

Verlag Raad van Bestuur over 2018

Jaarlijkse Algemene Vergadering

Ralph Hamers, CEO ING Groep

Amsterdam • 23 april 2019

thinkforward



Een robuustere KYC – ken je klant – omgeving binnen de gehele organisatie

Meer dan 2500 fte's* zijn er wereldwijd werkzaam binnen KYC

KYC-programma voor verbetering van dossiers

Structurele oplossingen

Vijf pijlers

Beleid en risico's

Digitale service
global KYC

Governance

Monitoring & screening

Mindset

Verklaring
risicobereidheid
global KYC

Ontwikkeling wereldwijde
instrumenten

Inrichting centrale
KYC-organisatie

Monitoring verhoogde
klantactiviteit en
klantransacties

Voortdurend initiatieven
inzake communicatie,
training en kennis

Beleid global KYC

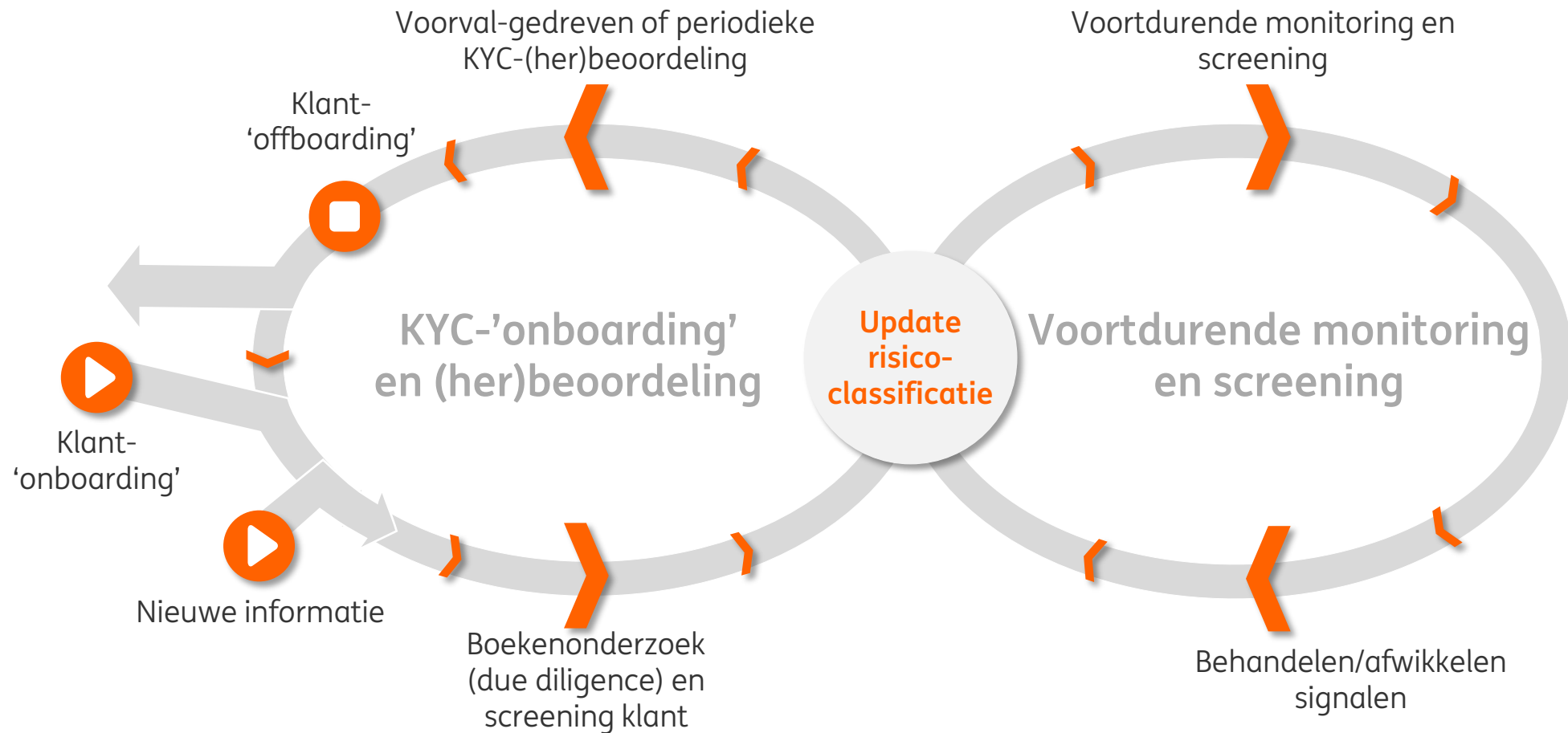
Speciale KYC-comité's en
-functies

Partnerships met derden

Inrichting afdeling
Behavioural Risk

* Inclusief interne en externe fte's

De KYC-levenscyclus



Think Forward: nog net zo relevant als aan het begin

Doelstelling



Mensen in staat stellen om steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel privé als zakelijk.

Klantbelofte



Duidelijk en gemakkelijk



Altijd en overal



In staat stellen



Steeds beter

Strategische prioriteiten



Hét verschil maken in klantbeleving

1. Primaire bank worden
2. Steeds beter analyseren om klanten beter te begrijpen
3. Sneller innoveren om aan de veranderende klantbehoeften te voldoen
4. Verder denken dan traditioneel bankieren met nieuwe diensten en nieuwe businessmodellen

Randvoorwaarden voor succes



Vereenvoudigen en stroomlijnen

Operationeel uitstekende prestaties

Prestatiecultuur

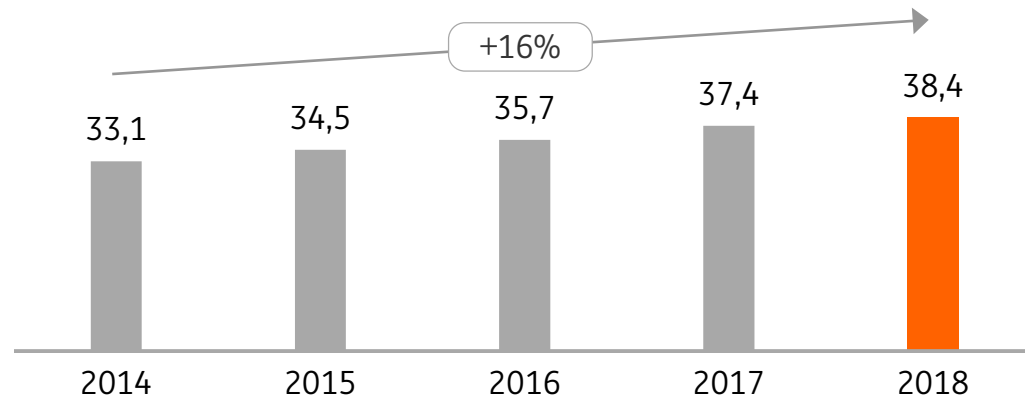
Kredietverlening

Initiatieven om klantbeleving te optimaliseren

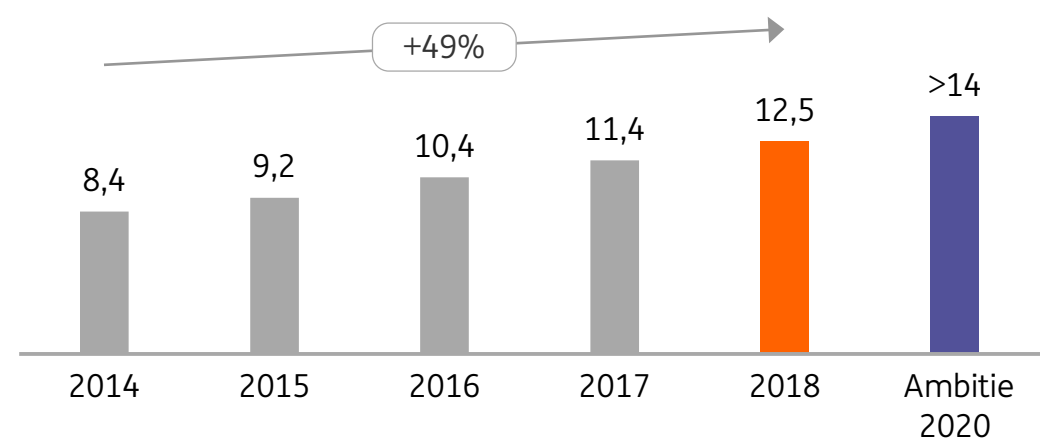


Think Forward-strategie resulteert in commerciële groei

ING bedient nu > 38 mln particuliere klanten (x mln)



Doel > 14 mln primaire klanten in 2020 (x mln)



Kernkredietverlening

Nettogroei 2018



€ **+36,6** mld

Toevertrouwde middelen

Nettogroei 2018



€ **+19,3** mld

Net Promoter Scores (NPS)

2018



#1 in 7 van de 13 retaillanden

Duurzaamheid is verankerd in onze doelstelling



Onze duurzaamheidsrichting

Al onze duurzaamheidsinitiatieven dragen bij aan een **koolstofarme en zelfredzame samenleving**



€ **16,5** mld
klimaat-
financiering



€ **6,3** mld
duurzaam beheerd
vermogen



Onder banken nemen wij
een leidende rol in op
duurzaamheidsgebied



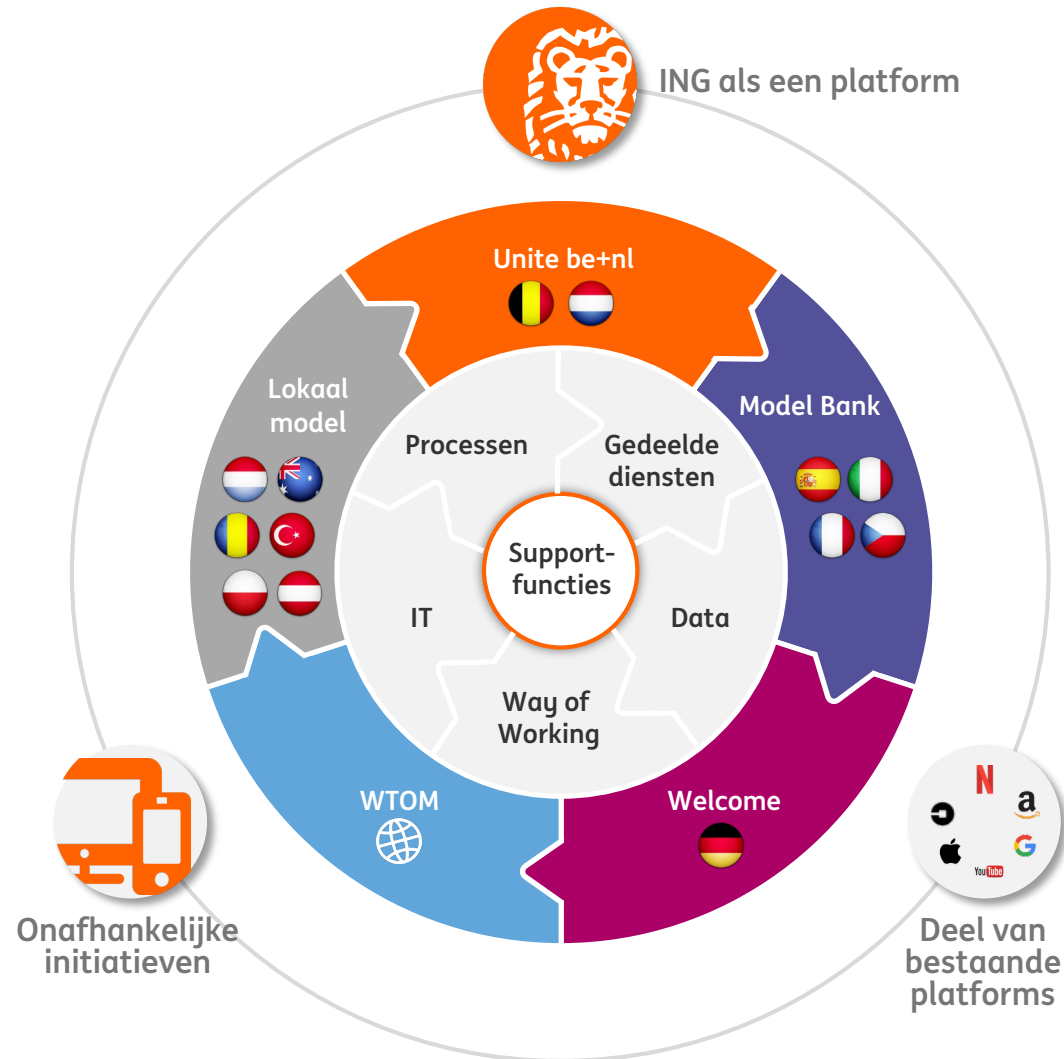
€ **0,8** mld
financiering
sociale impact



25 mln
Klanten voelden
zich 'empowered'

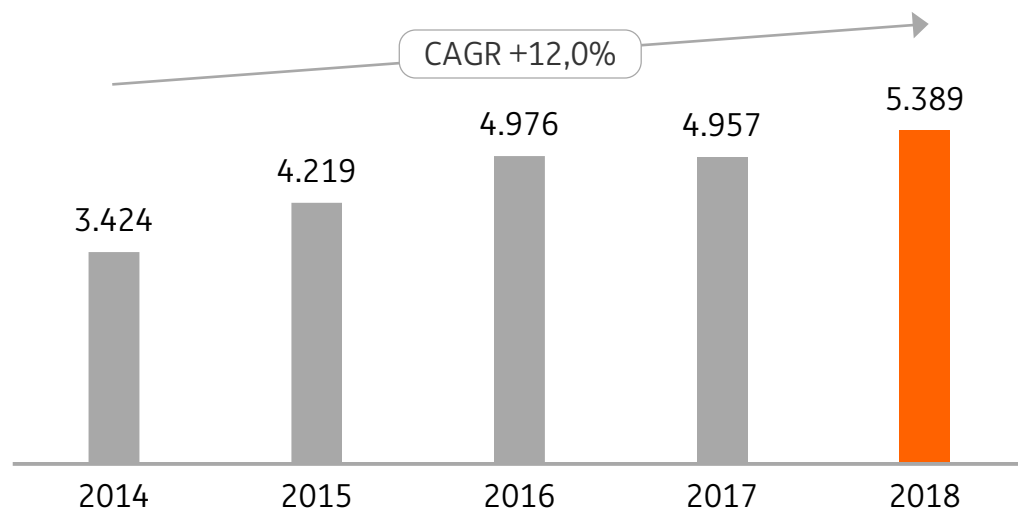
2018: Invoering van
de **Terra**-aanpak

Op weg naar één ING-beleving wereldwijd

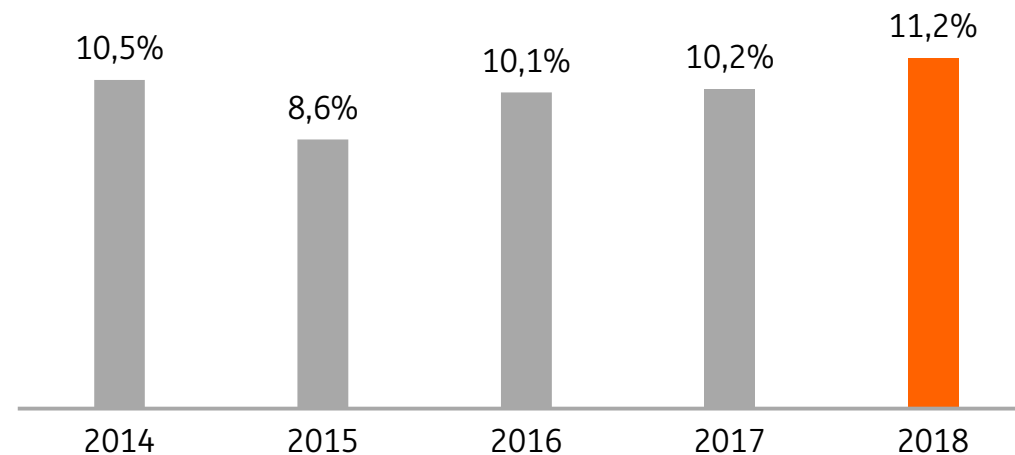


Onderliggend resultaat stijgt met 8,7% in 2018; rendement op eigen vermogen over 2018: 11,2%

Onderliggend nettoresultaat verbeterde verder* (x € mln)



Onderliggend rendement op eigen vermogen boven 11%*

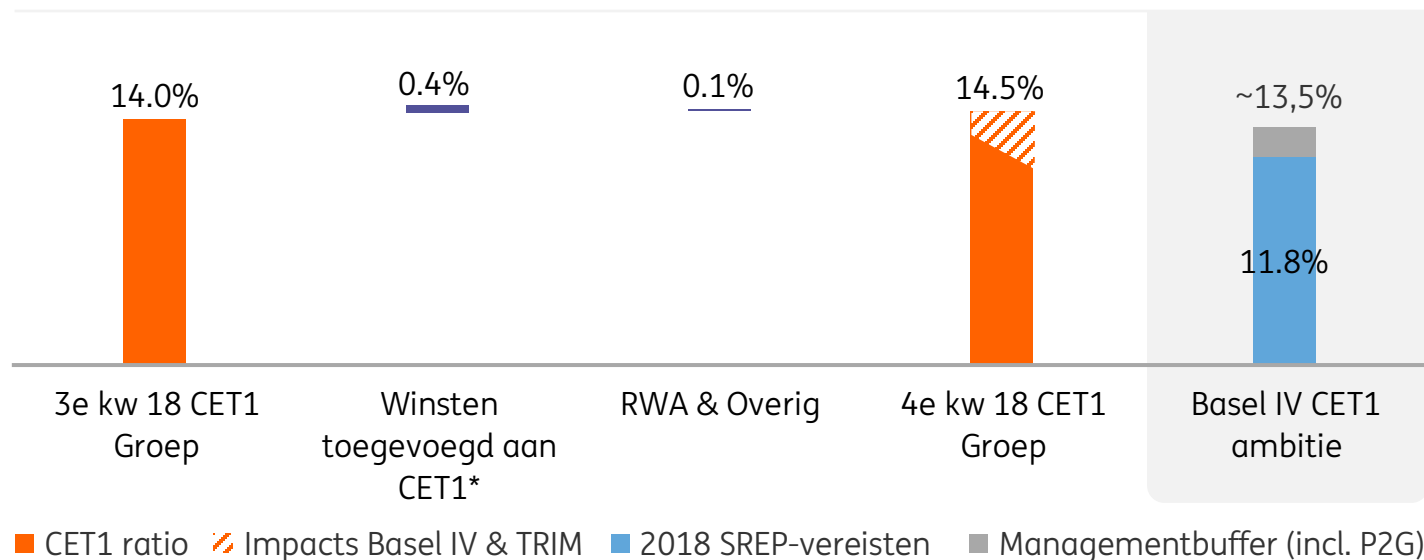


- ING boekte een onderliggende nettowinst over 2018 van € 5.389 mln, een stijging van 8,7% vergeleken met 2017, vooral dankzij hogere baten en een lagere effectieve belastingdruk.
- Het onderliggend rendement op het eigen vermogen over 2018 verbeterde verder tot 11,2%, vergeleken met 10,2% in het jaar daarvoor.

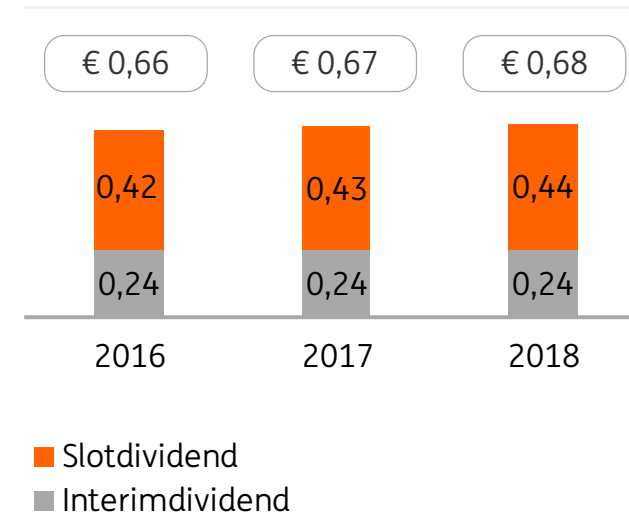
*Inclusief de impact van de schikking van € 775 mln die geboekt is in het 3ekw18, bedroeg het nettoresultaat van ING over 2018 € 4.703 mln (versus € 4.905 mln in 2017), terwijl het totaalrendement van ING over 2018 op het gemiddelde IFRS-EU, exclusief 'interim profit not included in CET1 capital' 9,8% bedroeg (versus 10,1% in 2017).

Kernkapitaalratio ING Groep 14,5%; dividendvoorstel ING € 0,68 over heel 2018

Ontwikkeling *fully loaded* kernkapitaalratio ING Groep



Wij stellen over 2018 een dividend voor van € 0,68 per aandeel

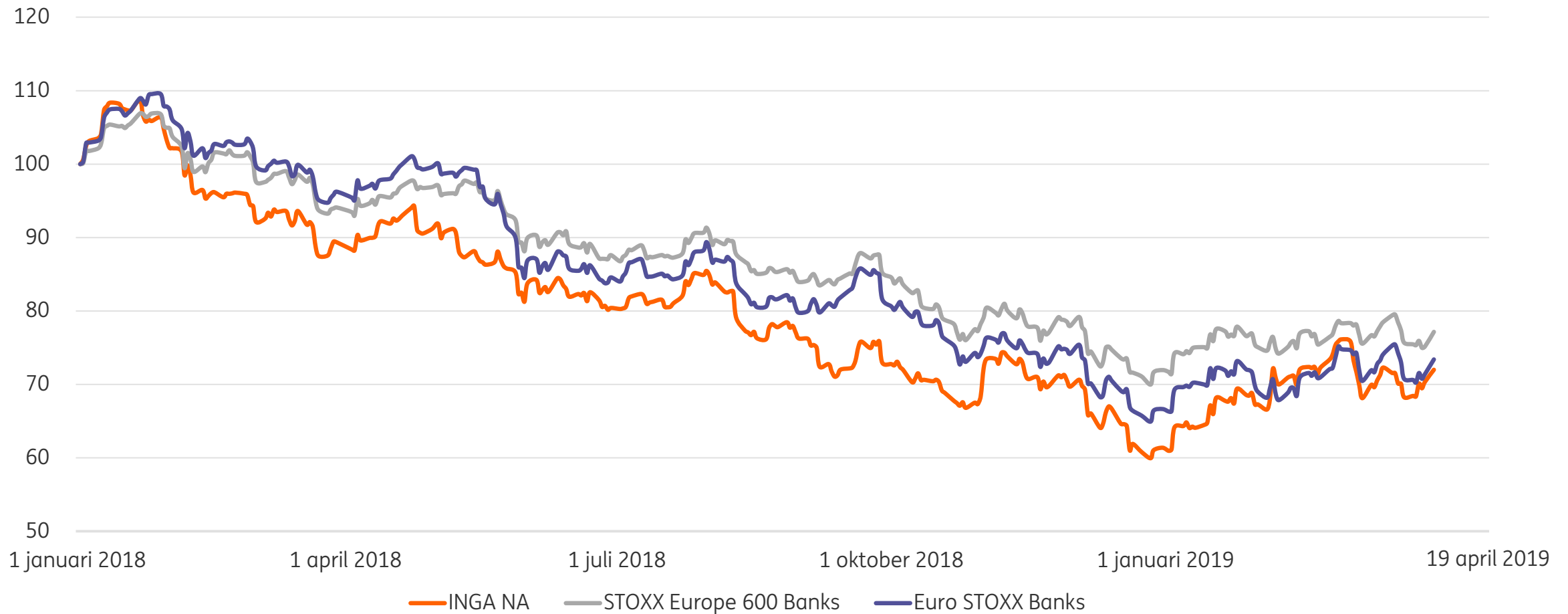


- De *fully-loaded* kernkapitaalratio steeg tot 14,0% als gevolg van de toevoeging van de nettowinst over het kwartaal. De risicogewogen activa waren iets lager, namelijk € 314,1 mld, voornamelijk dankzij positieve risicomitigatie.
- Na een lange implementatiefase, potentiële managementacties en de lopende omzetting van Basel IV naar EU-wetgeving zijn we goed gepositioneerd om onze kernkapitaalratio-ambitie van rond 13,5% te behalen.
- Het voorgestelde dividend voor heel 2018 is € 0,68 per aandeel, uit te keren in contanten.

* € 1.138 mln, bestaande uit de nettowinst van € 1.273 mln van ING Groep over het 4ekw18, minus € 135 mln dat gereserveerd was voor het slotdividend.

Koersverloop aandeel ING

2 januari 2018 – 19 april 2018



Ons platform biedt mogelijkheden voor zowel bankieren als daarbuiten



Versnelling Think Forward via structurele veranderingen

Think Forward-strategie in een oogopslag

Doelstelling



Mensen in staat stellen om steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel privé als zakelijk.

Klantbelofte



Duidelijk en gemakkelijk



Altijd en overal



In staat stellen



Steeds beter

Strategische prioriteiten



Hét verschil maken in klantbeleving

1. Primaire bank worden
2. Steeds beter analyseren om klanten beter te begrijpen
3. Sneller innoveren om aan de veranderende klantbehoeften te voldoen
4. Verder denken dan traditioneel bankieren met nieuwe diensten en nieuwe businessmodellen

Randvoorwaarden voor succes



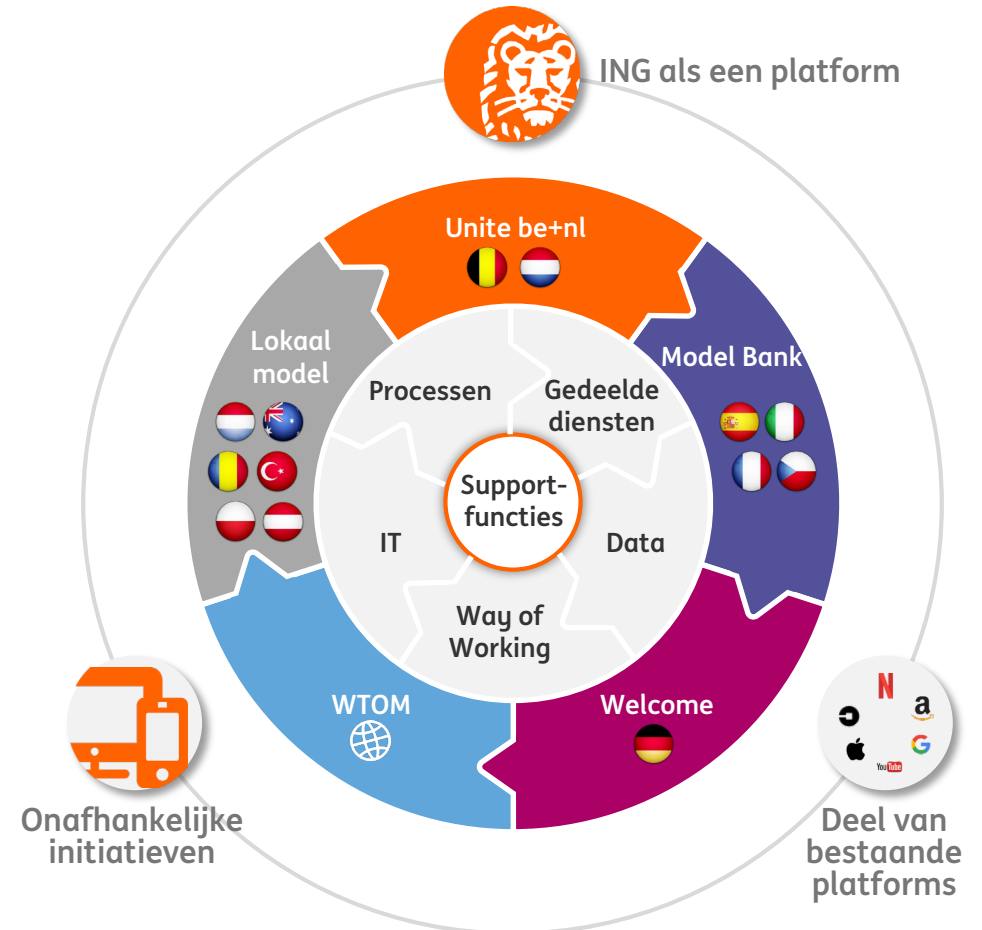
Vereenvoudigen en stroomlijnen

Operationeel uitstekende prestaties

Prestatiecultuur

Kredietverlening

Transformatie- en platformprogramma's



Volg ons om een stap voorop te blijven lopen

ING.com INGWB.com



@ING_News



[LinkedIn.com/company/ING](https://www.linkedin.com/company/ING)



[SlideShare.net/ING](https://www.slideshare.net/ING)



[Facebook.com/ING](https://www.facebook.com/ING)



[YouTube.com/ING](https://www.youtube.com/ING)



[Flickr.com/INGGroup](https://www.flickr.com/INGGroup)

Important legal information

Certain of the statements contained herein are not historical facts, including, without limitation, certain statements made of future expectations and other forward-looking statements that are based on management's current views and assumptions and involve known and unknown risks and uncertainties that could cause actual results, performance or events to differ materially from those expressed or implied in such statements. Actual results, performance or events may differ materially from those in such statements due to a number of factors, including, without limitation: (1) changes in general economic conditions, in particular economic conditions in ING's core markets, (2) changes in performance of financial markets, including developing markets, (3) potential consequences of the United Kingdom leaving the European Union or a break-up of the euro, (4) changes in the fiscal position and the future economic performance of the US including potential consequences of a downgrade of the sovereign credit rating of the US government, (5) potential consequences of a European sovereign debt crisis, (6) changes in the availability of, and costs associated with, sources of liquidity such as interbank funding, (7) changes in conditions in the credit and capital markets generally, including changes in borrower and counterparty creditworthiness, (8) changes affecting interest rate levels, (9) inflation and deflation in our principal markets, (10) changes affecting currency exchange rates, (11) changes in investor and customer behaviour, (12) changes in general competitive factors, (13) changes in or discontinuation of 'benchmark' indices, (14) changes in laws and regulations and the interpretation and application thereof, (15) changes in compliance obligations including, but not limited to, those posed by the implementation of DAC6, (16) geopolitical risks, political instabilities and policies and actions of governmental and regulatory authorities, (17) changes in standards and interpretations under International Financial Reporting Standards (IFRS) and the application thereof, (18) conclusions with regard to purchase accounting assumptions and methodologies, and other changes in accounting assumptions and methodologies including changes in valuation of issued securities and credit market exposure, (19) changes in ownership that could affect the future availability to us of net operating loss, net capital and built-in loss carry forwards, (20) changes in credit ratings, (21) the outcome of current and future legal and regulatory proceedings, (22) operational risks, such as system disruptions or failures, breaches of security, cyber-attacks, human error, changes in operational practices or inadequate controls including in respect of third parties with which we do business, (23) risks and challenges related to cybercrime including the effects of cyber-attacks and changes in legislation and regulation related to cybersecurity and data privacy, (24) the inability to protect our intellectual property and infringement claims by third parties, (25) the inability to retain key personnel, (26) business, operational, regulatory, reputation and other risks in connection with climate change, (27) ING's ability to achieve its strategy, including projected operational synergies and cost-saving programmes and (28) the other risks and uncertainties detailed in this annual report of ING Groep N.V. (including the Risk Factors contained therein) and ING's more recent disclosures, including press releases, which are available on www.ING.com. (29) This document may contain inactive textual addresses to internet websites operated by us and third parties. Reference to such websites is made for information purposes only, and information found at such websites is not incorporated by reference into this document. ING does not make any representation or warranty with respect to the accuracy or completeness of, or take any responsibility for, any information found at any websites operated by third parties. ING specifically disclaims any liability with respect to any information found at websites operated by third parties. ING cannot guarantee that websites operated by third parties remain available following the publication of this document, or that any information found at such websites will not change following the filing of this document. Many of those factors are beyond ING's control

Any forward looking statements made by or on behalf of ING speak only as of the date they are made, and ING assumes no obligation to publicly update or revise any forward-looking statements, whether as a result of new information or for any other reason.

This document does not constitute an offer to sell, or a solicitation of an offer to purchase, any securities in the United States or any other jurisdiction.