste netwerken van loketbanken in België, met een bijzonder sterke positie in het domein van het gezinssparen en op het vlak van de inzameling van werkmiddelen. Mettertijd werd het productengamma en de cliëntensegmenten uitgebreid en groeide de onderneming uit tot een volwaardige commerciële bank. De invoering van de merknaam Dexia in 2000 werd gevolgd door de acquisitie van Artesia Banking Corporation in 2001, wat zorgde voor een nieuwe uitbreiding van het commercieel netwerk, zowel inzake bankdiensten als verzekeringen. Op dit ogenblik behoort Dexia tot de grootste drie banken in België. De Groep bekleedt thans een belangrijke commerciële positie in Luxemburg via Dexia BIL en zijn 40 kantoren.

Vóór 2004 maakten de financiële dienstverlening aan particulieren en de verzekeringsactiviteit samen deel uit van dit metier. In 2004 besloot de Groep om in 2005 over te gaan tot een reorganisatie. Dat heeft geleid tot een wijziging van het werkterrein van dit metier, dat nu ook private banking omvat. Tegelijkertijd werd de verzekeringsactiviteit overgeheveld naar het metier Financieel beheer en verzekeringen. Het metier Financiële diensten aan particulieren legt zich uitsluitend toe op de distributie en biedt zijn uitgebreid productengamma aan alle cliëntensegmenten aan. Dit

aanbod gaat van basisbetaaldiensten tot financiële oplossingen met hoge toegevoegde waarde.

## Strategie

De strategische doelstelling van het metier Financiële diensten aan particulieren bestaat in de distributie van zijn eigen producten en diensten, alsook van die welke gecreëerd worden door de andere metiers van de Groep voor een cliënteel van voornamelijk gezinnen en o.m. ook gefortuneerde cliënten, vrije beroepen en kleine en middelgrote ondernemingen.

### \_Thuismarkten

Het grootste deel van de activiteit vindt plaats in België en Luxemburg, waarin Dexia beschikt over een uitgebreid distributienetwerk. Dexia Bank beheert een netwerk van 1 198 kantoren in België, waarvan er 871 geleid worden door zelfstandigen. Dexia Insurance verkoopt zijn producten leven en niet-leven via het kantorennet van de bank, alsook via 238 exclusieve agenten, 1 697 makelaars en het direct kanaal Corona.

De integratie van Artesia Banking Corporation en de reorganisatie van het distributienet werden in 2004 actief voortgezet. Het net van zelfstandige kantoren werd verminderd met nog eens 18 eenheden. Dat betekent dat de in 2001 vastgelegde doelstelling om tegen 2005 het aantal zelfstandige kantoren terug te schroeven tot minder dan 900, reeds bereikt is. In 2004 sloten 78 kantoren van het loontrekkend net de deuren. Momenteel bedraagt het aantal verkooppunten 316. Tegen einde

2005 zullen nog 100 loontrekkende kantoren geschrapt worden.

De integratie van Artesia Banking Corporation hield een aanzienlijke kostensynergie in, nl. van 180 tot 200 miljoen EUR voor het hele boekjaar 2005. In 2004 werd het cijfer van 222 miljoen EUR gehaald, wat een bewijs vormt van het welslagen van dit proces, zowel in absolute cijfers als wat de vooropgezette planning betreft. Dit heeft hoofdzakelijk betrekking op de activiteit als retailbank. De doorgedreven rationalisatie van het banknet na de acquisitie van Artesia BC wordt in 2005 afgerond. De herstructurering van de kanalen die enkel verzekeringsproducten verkopen en de beschikbaarheid ervan zullen ook na 2005 voortduren, zodat de Belgische markt in commercieel opzicht optimaal bestreken kan worden.

### \_Internationaal

Het metier Financiële diensten aan particulieren wordt uitgeoefend in een groot aantal entiteiten buiten België en Luxemburg. Dat houdt in dat men werkt met uiteenlopende wijzen om de markt te benaderen en met diverse productengamma's. Dit zijn de voornaamste landen:

■ Frankrijk – Naast zijn activiteit in de sector van de financiering van de openbare besturen beheert Dexia diverse entiteiten, die financiële diensten verlenen aan de particulieren. Dexia is voor 100 % eigenaar van Dexia Banque Privée France, waarvan de hoofdzetel gevestigd is in Parijs. Dexia Epargne Pension, dat gelanceerd werd in 2002, is gespecialiseerd in verzekeringen.



De Groep heeft een participatie van 20 % in le Crédit du Nord, dat 648 kantoren heeft in de voornaamste regio's van het land.

- Zwitserland – De Groep omvat ook een instelling voor private banking, nl. Dexia Private Bank Switzerland.

- Slowakije – Dexia is eigenaar van Dexia banka Slovensko (52 kantoren), dat ten dienste staat van de lokale openbare sector en de particulieren.

- Spanje – Dexia bezit een participatie van 40 % in Popular Banca Privada, een joint venture op het vlak van private banking met Banco Popular in Spanje.

### Vooruitzichten

Het metier van de Financiële dienstverlening aan particulieren omvat twee krachtlijnen.

- Dexia streeft naar een versterking van zijn commerciële aanwezigheid op de thuismarkten, enerzijds door de rationalisering van de kantorennetten en anderzijds door het uitbreiden van de productenportefeuille van elke cliënt.

- De internationale expansie vormt zowel een uitdaging als een kans voor Dexia, gelet op de snelle wijzigingen die zich voordoen op de markt van de financiële diensten in Europa. De partnerships, allianties en andere soorten commerciële samenwerkingsvormen worden actief onderzocht, met inbegrip van acquisities, als er zich mogelijkheden aandienen en er sprake is van waardecreatie, voornamelijk op het vlak van de mogelijke synergie tussen de retailbank en de openbare cliënteel, alsook op het vlak van private banking (het succes in Spanje is daarvan een goed voorbeeld).

# Activiteit



## CLIËNTEGOEDEN

(in miljarden EUR)	2003	2004	Evolutie
Deposito's op rekening	33,6	37,8	+12,5 %
– Depositoboekjes	25,0	28,9	+15,3 %
– Overige deposito's	8,5	8,9	+4,3 %
Kasbons	14,6	11,4	-21,8 %
Euro-obligaties Dexia	7,4	7,7	+4,3 %
Aandelen coöperanten	1,3	1,3	+1,8 %
ICBE's	17,7	20,0	+13,5 %
Levensverzekering	7,4	9,6	+30,1 %
<b>Totaal</b>	<b>81,8</b>	<b>87,8</b>	<b>+7,3 %</b>

## GEÏNDE VERZEKERINGSPREMIES

(in miljoenen EUR)	2003	2004	Evolutie
Leven	1 883	2 155	+14,5 %
– Tak 21	1 339	1 463	+9,3 %
– Tak 23	544	692	+27,2 %
Niet-leven	317	343	+8,3 %
<b>Totaal</b>	<b>2 200</b>	<b>2 498</b>	<b>+13,6 %</b>

## UITSTAANDE KREDIETEN

(in miljarden EUR)	2003	2004	Evolutie
Kredieten aan particulieren	16,2	17,0	+5,2 %
- Hypothecaire kredieten	14,2	15,1	+6,3 %
- Consumentenkredieten	2,0	2,0	-2,5 %
Beroepskredieten	6,6	7,1	+8,0 %
<b>Totaal</b>	<b>22,8</b>	<b>24,2</b>	<b>+6,0 %</b>

Deze activiteit wordt vooral ontwikkeld in België en Luxemburg, waar Dexia een eersterangspositie bekleedt, alsook in Frankrijk, waar Dexia zijn verzekeringsactiviteiten ontwikkelt.

In 2004 bleef de rente globaal laag in Europa (met een afplatting van de rentecurve in de tweede jaarhelft) en de aandelenmarkten zijn blijven heropleven. Terwijl in de eerste helft van het jaar de cliënten de voorkeur gaven aan producten met een gewaarborgd rendement, vertoonde de vraag naar gemeenschappelijke beleggingsfondsen (ICBE's) in het tweede halfjaar een heropleving.

Eind 2004 lieten de uitstaande **cliëntentegoeden** een stijging van 7,3 % zien in vergelijking met ultimo 2003 en bedroegen 87,8 miljard EUR. De tegoeden van de balansproducten (depositoboekjes, kasbons) bleven stabiel en beliepen 56,8 miljard EUR (+2,4 %), terwijl de buitenbalansproducten (gemeenschappelijke beleggingsfondsen of ICBE's en verzekeringsproducten) fors toenamen (+17,6 % op een jaar), met een versnelling in het vierde kwartaal (+9,0 % gedurende de laatste drie maanden van 2004).

De grote tendensen in 2004 waren:

- een gevoelige stijging van het uitstaand bedrag op de depositoboekjes (+15,3 %), dat eind 2004 op 28,9 miljard EUR uitkwam door de verschuiving van het uitstaand bedrag van de kasbons (-21,8 % op een jaar) naar de depositoboekjes. De groei van



dit product is in de tweede helft van het jaar verhoogd, doordat de cliënten liever in gemeenschappelijke beleggingsfondsen (ICBE's) gingen beleggen;

- een lichte stijging van de overige deposito's (+4,3 % over 12 maanden);
- een forse klim van de gemeenschappelijke beleggingsfondsen (ICBE's), vooral in het vierde kwartaal. Eind 2004 beliepen de cliëntentegoeden inzake gemeenschappelijke beleggingsfondsen 20,0 miljard EUR, d.i. een groei van 13,5 % in een jaar (zijnde 2,4 miljard EUR). De nettoproductie vertegenwoordigt 1,8 miljard EUR voor het hele jaar en 1,1 miljard EUR voor het vierde kwartaal alleen.

Wat de **verzekeringsactiviteiten** betreft, is het uitstaand bedrag van de levensverzekeringsproducten (technische reserves) in een jaar met 30,1 % gestegen. Deze groei is te verklaren door zowel een heropleving van de beursmarkten als door de goede commerciële prestaties van 2004, alle categorieën van contracten samen.

De geïnde verzekeringspremies met betrekking tot de cliënteel van particulieren kwamen in 2004 uit op 2 498 miljoen EUR, d.i. een vooruitgang van 13,6 % in vergelijking met 2003. De beste prestatie komt van de levensverzekeringsproducten in rekenenheden – Tak 23 – (+27,2 % in een jaar), vooral in Frankrijk (Dexia Epargne Pension). Inzake verzekering niet-leven beliep de productie 343 miljoen EUR, een aangroei van 8,3 % op 12 maanden.

## Dexia en de verzekering

In het kader van zijn strategie “verzekeringsbankieren” heeft Dexia in 2004 besloten om alle verzekeringsmaatschappijen van de Groep, die actief zijn inzake verzekering leven en niet-leven, samen te brengen in eenzelfde overkoepelende entiteit die in Brussel is gevestigd, namelijk **Dexia Insurance Services**. Deze reorganisatie is bedoeld om de positie van de Groep op de verzekeringsmarkt te versterken.

Dexia Insurance Services controleert vanuit Brussel elf verzekeringsmaatschappijen, waarvan de vier belangrijkste in België en de andere in Frankrijk, Duitsland, Ierland, Luxemburg en Zwitserland gevestigd zijn. In België werden de verzekeringsmaatschappijen **DVV Verzekeringen** en **Dexia Insurance** samengebracht in eenzelfde operationele entiteit, **Dexia Insurance Belgium**, die opereert via verschillende distributiekanaalen.

- Het kantorennet van **Dexia Bank** biedt, naast bankproducten, een volledige waaier van verzekeringsproducten aan zijn cliënteel van particulieren, zelfstandigen en kleine ondernemingen aan.
- Het net van DVV-consulenten biedt, via 250 agentschappen, onder de merknaam **DVV**, een volledig gamma van verzekeringsproducten aan in het kader van een gepersonaliseerde relatie en service.
- De directe verkoop (telefoon, internet) van eenvoudige verzekeringsproducten tegen een concurrerende prijs via de maatschappij **Corona Direct** en onder deze handelsnaam.
- Makelaardij voor de distributie van levensverzekeringsproducten van de maatschappij **Belstar** en van niet-levensverzekeringsproducten onder de naam **Flexia**.

In Frankrijk ontwikkelt de Groep deze activiteit via twee maatschappijen: de levensverzekeringsmaatschappij **Dexia Epargne Pension**, die gespecialiseerd is op het vlak van sociale engineering, voornamelijk het financieel sparen van de openbare ambtenaren, en een makelaar in verzekeringen niet-leven, **Dexia Prévoyance**, die producten inzake collectieve onderlinge verzekering verkoopt aan privé- of parapublieke ondernemingen die privé-personeel in dienst hebben.

In Duitsland is de Groep actief via verzekeringsmakelaar **Rekord**, een maatschappij die gespecialiseerd is in verzekeringsproducten leven en pensioensparen voor zelfstandigen en leiders en medewerkers van kleine en middelgrote ondernemingen.

In Luxemburg is **Dexia Life & Pensions** een maatschappij die zich toelegt op individuele en collectieve levensverzekeringen. Ze verkoopt als een vrije leverancier van diensten individuele levensverzekeringen en pensioenspaarproducten in verscheidene landen van de Europese Unie.

In Luxemburg, Ierland en Zwitserland ontwikkelt de activiteit zich via de maatschappij **Eurco** op het gebied van de herverzekering en het beheer van *captives*, zowel voor de maatschappijen van de groep Dexia als voor derde cliënten.



Op 31 december 2004 beliepen de **uitstaande kredieten** aan de cliënteel van particulieren 24,2 miljard EUR, een stijging van +6,0 % op 12 maanden. Deze groei is vooral te verklaren door de volumes van hypothecaire kredieten: het uitstaand bedrag steeg met 6,3 % op 12 maanden en kwam eind 2004 uit op 15,1 miljard EUR. De consumentenkredieten gingen licht achteruit (-2,5 % in een jaar). De kredieten aan kleine en middelgrote ondernemingen en zelfstandigen bleven het hele jaar stijgen (+8,0 % op 12 maanden) en kwamen eind 2004 uit op 7,1 miljard EUR.

## Retailbanking in Luxemburg

### \_Retailbanking

Na drie jaar van gematigde economische groei knoopte de Luxemburgse economie in 2004 weer aan met een krachtiger groei. In die context en ondanks een almaar scherpere concurrentie behaalde Dexia Banque Internationale à Luxembourg (Dexia BIL) over 2004 uitstekende commerciële resultaten.

Dankzij de gunstige economische en politieke omgeving kan Dexia BIL voortgaan op de weg van de duurzame ontwikkeling in het Groothertogdom Luxemburg, met name via de financiering tegen een voorkeurtarief van projecten die investeren in hernieuwbare energie.

De nieuwe productie **woonkredieten** vertoont nog altijd een merkwaardige opgang, ondersteund door de zeer lage rentestand en een sterke vraag op de vastgoedmarkt van de particulieren.

De financiële **leasing** op het vlak van autofinanciering heeft steeds meer succes bij de cliënteel.

De **klassieke beleggingsproducten** ondergaan verder de negatieve invloed van de historisch lage rente, waardoor de cliënteel overstapt naar nieuwe beleggingsformules, zoals **gestructureerde producten** met gewaarborgd kapitaal of alternatieve fondsen.

Onder de **producten met fiscale voordelen** die aan de Luxemburgse inwoners worden aangeboden, zet het woonsparen zijn opmars verder en wordt het commercieel succes ervan elk jaar bevestigd.

Met een nog rijker productenaanbod vertoonde de activiteit **verzekeringsbankieren** in 2004 een aanzienlijke ontwikkeling, vooral inzake producten in rekeenheden die aansluiten bij Dexia-beveks.

Een steeds grotere groep van internauten doet het aantal bankverrichtingen via het bancaire internetinstrument [www.dexiaplus.lu](http://www.dexiaplus.lu) toenemen en zorgt er zodoende voor dat de productiviteit van de retailbanking aanzienlijk wordt verhoogd.

Door de aanpassing in Luxemburg van het bankprogramma **Axion**, dat door Dexia Bank België werd gelanceerd en specifiek voor de jongeren (12 tot 25 jaar) werd ontwikkeld, kan vandaag het marktaandeel van de bank bij deze cliënteel worden vergroot.

Bij de cliënteel van **KMO's** kan Dexia BIL, ondanks een voorzichtig



“Meer dan u verwacht !”  
(Campagne spaarproducten –  
Dexia banka Slovensko).



beleid inzake risicocontrole van de kredieten en een gevoelige daling van de vraag naar vastgoedkrediet, het recordpeil van zijn uitstaand bedrag van 2003 behouden. De resultaten inzake de kredieten voor roerende investeringen in de vorm van leasing zijn meer dan bevredigend.

In 2004 was de strategie in verband met de werving van nieuwe cliënten, gebaseerd op een betere kennis van hun profielen en het verbeteren van de kwaliteit van de transactieprocedures, een prioriteit die vruchten afwierp. Daardoor kon Dexia BIL vooruitgaan en zijn ambitieuze ontwikkelingsdoelstellingen realiseren.

Gezien de steeds grotere concurrentie in het financieel centrum Luxemburg, met vooral de intrede van op “private banking” gerichte banken in de markt van “retailbanking”, kon Dexia BIL zijn winst inzake marktaandeelen als hoofdbankier handhaven en op die manier zijn positie als een van de vooraanstaande banken van het land bevestigen.

#### \_Verzekeringsbankieren

In 2004 bevestigden de cliënten hun belangstelling voor levensverzekeringsproducten, wat tot uiting kwam in een verhoging van het aantal inschrijvingen met meer dan 31 %.

Samen met de traditionele behoeften inzake erfenisplanning en ouderdomsvoorzorg trachten de cliënten steeds meer het rendement van hun tegoeden te optimaliseren, gebruikmakend van de specifieke fiscale voordelen die verbonden zijn

aan dit type van product. Om aan deze vraag tegemoet te komen, heeft Dexia BIL besloten zijn aanbod te verruimen via een vereenvoudiging van zijn gamma. Op die manier heeft het, in samenwerking met zijn verzekeringspartner Dexia Life & Pensions, twee nieuwe producten van het type multisupport tegen een gewaarborgde rente of in rekeneenheden ontwikkeld.

2004 wordt eveneens gekenmerkt door de ontwikkeling van het specifiek fonds, een bijzonder contract inzake discretionair vermogensbeheer.

2005 kondigt zich even ambitieus aan, met een productenaanbod en erfenisoplossingen die bedoeld zijn om zo goed mogelijk aan de verwachtingen van de cliënteel te beantwoorden.

### Retailbanking in Slowakije

In Slowakije is Dexia actief op het vlak van de Financiële dienstverlening aan de retailcliënteel via zijn dochter Dexia banka Slovensko. De Slowaakse bank ontwikkelt haar activiteit in nauwe samenwerking met Dexia Bank, waarvan ze de knowhow deelt voor de activiteiten inzake bankdiensten aan particulieren en ondernemingen.

De bank biedt haar **cliënteel van particulieren** een ruim pakket van bankproducten en -diensten aan: beheer van zichtrekeningen, spaarproducten, consumentenleningen en verzekeringsproducten.

In 2003 lanceerde de bank het nieuwe product inzake hypothecair krediet alsook het Axion-aanbod, dat

specifiek voor de jongeren werd ontwikkeld. Beide formules hebben heel wat succes bij de cliënteel.

Ten aanzien van de **cliënteel van professionelen** (individuele ondernemers, KMO's & KMI's) legt de bank zich toe op het beheer van bancaire geldstromen, wisselverrichtingen en financiering van de courante activiteit en investeringen. Dexia banka telt eveneens onder zijn cliënteel van professionelen enkele grote cliënten, waaronder verzekeringsmaatschappijen.

Op 31 december 2004 kwam het totaalbedrag van de deposito's van particulieren en professionelen uit op 396 miljoen EUR, een groei van 27,1 % ten opzichte van 2003.

# Financiële resultaten van het metier

Onderstaande analyse is gebaseerd op de onderliggende gegevens (d.w.z. zonder de niet-weerkerende elementen) van het metier, teneinde een beter beeld te krijgen van de fundamentele economische trends. Elementen die als niet-weerkerend worden beschouwd, worden in detail toegelicht op pagina's 62-63.

De financiële diensten aan de retailcliënteel bleven in 2004 fors vooruitgaan: het brutobedrijfsresultaat van dit metier kende een groei van 31,6 % (na een stijging van 26,1 % in 2003).

Het **nettoresultaat groepsaandeel** voor het volledige jaar 2004 beliep 359 miljoen EUR, een stijging van 24,8 % tegenover 2003. Deze rentabiliteitsverbetering werd bereikt dankzij een belangrijke groei van de opbrengsten (+8,2 %), die gepaard ging met een bescheiden toename van de kosten (+1,5 %) dankzij het volgehouden kostenbeheersingsprogramma met betrekking tot de integratie van Artesia Banking Corporation. De risicokosten namen lichtjes toe (+5,3 %) ten opzichte van het lage cijfer van 2003.

De **opbrengsten** voor het volledige jaar 2004 bedroegen 1 915 miljoen EUR, d.i. +8,2 % of +145 miljoen EUR.

– De **nettorenteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten** kenden een forse groei (+6,6 % of +79 miljoen EUR). Deze evolutie werd gedragen door een

positief volume-effect, zowel bij de deposito's (vooral spaardeposito's) als voor de kredietactiviteit (hypothecaire kredieten en kredieten aan KMO's). Ten slotte werd de productmix verbeterd, wat hogere opbrengsten opleverde.

– De **netto commissielonen en overige opbrengsten** stegen met 11,0 % (of +36 miljoen EUR), doordat de vraag naar provisiegenererende producten in 2004 hervatte, vooral in het tweede deel van het jaar.

– De **technische en financiële marge van de verzekeringsactiviteit** nam toe met 11,9 %, of +30 miljoen EUR, dankzij de goede commerciële prestatie tijdens het jaar en ook dankzij grotere financiële resultaten.

De **kosten** bedroegen 1 396 miljoen EUR voor het volledige jaar 2004, een stijging met 1,5 %. Deze matige toename van +20 miljoen EUR werd waargenomen in België (+12 miljoen EUR) en in Luxemburg (+7 miljoen EUR). In België namen de personeels- en de algemene kosten af, een gevolg van de tastbare resultaten van de integratie van Artesia Banking Corporation. In de andere richting stegen de provisies die aan het agentennet werden betaald, wat de hogere productie en rentabiliteit weerspiegelde van de commerciële activiteit die de hierboven aangehaalde hogere opbrengsten genereerde.

Het **brutobedrijfsresultaat** beliep 518 miljoen EUR voor het hele jaar (+31,6 %). De exploitatiecoëfficiënt verbeterde bijgevolg aanzienlijk, nl. tot 72,9 %, komende van 77,7 % in 2003.

De **risicokosten** beliepen 34 miljoen EUR in 2004, tegenover 32 miljoen in 2003, d.i. een lichte stijging van 5,3 %.

De **belastingen** stegen in 2004 met 46,6 % tot 163 miljoen EUR, wat overeenstemt met een aanslagvoet van 34 %, tegenover 30 % in 2003, toen van belastinglatenties gebruik kon worden gemaakt.

Het **rendement op het economisch eigen vermogen**<sup>(1)</sup> (ROEE) bleef verbeteren en bereikte 19,3 % voor het volledige jaar 2004. In 2003 beliep het 15,9 % en in 2002 10,8 %.

(1) Nettoresultaat in percent van het toegewezen eigen vermogen op het einde van de periode.

## ONDERLIGGENDE RESULTATENREKENING <sup>(1)</sup>

(zonder niet-weerkerende elementen)

(in miljoenen EUR)	2003	2004	Evolutie
<b>Opbrengsten</b>	<b>1 770</b>	<b>1 915</b>	<b>+8,2 %</b>
- Nettorenteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten <i>waarvan rente op T.E.V.</i> <sup>(2)</sup>	1 189	1 267	+6,6 %
- Nettocommissielonen en overige opbrengsten	327	363	11,0 %
- Technische en financiële marge van de verzekeringsactiviteit	254	285	+11,9 %
<b>Kosten</b>	<b>(1 376)</b>	<b>(1 396)</b>	<b>+1,5 %</b>
<b>Brutobedrijfsresultaat</b>	<b>394</b>	<b>518</b>	<b>+31,6 %</b>
Risicokosten	(32)	(34)	+5,3 %
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>361</b>	<b>484</b>	<b>+34,0 %</b>
Nettowaardecorrecties op financiële vaste activa	4	0	n.s.
Belastingen	(111)	(163)	+46,6 %
Nettoresultaat van de ondernemingen waarop vermogensmutatie wordt toegepast	32	35	+11,0 %
<b>Nettoresultaat</b>	<b>286</b>	<b>357</b>	<b>+24,8 %</b>
Aandeel van derden	(1)	(1)	n.s.
<b>Nettoresultaat groepsaandeel</b>	<b>287</b>	<b>359</b>	<b>+24,8 %</b>
<b>Exploitatiecoëfficiënt</b>	<b>77,7 %</b>	<b>72,9 %</b>	
<b>ROEE</b> <sup>(3)</sup>	<b>15,9 %</b>	<b>19,3 %</b>	
<b>Toegewezen eigen vermogen (einde van de periode)</b>	<b>1 799</b>	<b>1 852</b>	

(1) Pro forma voor het hele boekjaar 2003.

(2) Toegewezen economisch eigen vermogen.

(3) Rendement op het economisch eigen vermogen.

