



# Financieel verslag 2019

proximus



# Geconsolideerd jaarverslag

Bespreking en analyse van de financiële resultaten door het management

## 1. Inleidende opmerkingen

### Onderliggende omzet en ebitda

**Vanaf 2014 focust de bespreking door het management van Proximus op de onderliggende cijfers, d.w.z. na aftrek van incidentele items. De onderliggende bedrijfsresultaten worden gerapporteerd aan de voornaamste beslissingsnemers om de toegewezen middelen en prestaties te evalueren.**

Proximus verschaft een duidelijk beeld van de operationele drivers van de business door incidentele items eruit te zuiveren: omzet en kosten die uitzonderlijk zijn of geen rechtstreeks verband houden met de bedrijfsactiviteiten van Proximus, en

die een significante impact hadden op de variantie op jaarbasis van de omzet of de ebitda van de Proximus Groep. Daarnaast werd, als gevolg van de toepassing van boekhoudnorm IFRS 16, de definitie van 'onderliggend' aangepast om vanaf 2019 ook de lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen erin op te nemen. De aangepaste omzet en ebitda worden 'onderliggend' genoemd en maken een zinvolle vergelijking op jaarbasis mogelijk.

Definities zijn te vinden in hoofdstuk 6 van dit document.

(EUR miljoen)	Opbrengsten		Ebitda	
	2018	2019	2018	2019
<b>Gerapporteerd</b>	5.829	5.697	1.794	1.676
Afschrijvingen op leaseverplichtingen	nr		nr	-82
Rentelasten op leaseverplichtingen	nr		nr	-2
Incidentele items	-21	-11	70	278
<b>Onderliggend</b>	<b>5.807</b>	<b>5.686</b>	<b>1.865</b>	<b>1.870</b>
<b>Incidentele items - Totaal</b>	-21	-11	70	278
Meerwaarde op de verkoop van gebouwen	-21	-7	-21	-7
Plan voor vervroegd vertrek en collectieve overeenkomst *			41	19
Fit For Purpose Transformation Plan				253
Shift to Digital plan*				9
Kosten in verband met fusies en overnames			8	9
Wijziging in de M&A verwaardelijke vergoeding		-4		-4
Aanpassing van de voorziening voor belasting op pylonen (vorige jaren)			20	-1
Bijzondere waardevermindering op bedrijfssoftware en schikkingen			22	

\*De incidentele kosten in verband met het Shift to Digital-plan vertegenwoordigen voornamelijk uitzonderlijke kosten voor de optimalisering van de voetafdruk van het verkoopkanaal van Proximus als gevolg van de toegenomen aandacht voor e-Sales.

## Wijzigingen in de rapportering sinds 2019

De financiële resultaten van de Proximus Groep worden gerapporteerd volgens boekhoudnormen IFRS 15 en, vanaf 2019, IFRS 16 (ter vervanging van IAS 17).

Bij de toepassing van IFRS 16 vanaf 2019 heeft Proximus gekozen voor de vereenvoudigde overgangsmethode. Er is geen herziening van het voorgaande jaar gebeurd. Om een zinvolle vergelijking op jaarbasis en consistente prestatiemetingen mogelijk te maken heeft Proximus zijn prestatiemetingen die in dit financieel verslag beschreven worden evenwel als volgt aangepast:

- De definitie van 'onderliggend' werd aangepast om vanaf 2019 ook de lease-afschrijvingen en -rentelasten op leaseverplichtingen te omvatten.

- De capex is vanaf 2019 exclusief de verwerving van het recht op gebruik van activa.
- De FCF wordt gedefinieerd als de kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na leasebetalingen.
- En naast de netto financiële positie rapporteert Proximus ook een aangepaste netto financiële positie exclusief alle leaseschulden.

Verder werden de volgende wijzigingen in de segmentrapportering doorgevoerd:

- De structuur van de omzet uit Consumer werd vereenvoudigd om de hoge convergentieratio van de omzetbasis weer te geven.
- Het vaste park van Tango Luxembourg is opgenomen in het totaal van de Groep.
- Er werden enkele kleine wijzigingen in de omzetstructuur van Enterprise doorgevoerd.

## Uitsplitsing van de omzet

De omzet per segment wordt weergegeven in de onderstaande tabel.

31 December 2019

(in miljoen EUR)	Groep	BICS	Thuismarkten (Groep excl. BICS)	Consumer	Enterprise	Wholesale	Andere
Netto omzet (onderliggend)	5.638	1.297	4.341	2.820	1.413	181	-73
Netto omzet (incidenteel)	0	0	0	0	0	0	0
<b>Netto omzet (gerapporteerd)</b>	<b>5.638</b>	<b>1.297</b>	<b>4.341</b>	<b>2.820</b>	<b>1.413</b>	<b>181</b>	<b>-73</b>
Andere bedrijfsopbrengsten (onderliggend)	48	4	44	25	6	0	13
Andere bedrijfsopbrengsten (incidenteel)	11	0	11	0	7	0	4
<b>Andere bedrijfsopbrengsten (gerapporteerd)</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Totale opbrengsten (onderliggend)	5.686	1.301	4.386	2.845	1.419	182	-60
Totale opbrengsten (incidenteel)	11	0	11	0	7	0	4
<b>Totale opbrengsten (gerapporteerd)</b>	<b>5.697</b>	<b>1.301</b>	<b>4.396</b>	<b>2.845</b>	<b>1.426</b>	<b>182</b>	<b>-56</b>

## Afronding

Alle cijfers in dit rapport werden afgerond. De gerapporteerde varianties werden berekend op basis van de brongegevens vóór afronding, waardoor varianties ogenschijnlijk kunnen afwijken.

## Kerncijfers - Overzicht over 10 jaar

	IFRS 15 IFRS 15&16									
Resultatenrekening (in miljoen EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Totale omzet	7.040	6.417	6.462	6.318	6.112	6.012	5.873	5.802	5.829	5.697
Omzet - incidentele items	N/A	N/A	N/A	N/A	248	17	3	24	21	11
<b>Onderliggende omzet</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>5.864</b>	<b>5.994</b>	<b>5.871</b>	<b>5.778</b>	<b>5.807</b>	<b>5.686</b>
Gerapporteerde ebitda (1)	2.428	1.897	1.786	1.699	1.755	1.646	1.733	1.772	1.794	1.676
Lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	84
Ebitda - incidentele items	N/A	N/A	N/A	N/A	102	-88	-63	-51	-70	-278
<b>Onderliggende ebitda (1)</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>1.653</b>	<b>1.733</b>	<b>1.796</b>	<b>1.823</b>	<b>1.865</b>	<b>1.870</b>
Afschrijvingen	-809	-756	-748	-782	-821	-869	-917	-963	-1.016	-1.120
<b>Bedrijfswinst (EBIT)</b>	<b>1.619</b>	<b>1.141</b>	<b>1.038</b>	<b>917</b>	<b>933</b>	<b>777</b>	<b>816</b>	<b>809</b>	<b>778</b>	<b>556</b>
Netto financiële opbrengsten / (kosten)	-102	-106	-131	-96	-96	-120	-101	-70	-56	-47
Verlies van ondernemingen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode	0	0	0	0	-2	-2	-1	-2	-1	-1
<b>Winst vóór belastingen</b>	<b>1.517</b>	<b>1.035</b>	<b>907</b>	<b>822</b>	<b>835</b>	<b>655</b>	<b>715</b>	<b>738</b>	<b>721</b>	<b>508</b>
Belastingen	-233	-262	-177	-170	-154	-156	-167	-185	-191	-116
Minderheidsbelangen	17	17	19	22	27	17	25	30	22	392
<b>Netto winst (aandeel van de groep)</b>	<b>1.266</b>	<b>756</b>	<b>712</b>	<b>630</b>	<b>654</b>	<b>482</b>	<b>523</b>	<b>522</b>	<b>508</b>	<b>373</b>
<b>Kasstroom (in miljoen EUR)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.666	1.551	1.480	1.319	1.447	1.386	1.521	1.470	1.558	1.655
Cash betaald voor Capex	-734	-757	-773	-852	-916	-1.000	-962	-989	-1.099	-1.091
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	48	-7	-16	38	180	22	0	-189	-8	12
Lease betalingen	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-78
<b>Vrije kasstroom (2)</b>	<b>980</b>	<b>788</b>	<b>691</b>	<b>505</b>	<b>711</b>	<b>408</b>	<b>559</b>	<b>292</b>	<b>451</b>	<b>498</b>
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) financieringsactiviteiten	-728	-1.051	-809	-353	-364	-608	-764	-256	-444	-515
Netto toename / (afname) van kas en kasequivalenten	252	-264	-118	152	347	-200	-205	36	7	-17
<b>Balans (in miljoen EUR)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Totaal balans	8.511	8.312	8.243	8.417	8.522	8.283	8.117	8.527	8.671	8.978
Vaste activa	6.185	6.217	6.192	6.254	6.339	6.386	6.372	6.735	6.850	7.160
Beleggingen, kas en kasequivalenten	627	356	285	415	710	510	302	338	344	327
Eigen vermogen (aandeel van de groep)	3.108	3.078	2.881	2.846	2.779	2.801	2.819	2.857	3.005	2.856
Minderheidsbelangen	235	225	211	196	189	164	162	156	148	142
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	565	479	570	473	504	464	544	568	605	864
Netto - financiële positie (incl. leaseschulden)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-2.492
Netto - financiële positie (excl. leaseschulden vanaf 2019)	-1.451	-1.479	-1.601	-1.815	-1.800	-1.919	-1.861	-2.088	-2.148	-2.185
<b>Proximus aandeel - kern cijfers</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen (3)	321.138.048	319.963.423	318.011.049	318.759.360	320.119.106	321.767.821	322.317.201	322.777.440	322.649.917	322.918.006
Winst per aandeel - op gerapporteerde resultaten (in EUR) (4)	394	236	224	198	204	150	162	162	158	116
Totale dividend per aandeel (in EUR)	218	218	249	218	150	150	150	150	150	150
Aandeleninkoop (in miljoen EUR)	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gegevens over het personeel</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Personeelsbestand (aantal voltijdse equivalenten)	16.308	15.788	15.859	15.699	14.187	14.090	13.633	13.391	13.385	12.931
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	16.270	15.699	15.952	15.753	14.770	14.040	13.781	13.179	13.161	13.007
Onderliggende omzet per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	410.746	426.958	425.997	438.413	441.238	437.173
Totale omzet per werknemer (in EUR)	432.685	408.760	405.084	401.080	413.826	428.194	426.201	440.240	442.870	438.005
Onderliggende ebitda per werknemer (in EUR)	N/A	N/A	N/A	N/A	111.923	123.467	130.315	138.325	141.681	143.801
Totale ebitda (1) per werknemer (in EUR)	149.247	120.834	111.973	107.851	118.798	117.251	125.743	134.483	136.342	128.856
<b>Ratios - op onderliggende basis</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Return on Equity	N/A	N/A	N/A	N/A	21,8%	18,9%	19,4%	19,2%	18,4%	19,9%
Bruto marge	N/A	N/A	N/A	N/A	57,8%	59,6%	61,8%	62,5%	63,4%	64,6%
Netto schuld (excl. lease schulden vanaf 2019) / EBITDA	N/A	N/A	N/A	N/A	1,09	1,11	1,04	1,15	1,15	1,17

(1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization.

(2) Kasstroom voor financieringsactiviteiten maar na lease betalingen

(3) i.e. uitgezonderd eigen aandelen

(4) Geen verschil tussen de gewone winst en de verwaterde winst per aandeel.

- Het Consumer-segment boekte een stevige klantengroei voor internet, tv en mobiele postpaid, gedragen door Tuttimus en Bizz All-in, op een zeer concurrentiële markt.
- Het Enterprise-segment profiteerde van zijn versterkte ICT-portfolio en van zijn aanhoudende sterke positie op de Belgische telecommarkt.
- De omzet op de thuismarkten staat onder druk door producten en diensten met lage marges, de achteruitgang van de traditionele activiteiten en tegenwind van de regelgeving.
- De ebitda op de thuismarkten steeg met 0,4% dankzij een sterke kostenbeheersing.
- De ebitda van BICS bleef in 2019 bijna stabiel op 153 miljoen EUR.
- Op onderliggende basis ging de ebitda van de Proximus Groep 0,3% hoger.
- Vrije kasstroom van 498 miljoen EUR, of 504 miljoen EUR exclusief overnames.

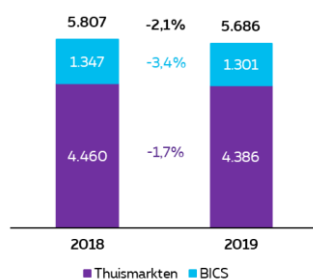
## 2. Proximus Groep

### Omzet

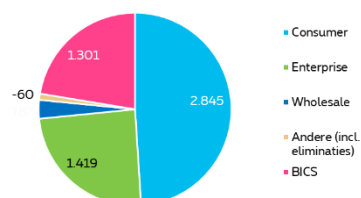
De Proximus Groep sloot het jaar 2019 af met een totale onderliggende omzet van 5.686 miljoen EUR, of 2,1% lager dan het jaar voordien. **Binnen de mix daalde de onderliggende omzet op de thuismarkten met 1,7% en sloot de omzet van BICS, de International Carrier-businessunit van Proximus, 3,4% lager dan het jaar voordien.**

Onderliggende omzet van de Groep  
**5.686 miljoen EUR**

Groepsomzet (onderliggend, M€)

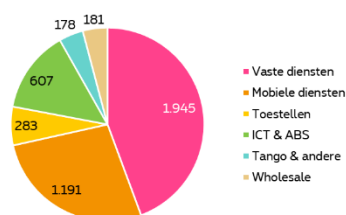


Groepsomzet per segment (onderliggend, M€)



Voor zijn activiteiten op de thuismarkten rapporteerde Proximus in 2019 een omzet van 4.386 miljoen EUR, waarvan het grootste deel afkomstig is van de vaste en mobiele retaildiensten gegenereerd door de Consumer- en Enterprise-segmenten.

Omzet op de thuismarkten per product (onderliggend, M€)





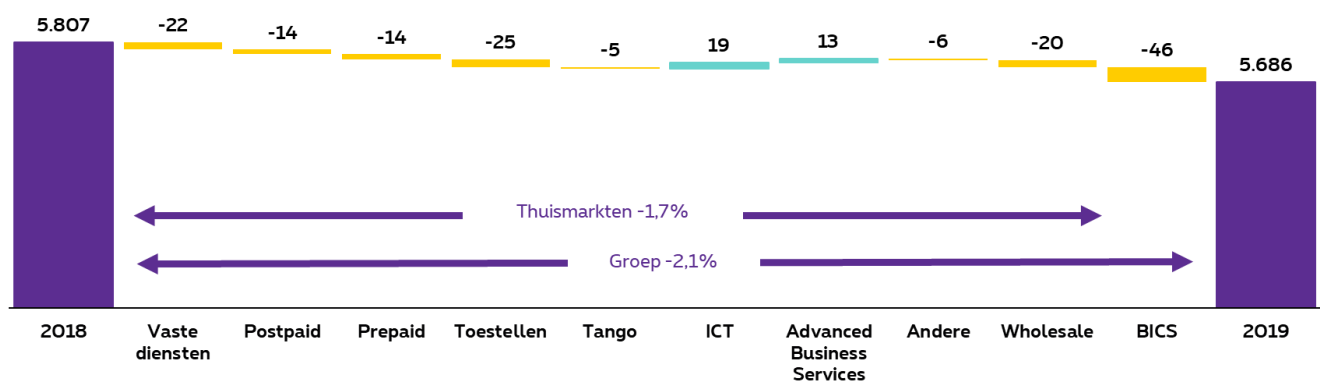
Ondanks de aanhoudende klantengroei van Proximus in het Consumer-segment en het behoud van een sterke positie in het Enterprise-segment daalde de omzet uit activiteiten op de thuismarkten met 75 miljoen EUR of 1,7% vergeleken met het jaar voordien. Dit is inclusief een daling met 25 miljoen EUR in de omzet uit toestellen als gevolg van de verminderde activiteiten van doorverkoop van standalone mobiele toestellen met een lage marge. Dit buiten beschouwing gelaten, lag de omzet uit activiteiten op de thuismarkten 1,2% lager dan het jaar voordien. Bovendien heeft de regelgeving m.b.t. de vaste terminatietarieven en de internationale bel- en sms-tarieven de omzet met ca. 31 miljoen EUR negatief geïmpacteerd, exclusief de ongunstige impact van de wetgeving i.v.m. de herinneringskosten. De overige druk op de omzet is grotendeels toe te schrijven aan de krimpende klantenbasis voor prepaid en vaste spraak en de lagere omzet uit inkomend mobiel verkeer, die niet geheel werd gecompenseerd door de groei van de kernproducten van Proximus.

In een uitdagende concurrentiële omgeving slaagde Proximus erin zijn klantenbases voor tv, internet en mobiele postpaid verder uit te breiden. Bovendien ging de omzet uit ICT flink hoger dankzij een versterkte ICT-portfolio, met onder meer de overname van verschillende kleine, gespecialiseerde ICT-bedrijven.

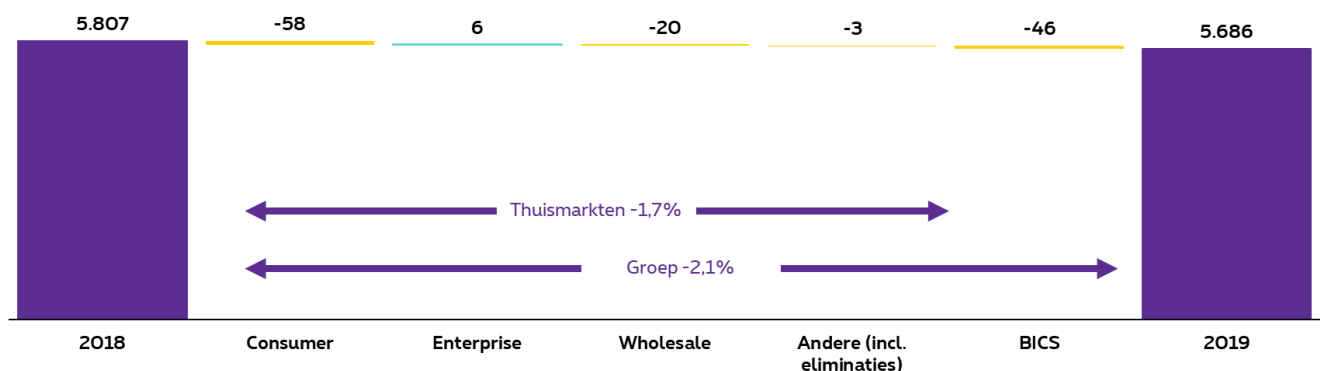
### In 2019 bedroeg de totale omzet van BICS 1.301 miljoen EUR, of 3,4% lager dan in 2018.

Voor 2019 boekte BICS een sterke groei van zijn omzet uit niet-spraakgebonden activiteiten, dankzij een stevige toename van de sms-volumes, waarbij vooral TeleSign de AZP-volumes een impuls gaf. Die werd echter ruimschoots tenietgedaan door de aanhoudende daling van de omzet uit traditionele spraakdiensten van BICS, te wijten aan een lagere omzet per eenheid als gevolg van lagere terminatietarieven, de concurrentie en een voor de omzet minder gunstige bestemmingenmix.

#### Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)

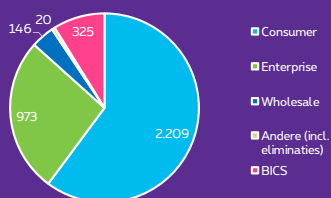


#### Evolutie van de omzet per segment (onderliggend, M€)



## Directe marge

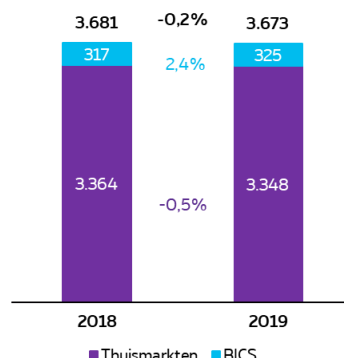
Over het volledige jaar 2019 bedroeg de totale directe marge van de Proximus Groep 3.673 miljoen EUR, stabiel (-0,2%) tegenover 2018.



Met 3.348 miljoen EUR sloot de directe marge van Proximus op de thuismarkten 0,5% of 16 miljoen EUR lager dan in 2018. Het verschil op jaarbasis ondervond een negatief effect van 18 miljoen EUR door de impact van de regelgeving op de vaste terminatietarieven en de internationale bel-/sms-tarieven, zonder rekening te houden met de ongunstige impact van de wetgeving inzake herinneringskosten. De tegenwind van de regelgeving werd gecompenseerd door het positieve effect van de toegenomen klantenbasissen van Proximus en de hogere marge gerealiseerd in ICT en Advanced Business Services, inclusief de bijdrage van overgenomen bedrijven.

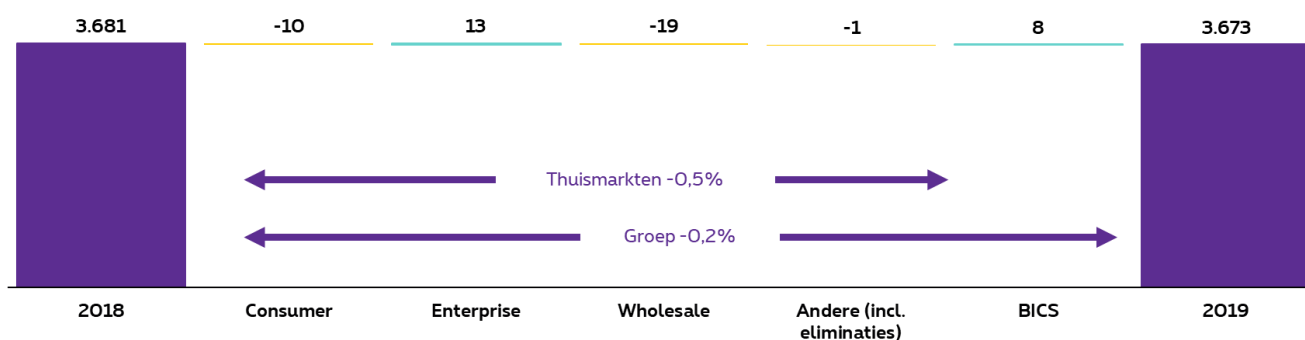
De directe marge van BICS steeg met 2,4% op jaarbasis tot een totaal van 325 miljoen EUR voor 2019. Dit was te danken aan de directe marge van BICS voor niet-spraakgebonden diensten, die profiteerde van de combinatie BICS-TeleSign, met groeiende sms A2P-volumes en de realisatie van rechtstreekse kostensynergieën. Dit werd slechts in beperkte mate geneutraliseerd door de impact van geleidelijke insourcing door MTN, waarbij het effect zich trager dan verwacht liet voelen.

### Directe marge (onderliggend, M€)



Onderliggende directe marge van de Groep  
**3.673M EUR**

### Directe marge - Evolutie per segment (onderliggend, M€)





## Bedrijfskosten

In 2019 bedroegen de totale bedrijfskosten van de Proximus Groep 1.802 miljoen EUR, een daling met 15 miljoen EUR of 0,8% vergeleken met het jaar voordien.

Proximus bleef sterk focussen op de structurele verbetering van zijn kostenbasis op de thuismarkten, door middel van efficiëntie en digitalisering. Hierdoor slaagde Proximus erin zijn kosten op de thuismarkten over het jaar met 23 miljoen EUR te beperken, waardoor die voor 2019 in totaal 1.630 miljoen EUR bedroegen. Binnen de mix daalden de niet-personeelsgebonden kosten op de thuismarkten met 2,5%, terwijl de personeelskosten met 0,8% daalden. Dit ondanks de hogere kosten verbonden aan de ICT-overnames in 2018, waarvan het effect pas medio 2019 uitdoofde.

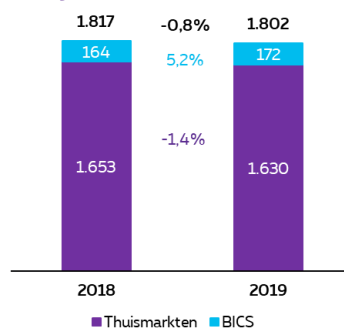
In de loop van 2019 is het personeelsbestand van Proximus op de thuismarkten met 516 fte's gedaald. Dat was vooral het gevolg van medewerkers die vertrokken in het kader van het lopende vrijwillig plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen, pensioneringen en natuurlijke uitstroom, gedeeltelijk gecompenseerd door overnames in het ICT-domein en aanwervingen in bedrijfskritische functies. Dat bracht het personeelsbestand van Proximus op de thuismarkten eind 2019 op 12.143 fte's.

**Sterke focus op efficiënte kostenstructuur op de thuismarkten leidde tot een nettokostenbesparing van 23 miljoen EUR**

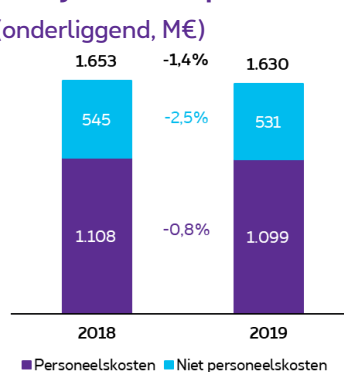
De totale bedrijfskosten van BICS bedroegen in 2019 172 miljoen EUR, een stijging met 5,2%. Dit was vooral te wijten extra aanwervingen bij

TeleSign om de groei van het bedrijf te ondersteunen.

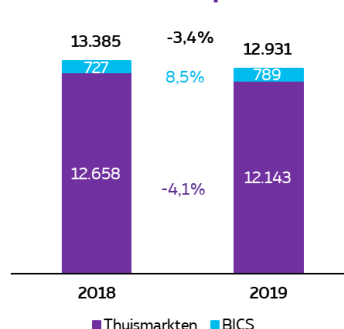
### Bedrijfskosten (onderliggend, M€)



### Bedrijfskosten op de thuismarkten (onderliggend, M€)



### Evolutie van het personeel (fte's)



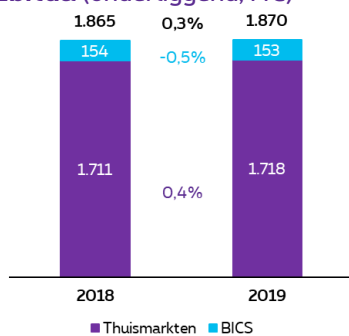
## Onderliggende ebitda

De Proximus Groep rapporteerde een onderliggende ebitda van 1.870 miljoen EUR voor 2019, een stijging met 0,3%, en lost hiermee de verwachtingen over het jaar in.

### Onderliggende ebitda van de Groep

# +0,3%

#### Ebitda (onderliggend, M€)



De activiteiten van Proximus op de thuismarkten zorgden voor een toename van de ebitda met 0,4% tot een totaal van 1.718 miljoen EUR. Aan de basis hiervan lag de sterke kostenbeheersing van de onderneming, die de iets lagere directe marge ruimschoots compenseerde. Met een efficiëntere kostenstructuur verbeterde de ebitdamarge op de thuismarkten tot 39,2%, tegen 38,4% in 2018.

BICS sloot 2019 af met een segmentresultaat van in totaal 153 miljoen EUR, 0,5 % lager dan het jaar voordien, als gevolg van de hogere kostenbasis om zijn groeidomeinen te ondersteunen, en een geringe impact als gevolg van de geleidelijke insourcing van diensten door MTN. De segmentmarge van BICS als percentage van de omzet van 2019 bedroeg 11,7%, of 0,3 p.p. hoger dan het jaar voordien.

#### Evolutie van de ebitda (onderliggend, M€)



## Gerapporteerde ebitda

Inclusief incidentele items en exclusief operationele leases rapporteerde de Proximus Groep een ebitda van 1.676 miljoen EUR, tegenover 1.794 miljoen EUR het jaar voordien. Zie pag. 3 voor meer informatie over de incidentele items.

In 2019 rapporteerde de Proximus Groep -278 miljoen EUR netto incidentele items voor de ebitda, tegenover -70 miljoen EUR voor 2018.

De incidentele items in 2019 omvatten vooral kosten die werden geboekt in het kader van het Fit For Purpose-transformatieplan ter waarde van 253 miljoen EUR (ze bestaan uit de kosten voor beëindigingsvoordelen, verminderd met de hieruit resulterende impact (baat) op de aanvullende pensioenen, andere voordelen na uitdiensttreding en een voorziening voor ziektedagen) en het plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen voor 19 miljoen EUR. De lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen voor 2019 kwamen uit op een totaal van 84 miljoen EUR. Vanaf 2019 worden deze kosten ingevolge de toepassing van IFRS 16 niet meer opgenomen in de gerapporteerde ebitda.

## Afschrijvingen

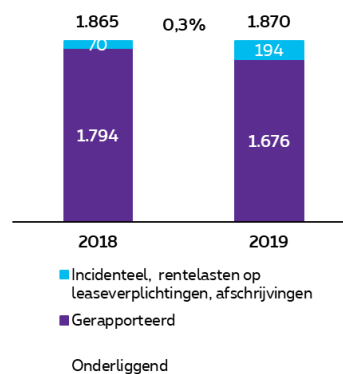
In 2019 bedroegen de totale afschrijvingen 1.038 miljoen EUR, exclusief lease-afschrijvingen. Ter vergelijking: in 2018 bedroegen ze 1.016 miljoen EUR. Inclusief lease-afschrijvingen kwamen de totale afschrijvingen in 2019 uit op 1.120 miljoen EUR.

De stijging op jaarbasis is vooral het gevolg van een hogere activabasis om af te schrijven als gevolg van de hogere investeringsniveaus in de afgelopen jaren, waaronder de lopende uitrol van fiber en de

## Netto financiële kosten

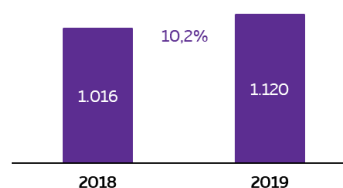
De netto financiële kosten voor het jaar 2019 bedroegen 47 miljoen EUR, 9 miljoen EUR lager dan het jaar voordien (56 miljoen EUR), toen een bijkomende interestkost werd geboekt in het kader van de herberekening van de schuld voor taksen op pylonen.

### Gerapporteerde en onderliggende ebitda (M€)

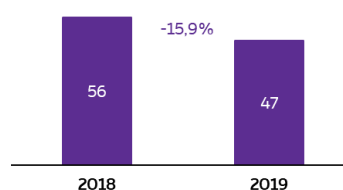


afschrijvingen en waardeverminderingen van overgenomen bedrijven.

### Afschrijvingen incl. lease-afschrijvingen (M€)



### Netto financiële kosten incl. leaserente (M€)



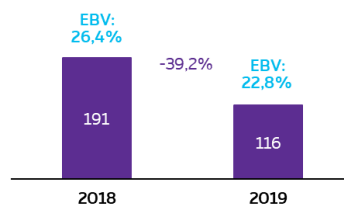
## Belastingen

Over 2019 bedroegen de uitgaven voor belastingen 116 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve belastingvoet (EBV) van 22,8%. Het verschil met het Belgische officiële belastingtarief van 29,58% is het gevolg van de toepassing van de algemene principes van de Belgische fiscale wetgeving, zoals de aftrek voor octrooi-inkomsten en andere R&D-stimulansen. De jaar op jaar daling is ook het gevolg van de Fit for Purpose herstructureringskost die de inkomstenbelastingbasis verlaagt.

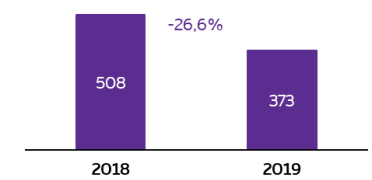
## Nettowinst

Proximus rapporteerde over 2019 een nettowinst van 373 miljoen EUR (aandeel van de Groep). Dit is een daling tegenover het jaar voordien, voornamelijk als gevolg van een hoger niveau van geboekte incidentele items in 2019, inclusief de herstructureringskosten in het kader van het 'Fit For Purpose'-transformatieplan. Dit werd voor een stuk gecompenseerd door de licht positieve onderliggende groepsebitda, lagere financiële kosten en lagere uitgaven voor belastingen.

### Uitgaven voor belasting en EBV (M€)

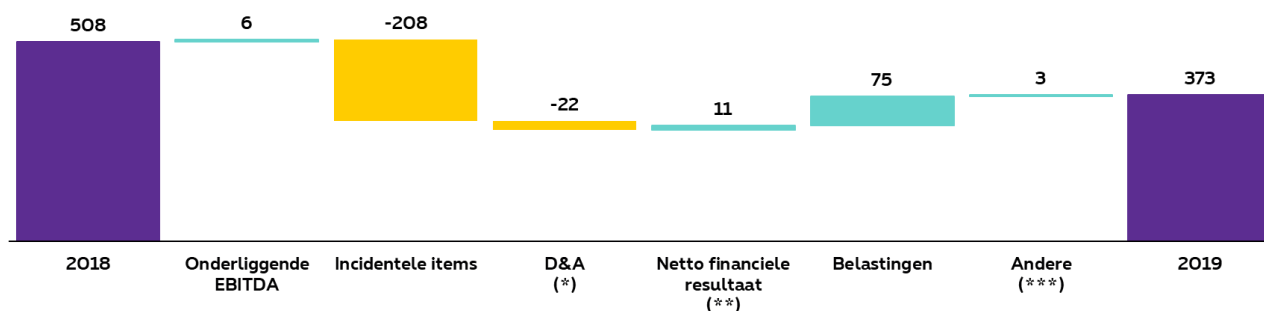


### Nettowinst (aandeel van de Groep) (M€)



**€ 373M**  
**nettowinst**

### Evolutie van de nettowinst (M€)



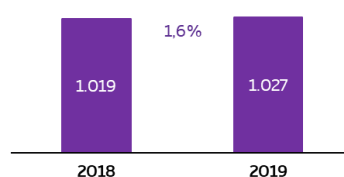
(\*) exclusief afschrijvingen op leaseverplichtingen; (\*\*) exclusief rentelasten op leaseverplichtingen; (\*\*\*) omvat minderheidsbelangen en aandeel in de verliezen van geassocieerde deelnemingen en joint ventures.

## Capex

Het capexniveau weerspiegelt de strategie van de Groep om aanzienlijk te investeren in het verbeteren van zijn netwerken en het verbeteren van de globale klantenervaring. In lijn met de verwachtingen heeft Proximus in 2019 een totaal van 1.027 miljoen EUR geïnvesteerd, stabiel t.o.v. het bedrag van 1.019 miljoen EUR dat in 2018 werd geïnvesteerd. Nu het project 'Fiber voor België' op kruissnelheid is gekomen, heeft het een groter aandeel van de jaarlijkse capexenveloppe ingenomen. De uitrol van dit toekomstzekere netwerk is begin 2017 van start gegaan en tegen eind 2019 konden inwoners van 13 steden worden aangesloten op fiber. Proximus investeerde ook fors in zijn IT-platformen, in de voortdurende modernisering van zijn

transportnetwerk (meerjarenplan) en in aantrekkelijke inhoud voor zijn tv-klanten. Om het hoofd te bieden aan de blijvende sterke toename van het mobiele dataverkeer, investeert Proximus ook in een mobiel netwerk van topkwaliteit voor zijn mobiele klanten.

### Geboekte capex zonder spectrum (M€)



## Vrije kasstroom

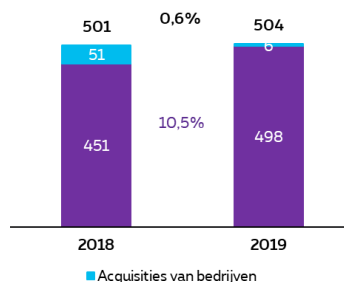
De totale vrije kasstroom van Proximus over 2019 kwam uit op 498 miljoen EUR, of 504 miljoen EUR indien geen rekening wordt gehouden met de uitgaande cash in 2019 voor overnames. Dit is eerder stabiel in vergelijking met het bedrag van 501 miljoen EUR voor 2018 (gecorrigeerd voor de uitgaande cash voor de overnames van ION-IP, Umbrio en Codit).

In 2019 werden de hogere behoefte aan cash voor het operationele bedrijfskapitaal (zeer goede prestaties in 2018), betalingen uitgevoerd in het kader van het herstructureringsplan 2016 'vrijwillig plan voor vertrek voorafgaand aan het pensioen', en lagere opbrengsten uit de verkoop van gebouwen gecompenseerd door minder uitgaande cash voor winstbelastingen en interesten, de lagere behoefte aan cash voor

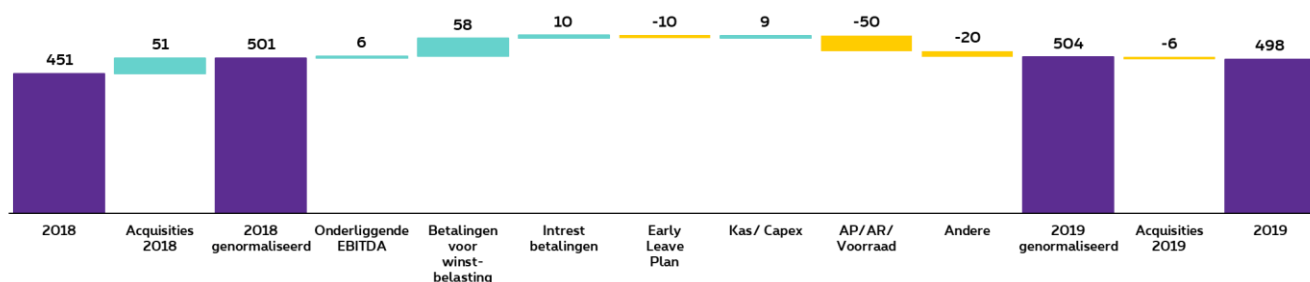
capex en een positieve evolutie in de onderliggende ebitda.

€ **504** M genormaliseerde FCF

### Vrije kasstroom (M€)



## Evolutie van de vrije kasstroom (M€)



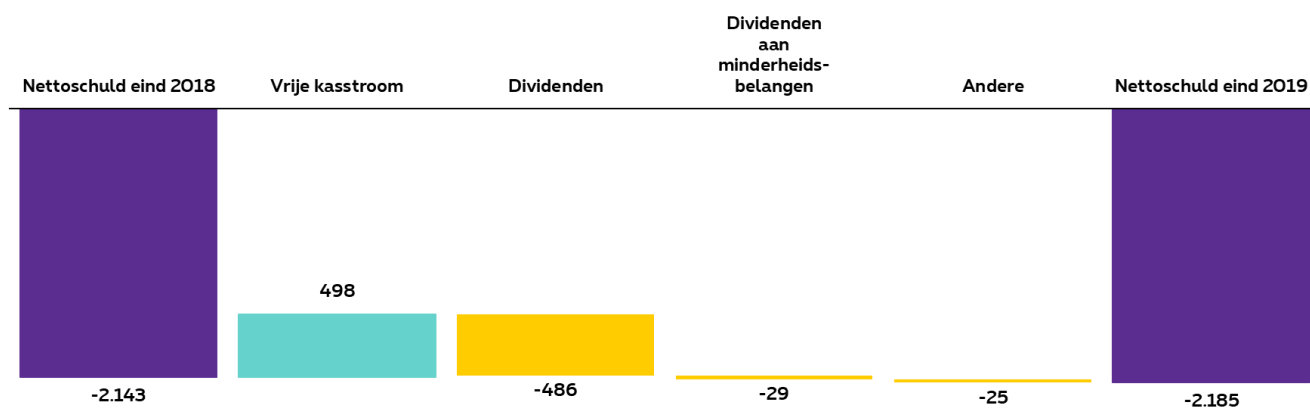
## Netto financiële positie

Proximus behield eind 2019 een solide financiële positie met een gecorrigeerde nettoschuld van 2.185 miljoen EUR.<sup>1</sup>

De nettoschuld is tegenover het jaar voordien gestegen door overnames, terwijl het genormaliseerde peil van de vrije kasstroom voor 2019 toereikend was voor de toegezegde

dividenduitkering aan de Proximus aandeelhouders.

## Evolutie van de gecorrigeerde nettoschuld (M€)



<sup>1</sup> Nettoschuld exclusief leasingschulden



- Belangrijkste klantenbasissen groeien ondanks intensere concurrentie
- Waardecreërende klantenmix: groei van 4- en 3-play zorgt voor een positieve ARPH
- Omzet uit vaste activiteiten nagenoeg stabiel: de groei van internet en tv maakt het verlies voor traditionele vaste spraak vrijwel goed
- Omzet uit mobile geïmpacteerd door de verordening inzake internationaal bellen, lager inkomend verkeer en prepaid
- Directe marge vrijwel stabiel, met druk op de omzet voor een stuk te wijten aan opbrengsten met een lage marge

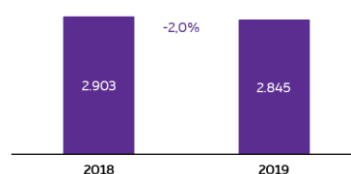
### 3. Consumer

#### Omzet

Over 2019 bedroeg de totale omzet van het Consumer-segment 2.845 miljoen EUR, of 2,0% lager dan in 2018. Dit was deels het gevolg van de verminderde activiteiten van doorverkoop van standalone mobiele toestellen met een lage marge. Afgezien van de omzet uit toestellen toonde de omzet van Consumer een daling met 1,3%. De positieve impact van de groeiende klantenbasissen voor tv, internet en mobiele postpaid voor de merken Proximus en Scarlet en de tariefaanpassingen sinds 1 januari 2019 konden de druk op de omzet door de verdere

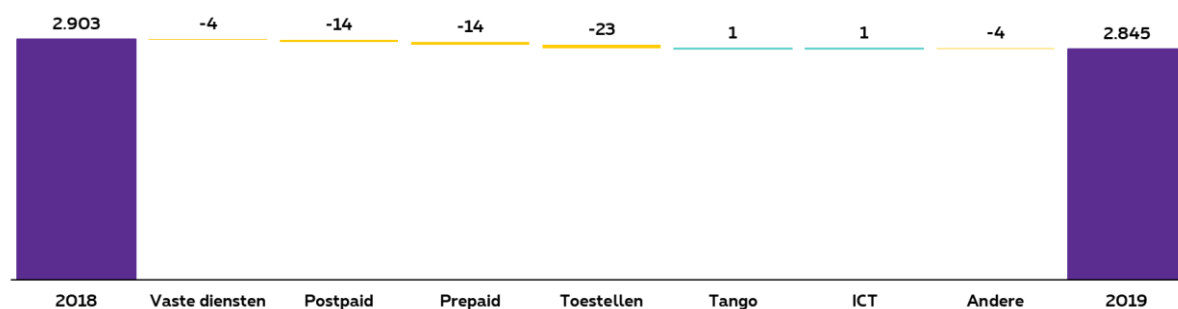
achteruitgang van vaste spraak en prepaid, en de tegenwind van de regelgeving met een impact op de omzet uit internationaal bellen/sms'en, niet geheel tenietdoen.

Omzet (onderliggend, M€)



De tweemerkenstrategie van Proximus en zijn gesegmenteerde benadering voor de residentiële markt zorgden voor een verdere aangroei van de klantenbasissen en bewezen hun sterke ondersteunende waarde in de almaar concurrentiëlere context. Het merk Proximus breidde zijn 3- en 4-playklantenbasissen verder uit, voornamelijk dankzij convergente aanbiedingen zoals Tuttimus/Bizz All-in, Minimus en Epic (het aanbod voor millennials), dat heel succesvol bleek. In het segment van de prijszoekers bleef het merk Scarlet verder groeien, dankzij zijn eenvoudige, scherp geprijsde aanbiedingen.

Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)



## Vaste diensten

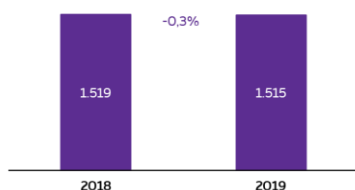
Ondanks de fellere concurrentie op de vaste markt slaagde het Consumer-segment van Proximus erin om de impact op zijn omzet uit de vaste diensten onder controle te houden: de daling tegenover het jaar voordien werd beperkt tot 4 miljoen EUR of 0,3%.

Hierin begrepen is het omzetverlies als gevolg van een verminderde klantenbasis voor vaste spraak, waarbij vooral het aantal single-playklanten voor vaste spraak afnam. Dit werd echter grotendeels goedgemaakt door de groei van internet en tv voor de beide merken Proximus en Scarlet. De voorbije 12 maanden is het aantal internetabbonementen bij het Consumer-segment met 28.000 toegenomen tot een totale

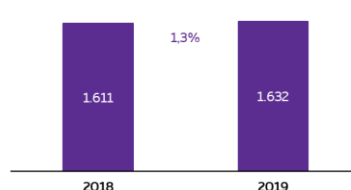
basis van 1.922.000 en zijn er 21.000 tv-klanten bijgekomen, wat neerkomt op een totaal van 1.632.000 eind 2019.

**1.922.000**  
Klanten met vast internet  
**1.632.000**  
tv-klanten

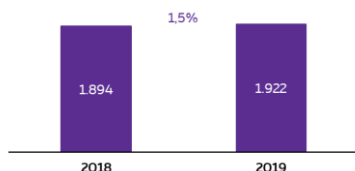
Omzet uit vaste diensten (M€)



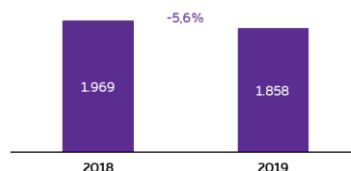
TV-klanten ('000)



Klanten met vast internet ('000)

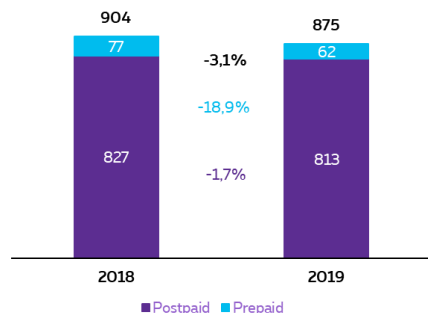


Klanten met vaste spraak ('000)

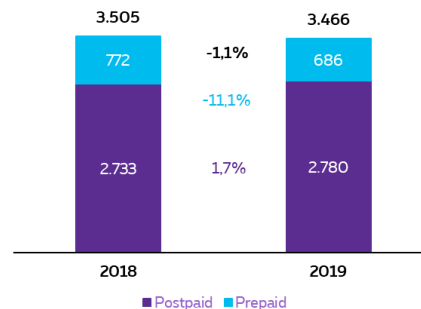


## Mobiele diensten

Omzet uit mobiele diensten (M€)



Mobiele kaarten ('000)



## Mobiele postpaid

Het Consumer-segment sloot het jaar 2019 af met 813 miljoen EUR omzet uit postpaiddiensten, 1,7% of 14 miljoen EUR lager dan het jaar voordien, waarvan ca. 11 miljoen EUR omzetverlies het gevolg is van gereguleerde prijsverlagingen voor internationaal bellen/sms'en. Bovendien ondervond de omzet uit mobiele diensten de impact van een toenemend verlies van omzet uit inkomend verkeer (met een lage marge), door het veranderende gedrag van de klanten, met een groeiend OTT-verbruik.

Proximus slaagde erin de ongunstige effecten voor een stuk teniet te doen door de klantenbasis te vergroten.

In een dynamische markt breidde het Consumer-segment zijn postpaidbasis uit met netto 47.000 kaarten, waardoor de totale basis eind 2019 2.780.000 postpaidkaarten telde, of 1,7% meer dan het jaar voordien.

Ondanks scherpe initiatieven van de concurrentie kon de churn voor mobiele postpaid worden beperkt tot 15,6%, 0,2 p.p. hoger dan het jaar voordien.

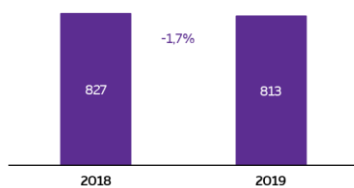
# 2.780.000

## Mobiele postpaidkaarten

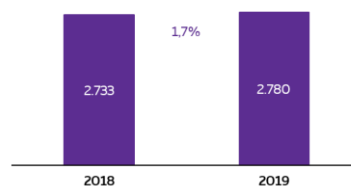
+1,7% op jaarbasis

De ARPU uit postpaid voor 2019 kwam uit op 24,6 EUR, een daling op jaarbasis met 4,0%. Dit was het gecombineerde resultaat van de regelgeving voor internationaal bellen/sms'en sinds midden mei 2019 en de lagere omzet uit inkomend verkeer.

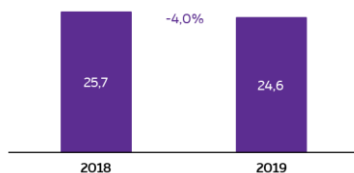
### Omzet uit postpaid (M€)



### Postpaidkaarten ('000)



### ARPU uit postpaid (€)



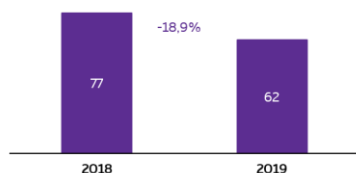
## Mobiele prepaid

De omzet uit mobiele prepaid viel in 2019 verder terug, en daalde met 18,9% tegenover het jaar voordien. Dit was te wijten aan het verdere verlies van prepaidkaarten: de prepaidbasis telde in 2019 86.000 kaarten minder, in vergelijking met een verlies van 130.000 prepaidkaarten in 2018. Eind 2019 telde de totale prepaidbasis van Proximus 686.000 prepaidkaarten. De aanhoudende daling in een reeds krimpende markt was deels het gevolg van de strategie om klanten naar gelijkaardige postpaidtariefplannen met een hogere waarde te migreren.

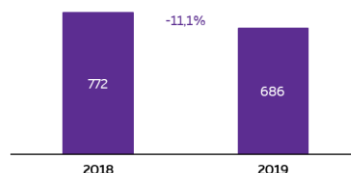
Voor 2019 bedroeg de ARPU uit prepaid 7,2 EUR, een daling met 6,0% tegenover 2018.

**-86.000**  
Mobiele prepaidkaarten, een verbetering tegenover -130.000 in 2018

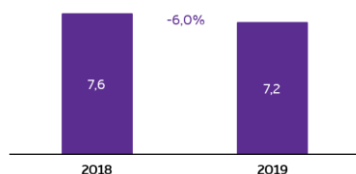
### Omzet uit prepaid (M€)



### Prepaidkaarten ('000)



### ARPU uit prepaid (€)

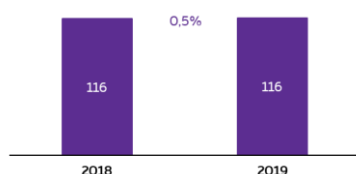


## Consumer Tango

Tango, de Luxemburgse telecomoperator van Proximus, boekte in 2019 een stabiele omzet van 116 miljoen EUR voor zijn Consumer-segment, op een agressieve concurrentiële markt.

internet verder uit, ondersteund door FttH. Ook de basis voor mobiele postpaid groeide aan, terwijl prepaid verder terrein verloor.

### Omzet Consumer Tango (M€)



In uitvoering van zijn convergentiestrategie breidde Tango zijn Consumer-basis voor tv en

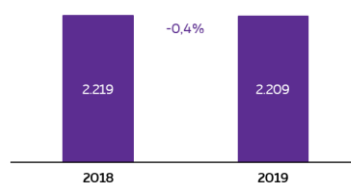
**Stabiele**  
omzet Consumer Tango

## Directe marge Consumer

De directe marge van het Consumer-segment bereikte in 2019 een totaal van 2.209 miljoen EUR, 0,4% of 10 miljoen EUR lager dan in 2018. Dit cijfer omvat de negatieve impact van de regelgeving en een ongunstig effect op jaarbasis van een aanzienlijk eenmalig gunstig element dat in 2018 werd geboekt. Afgezien hiervan kon de directe marge profiteren van kostenverbeteringen in het kader van de digitale adoptie, met name op de commissies, van de grotere abonneebasis voor tv en internet, en van tariefaanpassingen, die de druk op vaste spraak en prepaid compenseerden.

**€2.209M**  
Directe marge Consumer

## Directe marge (M€)



Doordat een deel van de druk op de omzet geen betekenisvolle impact op de marge had, steeg de directe marge als percentage van de omzet met 1,2 p.p. tot 77,7%.

## Tuttimus, Minimus en Epic combo-aanbiedingen zorgen voor hogere omzet uit convergentie

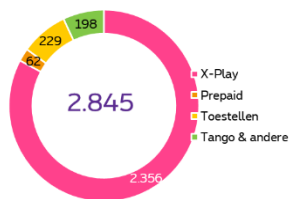
De vooruitgang op het vlak van de convergentie en de waardestrategie van Proximus werd gemeten via zijn 'multiplay'-rapportering. In tegenstelling tot de traditionele rapportering per productgroep spitst de rapportering inzake X-play zich toe op operationele en financiële meeteenheden in termen van door Proximus bediende gezinnen en kleine ondernemingen (HH/SO) en het aantal aangeboden plays (mobiele postpaid - vaste spraak - vast internet - tv) en Revenue Generating Units (RGU). De X-playrapportering omvat ook HH/SO-diensten van

Scarlet.

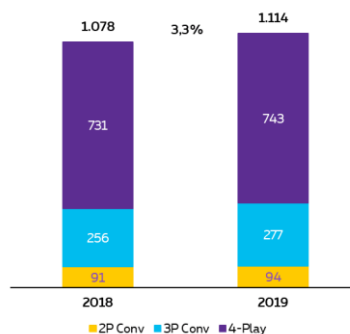
In 2019 genereerde het Consumer-segment 2.845 miljoen EUR omzet, waarvan 2.356 miljoen EUR afkomstig was van de basis van gezinnen en kleine ondernemingen (HH/SO) van Proximus. Dit is 0,3% meer dan het jaar voordien. Met name de omzet uit convergente HH/SO's, d.w.z. een combinatie van vaste en mobiele diensten, kende een flinke stijging. Dankzij een groei met 3,3% van het aantal convergente HH/SO's steeg de convergente omzet met 3,0% tegenover 2018.

# 83%

van de omzet  
van  
Consumer  
afkomstig  
van X-play-  
HH/SO

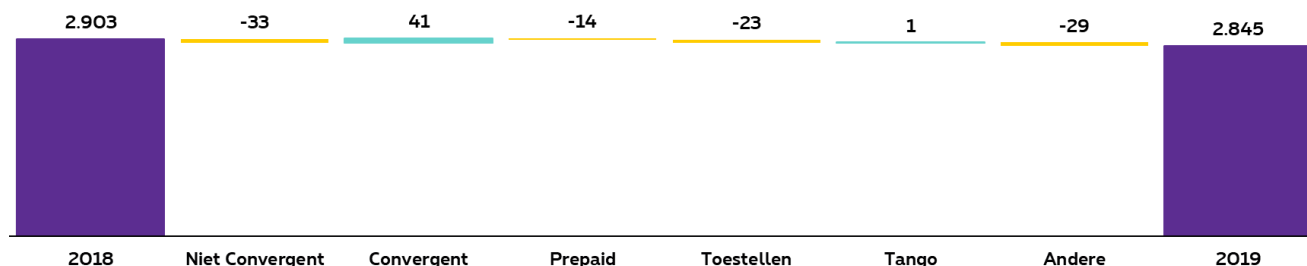


### Convergente gezinnen/kleine ondernemingen ('000)





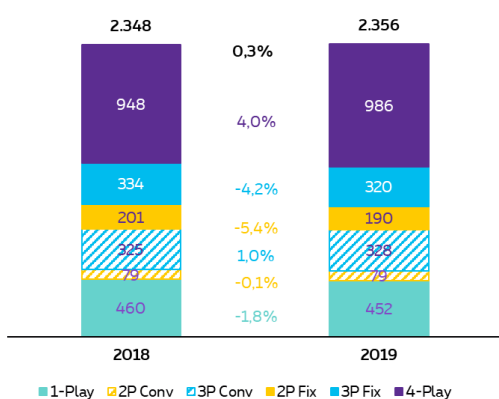
## Evolutie van de omzet per X-playproductgroep (onderliggend, M€ volgens IFRS 15)



De omzet in 2019 kon profiteren van zowel de groeiende 4-play-HH/SO-basis, als van de convergente 3-play- HH/SO-basis. Dit was te danken aan het succes van de convergente aanbiedingen Tuttimus, Minimus en Epic combo. Eind 2019 telde Proximus **1.114.000 convergente HH/SO's**, een stijging met 3,3% tegenover eind 2018, wat de convergentieratio op 60,3% bracht van het totale aantal multiplay-HH/SO's, +2,0 p.p. tegenover het jaar voordien.

De omzet uit 1-play-HH/SO daalde met 1,8% in vergelijking met 2018 als gevolg van de verdere afname van de klantenbasis voor single-play vaste spraak. Dit werd evenwel gedeeltelijk gecompenseerd door de hogere omzet afkomstig van internet-only-HH/SO's, waar vooral de aantrekkelijk geprijsde internetaanbieding van Scarlet aansloeg.

## HH/SO-omzet per X-play (M€)



**+3,0%**  
Omzet uit convergentie



Doordat meer klanten overstapten naar 4-play en convergente 3-playaanbiedingen steeg het gemiddelde aantal RGU's per HH/SO tot 2,79. Dit kwam de gemiddelde omzet per gezin ten goede, waarbij de totale ARPH voor 2019 66,6 EUR bedroeg, tegenover 65,9 EUR het jaar voordien. De ARPH voor 4-play en 3-play convergente HH/SO's kwam uit op respectievelijk 111,1 EUR en 103,7 EUR.

De lichte daling tegenover het jaar voordien was vooral het gevolg van de geregleerde verlaging van de internationale tarieven voor bellen/sms'en en de lagere omzet uit inkomend verkeer. In een landschap gekenmerkt door toenemende concurrentie bedroeg het globale churnpercentage in 2019 op jaarbasis 14,4%, of 0,8 p.p. hoger dan het jaar voordien. De churn voor 4-play steeg weliswaar licht, maar bleef laag op 4,2%.

Gemiddelde  
RGU

**2,79**

Gemiddelde omzet  
per HH/SO

**€ 66,6**

3-play convergente  
ARPH

**€ 103,7**

4-play ARPH

**€ 111,1**

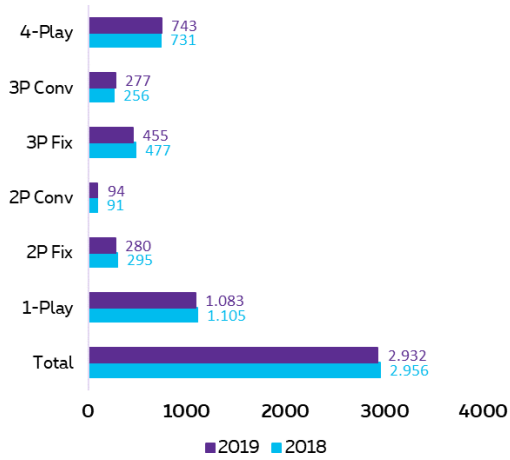
Convergentieratio

**60,3%**

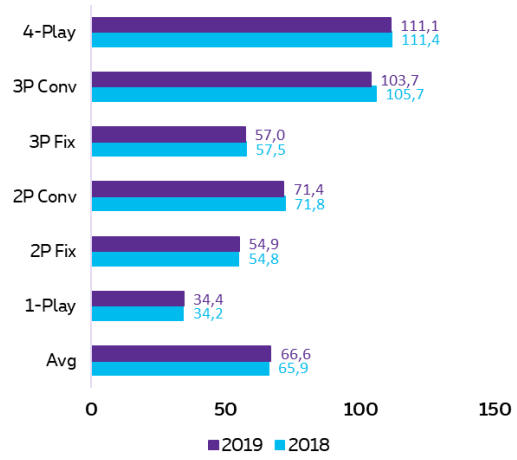
Totale churn 4-play

**4,2%**

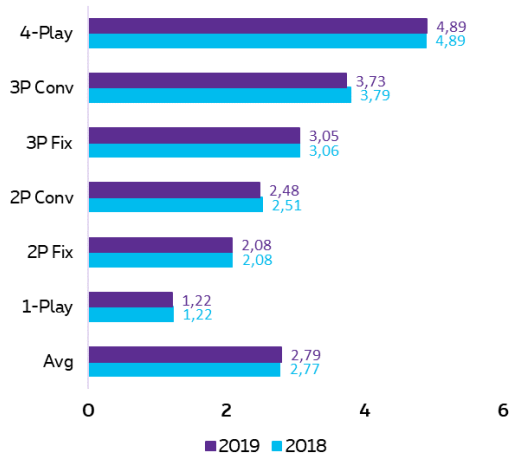
**Gezinnen en kleine ondernemingen in het Consumer-segment per X-play ('000)**



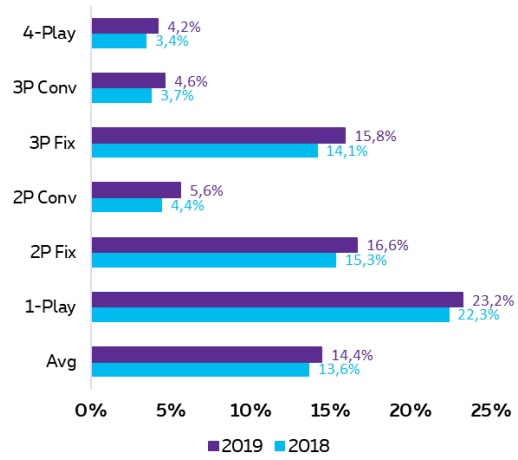
**Gemiddelde omzet per HH/SO (€)**



**Gemiddelde RGU per HH/SO**



**Geannualiseerde totale churn (%)**



- Het Enterprise-segment zag zijn omzet in 2019 met 0,4% toenemen in een almaar concurrentiëlere omgeving
- Omzetgroei dankzij ICT en Advanced Business Services compenseert de druk op de traditionele diensten
- Vrijwel stabiele omzet uit mobiele diensten, met een groeiende klantenbasis en churn die onder controle is, terwijl de ARPU onder druk staat
- Directe marge +0,6% tegenover 2018, een redelijk stabiele 68,5% van de omzet, met een omzetmix die evolueerde van klassieke infrastructuurproducten naar professionele diensten met hoge waarde

## 4. Enterprise

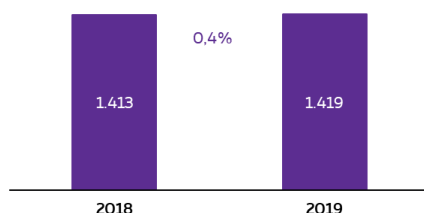
### Omzet

Over 2019 rapporteerde het Enterprise-segment van Proximus 1.419 miljoen EUR omzet, vrijwel stabiel (+0,4%) tegenover 2018, op een competitievere zakelijke markt, en waarbij de daling van de omzet uit traditionele vaste spraak en data zich doorzette. Terwijl de omzet uit vaste telecomdiensten op jaarbasis zakte, bleef de omzet uit mobiele diensten redelijk stabiel, waarbij de groeiende klantenbasis de druk op de tarieven door de concurrentie vrijwel geheel compenseerde.

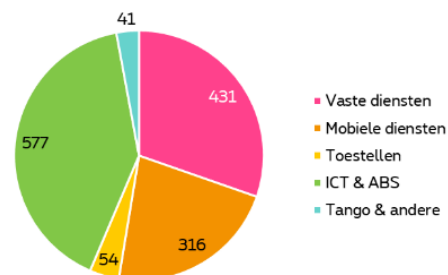
Het Enterprise-segment van Proximus realiseerde een verdere omzetgroei in ICT, ondanks de terugval van de traditionele infrastructuurproducten. De overgenomen

gespecialiseerde ICT-bedrijven droegen hiertoe bij, en zorgden in de eerste zes maanden ook voor enige anorganische groei. Advanced Business Services leverde eveneens een positieve bijdrage tot de omzet, dankzij een hogere omzet uit convergente oplossingen en Be-Mobile, dat een hogere omzet boekte, ondersteund door de overname van Mediamobile in november 2018.

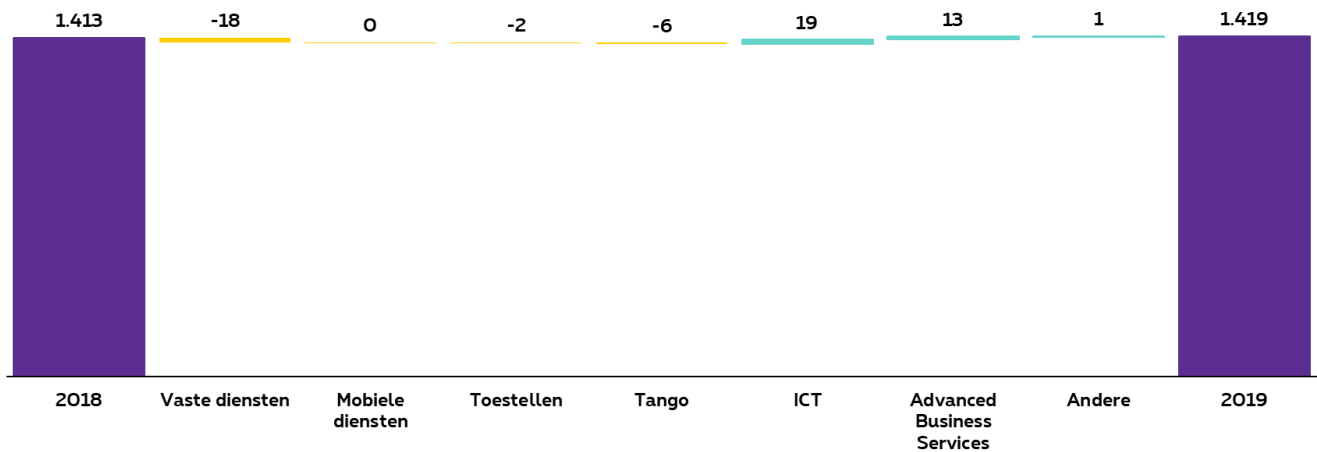
### Omzet (M€)



### Omzet per product (M€)



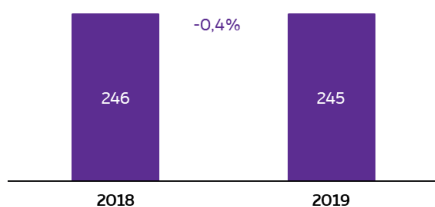
## Evolutie van de omzet per productgroep (onderliggend, M€)



## Vaste data

De totale omzet in 2019 uit vastedatadiensten kwam uit op 245 miljoen EUR, of 0,4% lager dan het jaar voordien. De omzet uit diensten voor dataconnectiviteit, het grootste bestanddeel van deze productcategorie, lag iets lager dan het jaar voordien, als gevolg van een licht negatief verschil tussen de krimpende traditionele en de groeiende nieuwe dataconnectiviteitsdiensten. In 2019 plukte het Enterprise-segment de vruchten van zijn groeiende P2P-fiberpark, maar dit kon de verdere uitfasering en migratie van traditionele producten in het kader van vereenvoudigingsprogramma's, die de klanten nieuwe oplossingen bieden tegen aantrekkelijke prijzen, niet geheel compenseren.

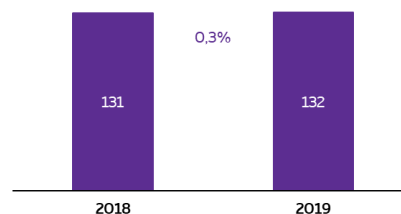
### Omzet uit vaste data (M€)



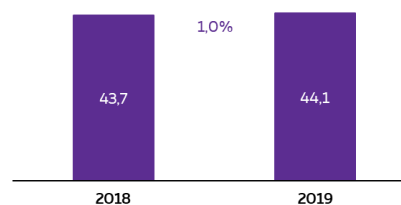
In een almaar concurrentiëlere context voor bedrijfsinternet slaagde het Enterprise-segment van Proximus erin om het aantal internetabonnementen stabiel te houden t.o.v.

2018. Zo werd 2019 afgesloten met een totale internetklantenbasis van 132.000, met een ARPU van 44,1 EUR.

### Lijnen voor vast internet ('000)



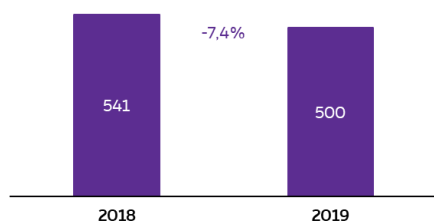
### ARPU voor vast internet (in €)



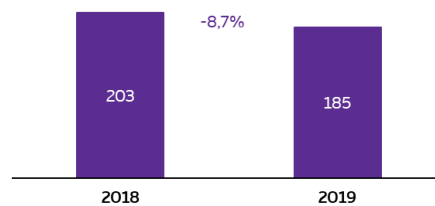
## Vaste spraak

Het Enterprise-segment boekte over 2019 een omzet uit vaste spraak van 185 miljoen EUR, wat neerkomt op een daling op jaarbasis met 8,7%. Het Enterprise-segment heeft af te rekenen met een aanhoudende rationalisatie door de klanten van hun vastelijnverbindingen, lager verbruik, technologiemigraties naar VoIP en concurrentiedruk. Het lijnverlies bleef redelijk stabiel tegenover de voorgaande jaren, met voor 2019 een verlies op jaarbasis van 7,4% of -40.000 vaste spraaklijnen. Dat bracht het totale aantal vaste spraaklijnen voor Enterprise eind 2019 op 500.000.

### Lijnen voor vaste spraak ('000)

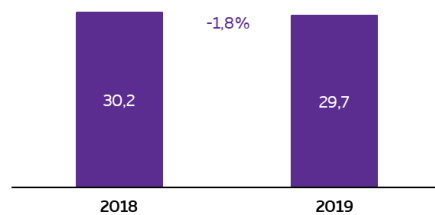


### Omzet uit vaste spraak (M€)



De ARPU voor vaste spraak daalde vergeleken met het jaar voordien met 1,8% tot 29,7 EUR, waarbij het lagere verkeer per lijn en een hogere penetratie van onbeperkte belopties slechts deels werden gecompenseerd door de beperkte indexering van de tarieven op 1 januari 2019.

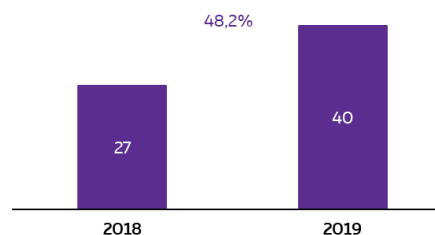
### ARPU uit vaste spraak (€)



## Advanced Business Services

De omzet uit Advanced Business Services steeg met 48,2% dankzij slimme mobiliteit, waarbij het Proximus-filiaal Be-Mobile<sup>2</sup> een unieke plaats inneemt. In november 2018 nam Be-Mobile Mediamobile over, waardoor het zijn positie in de auto-industrie versterkte en het geografisch bereik van zijn trafficmanagementdiensten uitbouwde. Bovendien sloegen de convergente bedrijfsoplossingen van Proximus goed aan, met een hoger aantal Call Connect-klanten als resultaat (PABX in de cloud).

### Omzet uit Advanced Business Services (M€)



<sup>2</sup> Be-Mobile is een Proximus-filiaal gespecialiseerd in slimme mobiliteit.



## ICT

In een sterk competitieve omgeving paste het Enterprise-segment met succes de strategie toe om zijn aanbod uit te breiden buiten de loutere connectiviteitsdiensten en zinvolle oplossingen te bieden voor de digitale transformatie van zijn professionele klanten. Dit leidde tot een verdere omzetsijging met 3,6% voor ICT in 2019, met een gunstige evolutie voor de professionele diensten met hoge waarde, die de lagere omzet uit de traditionele infrastructuurproducten compenseerde.

## Mobiele diensten

De omzet uit mobiele diensten van het Enterprise-segment bleef in 2019 relatief stabiel tegenover het jaar voordien, met een totaal van 316 miljoen EUR.

Dit was het resultaat van een hogere omzet uit abonnementen, die de aanhoudende druk van de concurrentie op de prijzen compenseerde, alsook de lagere omzet buiten bundel, als gevolg van de verdere verschuiving naar mobiele tariefbundels. Door de concurrentiële omgeving ging de mobiele postpaid churn wat hoger: hij kwam uit op 11,1%, tegenover 9,6% het jaar voordien. Toch slaagde het Enterprise-segment van Proximus erin zijn basis in 2019 verder uit te breiden met 35.000 mobiele postpaid kaarten, waardoor de basis voor mobiele postpaid 1.063.000 kaarten telde, of 3,4% hoger dan het jaar voordien.

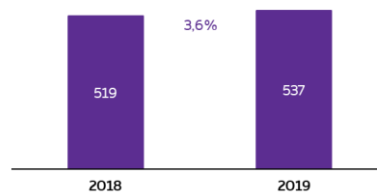
Het voordeel van de klantenaangroei werd evenwel tenietgedaan door een lagere ARPU uit postpaid, die met 4,4% zakte tot 24,0 EUR.

Aantal nieuwe mobiele postpaid kaarten (uitgezonderd M2M)

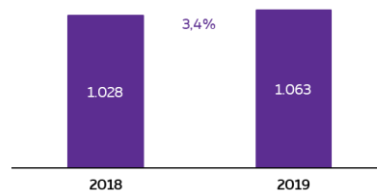
**+35.000**

De omzet uit ICT is inclusief de bijdrage van overgenomen<sup>3</sup> gespecialiseerde bedrijven, waardoor deze verschuiving van producttransacties naar omzet uit diensten nog werd versneld. Het effect van deze overnames is midden 2019 verjaard.

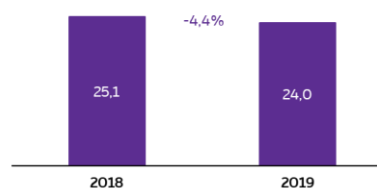
### Omzet uit ICT (M€)



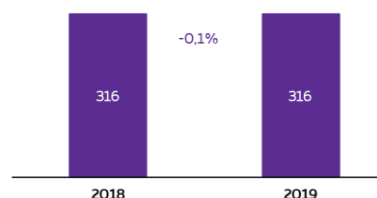
### Mobiele postpaid kaarten ('000)



### ARPU uit mobiele postpaid (€)



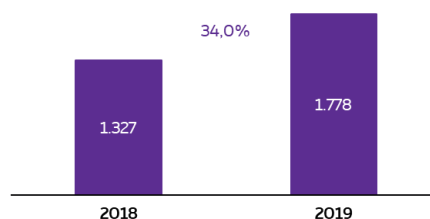
### Omzet uit mobiele diensten (M€)



<sup>3</sup> Codit, Umbrio en ION-IP

Het Enterprise-segment van Proximus boekte in 2019 opnieuw een sterke stijging op het vlak van M2M-kaarten, met 451,000 bijkomende geactiveerde M2M-kaarten. Dit was vooral te danken aan het smart metering-project met Fluvius, naast de verdere groei van de klassieke M2M-kaarten. Dit bracht het totale aantal M2M-kaarten van Proximus eind 2019 op 1.778.000, goed voor een stijging met 34,0% tegenover het jaar voordien.

### Machine-to-machinekaarten ('000)

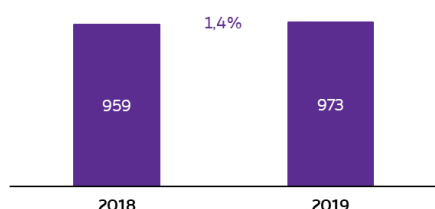


### Directe marge Enterprise

De directe marge steeg in 2019 met 13 miljoen EUR of 1,4%, waardoor ze uitkwam op 973 miljoen EUR. Dit was toe te schrijven aan de bijdrage van Advanced Business Services, de mobiele diensten en ICT aan de directe marge, inclusief de ondersteuning van overgenomen ICT-bedrijven. De groei in deze domeinen compenseerde ruimschoots de aanhoudende

daling van de marge voor vaste spraak. In 2019 kwam de directe marge als percentage van de omzet uit op 68,5%, of 0,6 p.p. hoger dan het jaar voordien, als gevolg van de verdere verschuiving van de omzetmix van een klassieke telecomomzet met een hogere directe marge naar een omzet uit ICT op basis van hogere personeelskosten.

### Directe marge (M€)



**€ 973M**  
Directe marge Enterprise

## Wholesale

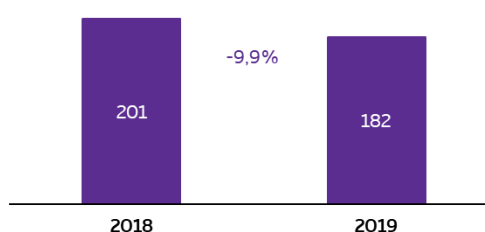
Voor zijn wholesale-activiteiten boekte Proximus over 2019 een omzet van 182 miljoen EUR, een daling met 9,9% in vergelijking met 2018. Dit weerspiegelt de impact van de regelgeving, met verlaagde vaste terminatietarieven sinds 1 januari 2019, wat de omzet met 19 miljoen EUR deed zakken.

Bovendien steeg de omzet uit wholesaleroaming binnen de mix door hogere verkeersvolumes, die de impact van de lagere wholesaleroamingtarieven compenseerden, die in het belang van de Groep werden onderhandeld. De stijging van de omzet uit het wholesaleroamingverkeer werd echter tenietgedaan door de lagere omzet uit traditionele wholesalediensten. Dit was deels het gevolg van de stopzetting van verschillende contracten met twee van de wholesaleklanten van Proximus omdat ze hun contractuele betalingsverplichtingen steevast niet nakwamen.

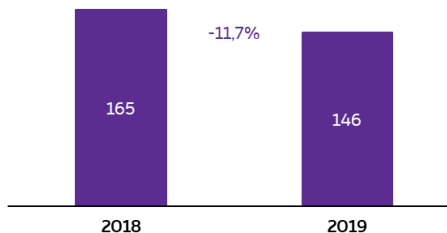
De totale directe marge voor 2019 kwam uit op 146 miljoen EUR, een daling met 11,7% in vergelijking met het jaar voordien. Dit is vooral te wijten aan de impact op de directe marge van de gereguleerde lagere vaste terminatietarieven, die op groepsniveau gedeeltelijk werden

gecompenseerd door een positieve impact op de Consumer- en Enterprise-segmenten. Bovendien ondervond de marge de impact van de achteruitgang van de traditionele wholesalediensten, waaronder de stopzetting van de bovengenoemde contracten, en werd die slechts deels gecompenseerd door een hogere roamingmarge als gevolg van hogere volumes.

### Omzet (M€)



### Directe marge (M€)



## 5. BICS

### Omzet

BICS is actief op de internationale communicatiemarkt, die wordt gekenmerkt door felle concurrentie. De omzetmix van BICS evolueerde verder van spraak naar data.

Voor 2019 rapporteerde BICS een omzetsdaling met 3,4%, waardoor die in totaal uitkwam op 1.301 miljoen EUR. De omzet uit niet-spraakgebonden producten klom met 19,1% tot 486 miljoen EUR, dankzij de hogere omzet uit berichtendiensten. Het totale volume aan berichten steeg in 2019 fors met 27,7% als gevolg van sterke A2P-volumes bij TeleSign.

De omzet uit spraakdiensten nam verder af: op jaarbasis daalde hij in 2019 met 13,2%. De verdere terugval van de omzet uit spraak is vooral te wijten aan de lagere omzet per eenheid, als gevolg van lagere terminatietarieven, de concurrentie en een minder gunstige bestemmingenmix.

**Sterke stijging voor A2P-sms'en  
Trager dan verwachte impact van  
insourcing door MTN**

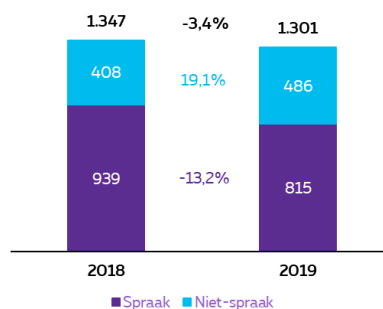
### Directe marge

Voor 2019 rapporteerde BICS een directe marge van 325 miljoen EUR, of 2,4% hoger dan het jaar voordien.

De groei van de directe marge kwam geheel op rekening van de directe marge uit niet-spraakgebonden activiteiten, die 7,5% hoger lag dan het jaar voordien, dankzij een sterke volumegroei voor A2P en roaming. De marge voor spraak kwam 4,4% lager uit als gevolg van de gedaalde omzet. Door een verschuiving in de tijd had de geleidelijke insourcing door MTN bovendien slechts een heel beperkte impact op 2019.

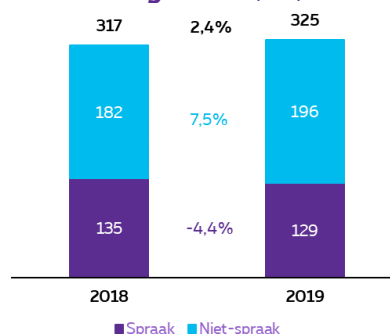
Voor 2019 is de geplande geleidelijke insourcing door MTN van het transport en het beheer van zijn verkeer in het Midden-Oosten en Afrika gestart, maar door een verschuiving in de tijd was de impact kleiner dan voorzien. Globaal bleven de door BICS getransporteerde spraakvolumes stabiel op jaarbasis: +0,8% tot een totaal van 25 miljard minuten voor 2019.

#### Omzet BICS (M€)



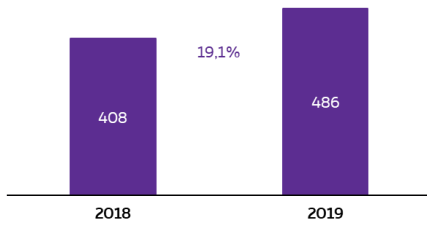
De directe marge als percentage van de omzet verbeterde met 1,4 p.p. tegenover het jaar voordien en kwam voor 2019 uit op 25%.

#### Directe marge BICS (M€)

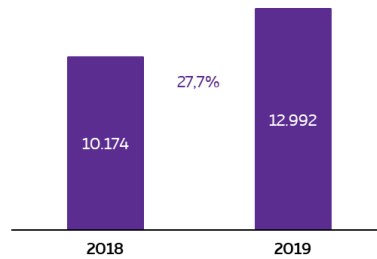


## Niet-spraak

### Niet-spraakgebonden omzet (M€)

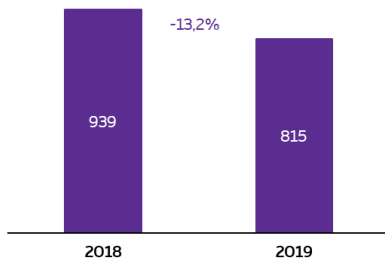


### Niet-spraakgebonden volumes (M berichten)

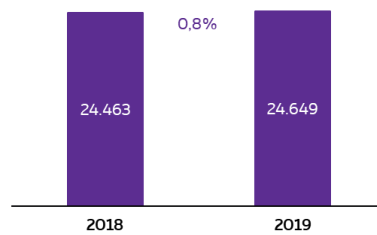


## Spraak

### Omzet uit spraak (M€)



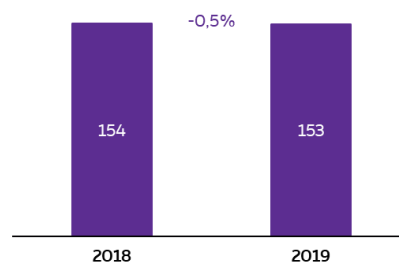
### Spraakvolumes (M minuten)



## Segmentresultaat

Het segmentresultaat van BICS kwam uit op 153 miljoen EUR, wat bijna stabiel is tegenover het jaar voordien. De stijging van de directe marge werd gedeeltelijk tenietgedaan door de hogere personeelskosten ingevolge bijkomende aanwervingen door TeleSign om zijn groei en de druk op de lonen te ondersteunen. De segmentmarge als percentage van de omzet steeg verder met 0,3 p.p. tot 11,7%.

### Segmentresultaat BICS (M€)



## 6. Definities

- **Gecorrigeerde netto financiële positie:** verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met geldmiddelen en kasequivalenten, uitgezonderd leaseschulden.
- **Advanced Business Services (ABS):** nieuwe oplossingen aangeboden naast traditionele telecom en ICT, zoals Road User Charging, convergente oplossingen, big data en smart mobility.
- **Geannualiseerde totale churn voor X-play:** een schrapping van een gezin gebeurt pas wanneer het gezin al zijn plays heeft geschrapt.
- **Geannualiseerde mobiele churn:** het totale aantal simkaarten op jaarbasis die van het mobiele netwerk van Proximus werden ontkoppeld (inclusief het totale aantal port-outs als gevolg van de mobilenummeroverdraagbaarheid) gedurende de betrokken periode, gedeeld door het gemiddelde aantal klanten gedurende dezelfde periode.
- **ARPH (Average underlying revenue per household):** gemiddelde omzet per gezin (inclusief kleine ondernemingen).
- **ARPU:** gemiddelde omzet per klant.
- **Gemiddeld mobiele dataverbruik:** berekend door het totale dataverbruik van de voorbije maand van het kwartaal te delen door het aantal datagebruikers in de laatste maand van het kwartaal.
- **Gemengde mobiele ARPU:** de totale omzet uit mobiele spraak en mobiele data (inkomend en uitgaand) van zowel prepaid- als postpaidklanten, gedeeld door het gemiddelde aantal actieve mobiele prepaid- en postpaidklanten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode. Dit omvat ook MVNO's maar exclusief M2M.
- **Breedbandtoegangskanalen:** ADSL, VDSL en fiberlijnen. Voor Consumer omvat dit ook Scarlet.
- **ARPU uit breedband:** de totale onderliggende omzet uit internet, exclusief activerings- en installatievergoedingen, gedeeld door het gemiddelde aantal internetlijnen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.
- **BICS:** de Proximus Groep heeft zijn internationale carrieractiviteiten gegroepeerd onder het merk BICS, een joint venture van Proximus, Swisscom en MTN, waarin Proximus voor 57,6% participeert.
- **Capex:** dit stemt overeen met de verwerving van immateriële en materiële vaste activa, installaties en uitrustingen, exclusief rechten op gebruik van activa (leasing)
- **Consumer:** segment dat zich richt op de markt van de residentiële klanten en de kleine ondernemingen (minder dan 10 medewerkers), inclusief de Customer Operations Unit.
- **Convergentieratio:** convergente gezinnen/kleine ondernemingen nemen zowel vaste als mobiele diensten af bij Proximus. De convergentieratio geeft het percentage convergente gezinnen/kleine ondernemingen weer op het totale aantal gezinnen/kleine ondernemingen met multiplay.
- **Verkoopkosten:** de kosten voor de aankoop van materialen en diensten die rechtstreeks aan de omzet zijn gelinkt.
- **Directe marge:** het resultaat van de verkoopkosten in mindering gebracht van de omzet, uitgedrukt in absolute waarde of in % van de omzet.
- **Thuismarkten:** gedefinieerd als de Proximus Groep, uitgezonderd BICS.
- **Ebitda:** Earnings Before Interest, Taxes Depreciations and Amortization; stemt overeen met de omzet verminderd met de verkoopkosten en de personeels- en niet-personeelskosten.
- **Ebit:** Earnings Before Interest & Taxes; stemt overeen met de ebitda verminderd met afschrijvingen en waardeverminderingen.



- **Enterprise:** segment dat zich richt op de professionele markt, waaronder kleine ondernemingen met meer dan 10 medewerkers.
- **Omzet uit vaste diensten:** totale onderliggende omzet uit vaste diensten (vaste spraak, breedband en tv).
- **Toegangskanalen voor vaste spraak:** omvat PSTN-, ISDN- en IP-lijnen. Specifiek voor Enterprise omvat dit ook het aantal Business-trunklijnen (oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk).
- **Vrije kasstroom:** dit is de kasstroom vóór financieringsactiviteiten, maar na de leasebetalingen vanaf 2019.
- **ICT:** informatie- en communicatietechnologie (ICT) is een meer omvattende term dan informatietechnologie (IT), die de rol van eengemaakte communicatie en de integratie van telecommunicatie (telefoonlijnen en draadloze signalen), computers en de noodzakelijke bedrijfssoftware, middleware, opslag en audiovisuele systemen benadrukt, en die gebruikers in staat stelt om informatie te raadplegen, op te slaan, door te sturen en te behandelen. De ICT-oplossingen van Proximus omvatten, maar zijn niet beperkt tot veiligheid, cloud, 'Network & Unified Communication', 'Enterprise Mobility Management' en 'Servicing en Sourcing'.
- **Incidentele items:** aanpassingen voor materiële (\*\*) items inclusief winsten en verliezen uit de verkoop van geconsolideerde ondernemingen, boetes en strafbepalingen opgelegd door de mededingingsautoriteiten of door de regulator, kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden en andere posten die buiten de gebruikelijke bedrijfsactiviteiten vallen. Deze andere items bevatten desinvesteringen van geconsolideerde activiteiten, winsten en verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van overnames, fusies, desinvesteringen enz, de uitgestelde aankoopprijs bij overnames, enz, vooraf geïdentificeerde eenmalige projecten (zoals rebrandingkosten), wijzigingen in boekhoudkundige verwerkingen (zoals de toepassing van IFRIC 21), de financiële impact van geschillendossiers, boetes en strafbepalingen, de financiële impact van wetwijzigingen (eenmalige impact m.b.t. voorgaande jaren), de erkenning van voorheen niet-erkende activa en waardeverminderingen.
- (\*\*) De drempel voor materialiteit wordt bereikt wanneer een impact meer dan 5 miljoen EUR bedraagt. Er is geen materialiteitsdrempel vastgesteld voor de kosten van personeelsherstructureringsprogramma's, het effect van afwikkelingen van regelingen voor vergoedingen na uitdiensttreding met gevolgen voor de begunstigden, desinvesteringen van geconsolideerde ondernemingen, winsten of verliezen uit de verkoop van gebouwen, transactiekosten in het kader van M&A's. Er wordt geen drempel gebruikt voor aanpassingen in een volgend kwartaal als de drempel werd bereikt in een vorig kwartaal.
- **Mobiele klanten:** verwijst naar actieve spraak- en datakaarten, uitgezonderd gratis datakaarten. Postpaidklanten die een maandabonnement betalen, zijn standaard actief. Prepaidklanten worden als actief beschouwd als ze de voorbije drie maanden ten minste één oproep hebben tot stand gebracht of ontvangen en/of ten minste één sms hebben verstuurd of ontvangen. Een M2M-kaart wordt als actief beschouwd als de voorbije maand ten minste één dataverbinding tot stand werd gebracht.
- **ARPU uit Mobile:** de maandelijkse ARPU verwijst naar de totale omzet uit mobiele spraak en mobiele data (inkomend en uitgaand, uitgezonderd roaming door bezoekers), gedeeld door het gemiddelde aantal actieve mobiele spraak- en -dataklanten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden van diezelfde periode. Dit omvat ook MVNO's maar exclusief M2M.
- **Multiplaygezin** (inclusief kleine ondernemingen): twee of meer plays, niet noodzakelijk in een pack.
- **Netto financiële positie:** verwijst naar het totaal van rentedragende schulden (korte en lange termijn) verminderd met geldmiddelen en kasequivalenten.
- **Niet-personeelskosten:** alle bedrijfskosten, exclusief personeelskosten, en exclusief afschrijvingen en waardeverminderingen en niet-recurrente kosten.
- **Overige bedrijfsopbrengsten:** dit verwijst naar opbrengsten afkomstig van, bijvoorbeeld, terugbetalingen wegens schade, personeel, verzekeringen, opbrengsten uit verkoop, enz.

- **Play:** een abonnement op hetzij vaste spraak, vast internet, dTV of mobiele postpaid (betalende mobiele kaarten). Een 4-playklant tekent in op deze vier diensten.
- **Revenue-Generating Unit (RGU):** bijvoorbeeld: een gezin met vast internet en 2 mobiele postpaidkaarten wordt beschouwd als een 2-playgezin met 3 RGU's.
- **Gerapporteerde omzet:** komt overeen met de TOTALE OPBRENGSTEN.
- **Toestellen:** komt overeen met de toestellen voor vaste spraak, data, mobiele toepassingen en bijbehorende accessoires. Dit is exclusief PABX'en, ICT-producten en CPE voor tv.
- **Onderliggend:** verwijst naar de omzet en ebitda (totale winst en bedrijfswinst vóór afschrijvingen) gecorrigeerd vóór lease-afschrijvingen en rentelasten op leaseverplichtingen vanaf 2019 en vóór incidentele factoren om de lopende bedrijfsprestaties goed te kunnen evalueren.
- **Wholesale:** entiteit van Proximus die zich richt op de telecom-wholesalemarkt, met inbegrip van andere telecomoperatoren (waaronder MVNO's) en ISP's.
- **Personeelskosten:** personeelskosten zijn kosten die betrekking hebben op de eigen medewerkers (interne personeelskosten en pensioenen), alsook op de externe medewerkers.
- **X-play:** het totaal van singleplay (1-play) en multiplay (2-play + 3-play + 4-play).