

VISITE ENTREPRISE

ING

ORANGE IS THE NEW BLACK!

Bien connue au Luxembourg, notamment pour ses nombreux parrainages sportifs (ING Night Marathon Luxembourg) et ses donations à des organismes caritatifs (ING Solidarity Awards), la banque d'origine néerlandaise poursuit sa croissance et ses activités sur le territoire luxembourgeois.

Texte : Corinne Briault - Photos : Pierre Guersing

ING Luxembourg résulte de la fusion, en 2003, de deux établissements bancaires faisant partie du groupe ING au Luxembourg : Crédit Européen SA et ING Bank (Luxembourg) SA. Le Crédit Européen a été créé en 1960 à Luxembourg, sous l'impulsion d'un groupe de banquiers américains et de notables luxembourgeois. En moins d'un demi-siècle, son dynamisme et son esprit novateur lui ont permis de compter parmi les plus grandes banques du Grand-Duché. ING Bank (Luxembourg), de son côté,

s'est installée au Luxembourg en 1987. Banque universelle, ING Luxembourg poursuit le développement de ses activités en les axant sur trois piliers majeurs : le réseau local, ou *retail banking* ; la banque privée, ou *private banking* et la banque de l'entreprise, ou *wholesale banking*. En 2017, ING Luxembourg regroupe les activités de gestion financière, commerciale et administrative de la banque dans son nouvel immeuble ING Lux House, situé en face de la gare de la capitale luxembourgeoise.

Aujourd'hui, ING emploie 54.000 personnes dans le monde, dont 900 au Luxembourg. Entretien avec Frédéric Kieffer, *head of retail banking ING Luxembourg*, membre du comité de direction.

Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?

« Il y en a plusieurs ! Suite à la crise financière de 2008, de nombreuses nouvelles réglementations ont été élaborées, et leur mise en application s'est concentrée sur le passé récent. Ainsi, la directive MiFID II, par exemple, a demandé beaucoup d'investissements financiers et humains pour être conforme, tant les sujets couverts sont extrêmement variés, et les règles très détaillées. Puis, nous travaillons actuellement à la mise en place de la directive PSD2, qui va ouvrir le marché du paiement à d'autres acteurs que les institutions financières

dans la zone euro. En résumé, les banques seront obligées de permettre à des 'tiers autorisés' l'accès aux comptes de leurs clients pour qu'ils puissent - avec l'autorisation du client, bien sûr - effectuer des paiements, vérifier le solde du compte et récupérer des informations sur les comptes sollicités par le client. Cela a de nombreuses conséquences aussi pour les entreprises, qui pourront à l'avenir, par exemple, connecter directement leur *web banking* avec leurs systèmes comptables. Ensuite, le RGPD demande aussi de gros efforts, puisqu'en tant que banque, nous disposons de beaucoup de données sensibles. Nous intégrons aussi dans notre stratégie pour les années à venir la digitalisation de multiples services proposés à nos clients.

Enfin, nous revoyons notre organisation de travail interne afin de fonctionner avec des



01.



02.



03.

équipes pluridisciplinaires qui pourront gérer les projets de manière plus agile.

Quelle est la réalisation dont vous êtes le plus fier ?

« Nous sommes fiers de nous être installés dans ce nouvel immeuble dans le quartier de la gare à Luxembourg. Auparavant, toutes nos équipes étaient éparpillées sur différents sites. Aujourd'hui, c'est un réel confort de travail de pouvoir être tous regroupés dans un immeuble qui, de plus, est parfaitement localisé et offre de nombreux avantages à nos équipes en termes de mobilité. Ensuite, étant un challenger sur le marché luxembourgeois, nous sommes fiers d'avoir apporté des offres innovantes au Luxembourg, comme la carte Visa à la fin des années 70 ou le premier compte en ligne en 2011. Aujourd'hui, nous pou-

vons également être fiers de la mise en place d'une application mobile vraiment très performante. Enfin, nous sommes fiers de l'évolution de notre portefeuille de crédits logement et de crédits aux PME, dont le volume a doublé ces dernières années.

Quels sont les grands défis auxquels vous devez faire face dans votre secteur d'activité ?

« La digitalisation nous impacte beaucoup, et il est de plus en plus difficile de proposer des solutions *user friendly* à nos clients, avec les réglementations que l'on impose au secteur. À cela s'ajoute que les investissements dans les nouvelles technologies sont lourds, alors que la clientèle dans notre petit pays est limitée. Dernier défi : dans un environnement de taux bas, les revenus des banques sont sous forte pression ces dernières années.

Si vous pouviez changer une chose dans votre secteur d'activité, quelle serait-elle ? Que pourrait faire la Chambre de Commerce en ce sens ?

« Le Luxembourg souhaite se hisser au rang de Startup Nation et mise sur le digital, mais il y a encore beaucoup de choses à faire dans ce sens. En effet, aujourd'hui, les consommateurs comparent leur expérience bancaire avec celle des géants du web, les Gafa. Pour rester compétitives, les banques vont devoir capitaliser sur des solutions de leur maison mère, ou en conglomérat avec d'autres acteurs non luxembourgeois.

La Chambre de Commerce pourrait sensibiliser le gouvernement quant au fait que, pour ce faire, le cadre réglementaire du Luxembourg devra évoluer davantage, tout en préservant une protection des données forte. » ●

01. (De g. à dr.) Frédéric Kieffer, head of retail banking ING Luxembourg, membre du comité de direction ING; Colette Dierick, CEO ING, et Carlo Thelen, directeur général de la Chambre de Commerce.

02, 03, 04. ING Bank (Luxembourg) s'est installée au Luxembourg en 1987 sous le nom de NMB Bank. En 1991, suite à la fusion entre Nationale-Nederlanden et NMB Postbank Groep, le nouveau groupe prend le nom d'ING.

05, 06. En 2017, ING Luxembourg regroupe les activités de gestion financière, commerciale et administrative de la banque dans son nouvel immeuble situé en face de la gare de la capitale luxembourgeoise. Actuellement, ING compte 900 employés au Luxembourg.

L'information continue

Retrouvez toutes les visites d'entreprises sur www.cc.lu



04.



05.



06.