



Notulen

Algemene Vergadering van ING Groep N.V. Muziekgebouw aan 't IJ, Amsterdam

Deze notulen zijn een zakelijke weergave van de inhoud van de vergadering.

Maandag 23 april 2018, 14:00 – 18:00 uur

1. Opening en mededelingen

De **voorzitter** opent de vergadering en heet de aandeelhouders van ING Groep N.V., de externe accountant, de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad en van de pers, van harte welkom. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zitten op het podium. Tevens op het podium de heer Vink, hoofd Juridische Zaken, en mevrouw Van Eldert-Klep, secretaris van de Vennootschap. In de zaal zitten bestuurders van ING Bank N.V. die eventuele vragen over specifiek het bankbedrijf kunnen beantwoorden. Ook is aanwezig mevrouw Haase wier lidmaatschap van de Raad van Commissarissen effectief wordt per 1 mei 2018. Eventuele vragen over de herbenoeming van de heer Boyer de la Giroday kunnen worden gesteld aan de voorzitter bij het agendapunt over zijn voorgestelde herbenoeming. Zoals goedgekeurd in de Algemene Vergadering van 25 april 2006 zal de vergadering rechtstreeks via de internetsite van ING (www.ing.com) worden uitgezonden.

De **voorzitter** constateert dat aandeelhouders overeenkomstig de wet en de statuten van de Vennootschap tot deze vergadering zijn opgeroepen, zodat de vergadering rechtsgeldige besluiten kan nemen. Voorts constateert hij dat door aandeelhouders geen voorstellen ter behandeling in deze vergadering zijn ingediend. Hij deelt mede dat het geplaatste kapitaal van de Vennootschap per de registratiedatum (26 maart 2018) bestond uit 3.886.008.602 gewone aandelen. Op dezelfde datum waren in totaal 950.909 gewone aandelen in bezit van ING zelf, zodat op deze aandelen geen stemmen kunnen worden uitgebracht. In totaal kunnen er 3.885.057.693 stemmen worden uitgebracht.

Later in de vergadering wordt bekendgemaakt dat in deze vergadering 6.729 aandeelhouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die in totaal 2.823.864.532 aandelen houden waarop in totaal datzelfde aantal stemmen kan worden uitgebracht. Dit komt overeen met 72,69% van het geplaatste kapitaal waarover stemmen kunnen worden uitgebracht. Hiervan zijn 2.805.129.321 aandelen (99,34% van het aanwezig of vertegenwoordigd kapitaal) vertegenwoordigd door de onafhankelijke notaris door middel van stemmen bij volmacht, via het elektronisch stemplatform.

Vervolgens deelt de **voorzitter** mede dat de notulen van de Algemene Vergadering van 8 mei 2017 zijn vastgesteld en ondertekend door de voorzitter, de secretaris en de heer P.W.M. Lokkerbol (aandeelhouder) uit Amsterdam. Deze notulen zijn sinds 8 november 2017 beschikbaar op de website van ING. Het concept van deze notulen heeft ter inzage gelegen bij de vennootschap vanaf 8 augustus 2017. De verslaglegging van deze vergadering wordt verzorgd door mevrouw Van Eldert-Klep. Voor het opmaken van de notulen wordt van de hele vergadering een bandopname gemaakt. Op grond van artikel 32 lid 3 van de statuten stelt de **voorzitter** voor de heer H.A.J.C.M. van Unen (aandeelhouder) uit Almere aan te wijzen om de notulen van deze vergadering mede vast te stellen en te ondertekenen. De heer **Van Unen** heeft al verklaard de aanwijzing te zullen aanvaarden. De Algemene Vergadering besluit bij acclamatie aldus.

De **voorzitter** geeft een toelichting op de orde en de gang van zaken in de vergadering. Hij geeft vervolgens aan dat hij, zoals gemeld tijdens de vergadering vorig jaar, na afloop van deze vergadering aftreedt als lid en als voorzitter van de Raad van Commissarissen. De heer Wijers neemt het voorzitterschap dan over.

De **voorzitter** laat weten dat de agendapunten 2A tot en met 2D direct na elkaar zullen worden toegelicht en dat daarna gelegenheid is voor vragen en opmerkingen hierover. Vervolgens zal agendapunt 2E behandeld worden. De heer Hogeboom van KPMG zal bij dit agendapunt een toelichting geven op de verrichte werkzaamheden. Daarna zal agenda punt 2E in stemming worden gebracht.

Voordat de **voorzitter** overgaat tot de toelichting op de hiervoor genoemde agendapunten geeft hij eerst nog een inhoudelijke toelichting op de reden van intrekken van agendapunt 6, het voorstel tot het wijzigen van het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur (RvB). De **voorzitter** licht toe dat aandeelhouders volgens de oorspronkelijke agenda de gelegenheid zouden krijgen te stemmen over de wijzigingen in het beloningsbeleid voor de RvB. Met dit voorstel had de Raad van

Commissarissen (RvC) het voornemen om uitvoering te geven aan het reeds in 2010 door deze vergadering vastgestelde beloningsbeleid. Daarbij was bewust voor een structuur gekozen met nieuwe elementen die (i) recht deed aan vigerende wet- en regelgeving; (ii) een meer duurzaam karakter zou hebben; en (iii) de belangen van de aandeelhouder en de leden van de RvB meer synchroon zou laten verlopen. Het voorstel betrof een verhoging in salaris die verplicht in aandelen zou worden omgezet en die lang moeten worden gehouden: vijf jaar, in lijn met de Nederlandse Corporate Governance Code (Code-Van Manen). Daarenboven zou ook nog de verplichting worden ingevoerd voor de RvB om gedurende de benoemingstermijn minimaal één jaarsalaris aan aandelen verplicht vast te houden. Het voorstel dat de RvC heeft gedaan leidde tot ophef. De RvC heeft het maatschappelijk draagvlak voor het voorstel overschat. Ook heeft het effect gehad op ING's klanten en medewerkers, wat de RvC betreurt. Om verdere reputatieschade te beperken heeft de RvC besloten het voorstel in te trekken en van de agenda af te halen. Het lijkt de RvC desondanks zinvol om de aandeelhouders, het hoogste orgaan van de vennootschap, een korte aanvullende toelichting inclusief context op het voorstel te geven: (i) De staatssteun, waar ING dankbaar voor was, is terugbetaald met bijna vijf miljard euro extra voor de staat; de laatste terugbetaling is bijna vier jaar geleden gedaan; (ii) ING is een Europese/internationale systeembank. ING is trots op de Nederlandse wortels en onderkent tegelijkertijd dat ING momenteel voor 70% niet-Nederlands is. Dat is anders dan andere grote Nederlandse banken en heeft ook zijn weerslag op de samenstelling van het topmanagement; en (iii) Er is de laatste jaren veel gebeurd. ING is koploper in digitalisering en winnaar van onder andere de prijs van de beste bank van de wereld. Kortom, ING is en wordt gezien als een zeer internationale instelling waarop zowel Nederlanders als niet-Nederlanders trots kunnen zijn. Als internationale instelling betekent dit ook dat een gelijk speelveld tussen de landen, met name in Europa, voor ING essentieel is, op het gebied van bijvoorbeeld buffers, belastingen én beloning. Dat gelijke speelveld in Europa is er echter nog niet. Zo gelden voor systeembanken als ING strengere eisen op het gebied van kapitaalbuffers. Nederland hanteert daarbij extra kapitaaleisen voor Nederlandse systeembanken, waarmee ING dus hogere kapitaalbuffers moet aanhouden dan vergelijkbare banken in Europa. Kijkende naar belastingen is duidelijk dat in verschillende landen de bankbelasting is afgeschaft bij de invoering van het Single Resolution Fund (SRF; een fonds om banken te kunnen redden zonder belastinggeld). In Nederland betaalt ING nog steeds bankbelasting, naast de bijdrage aan het SRF. Regulering van beloningen is vastgelegd in Europese regelgeving. Nederland heeft als vrijwel enig EU-land gebruik gemaakt van de mogelijkheid om extra maatregelen te nemen en heeft de variabele beloning wettelijk gemaximeerd op 20% van het vaste inkomen. Het moge duidelijk zijn dat een gelijk met name Europees speelveld voor een internationaal bedrijf als ING belangrijk is om, ook in het buitenland, concurrerend te kunnen zijn. Het is aan de RvC om een balans tussen alle stakeholders en aspecten te vinden. De RvC zal de afgelopen periode eerst inhoudelijk evalueren. Aangezien ING wil groeien als grote Europese internationale bank betekent dit dat een zorgvuldige afweging tussen Nederlandse en internationale aspecten gemaakt moet worden. De afgelopen weken hebben laten zien dat makkelijke oplossingen niet bestaan: wat betreft het beloningsonderwerp heeft de RvC in haar afweging tussen de Europese en de Nederlandse context de reactie van het Nederlandse deel onderschat. De **voorzitter** rondt zijn toelichting af door aan te geven dat de RvC gaat luisteren, evalueren, nadenken en overleggen om tot oplossingen te komen die alle belangen, ook die van de aandeelhouders, balanceren.

2A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2017 (ter bespreking)

2B. Duurzaamheid (ter bespreking)

De **voorzitter** deelt mede dat het duurzaamheidsverslag (2B) gezamenlijk zal worden besproken met het Verslag van de Raad van Bestuur (2A). Hij verwijst daarbij naar bladzijde 3 tot en met 60 van het Annual Report en geeft daarna het woord aan de heer Hamers.

De heer **Hamers** bedankt alle aandeelhouders voor hun steun en spreekt zijn waardering uit voor hun blijvende betrokkenheid bij de ontwikkeling van ING. Ook bedankt hij hen voor het kritisch volgen van ING, omdat dit volgens hem ING scherp houdt en ING helpt om iedere keer weer beter te worden. Hij

refereert kort aan wat de voorzitter zojuist toelichtte wat betreft de afgelopen tijd waarin ING veel in het nieuws is geweest en die veel commotie kende. De heer **Hamers** richt zich vervolgens op de prestaties van het afgelopen jaar en op wat de aandeelhouders van ING mogen verwachten qua investeringen, onder andere in digitalisering, om voorop te kunnen blijven lopen en gezien te blijven worden als een leider in de wereld op het gebied van digitaal bankieren.

De heer **Hamers** vertelt dat ING's Think Forward-strategie ook in 2017 het uitgangspunt is geweest voor alles wat ING doet. De ING-strategie is samengevat op één pagina. ING stelt zich ten doel om iedereen, dus niet alleen ING's klanten, in staat te stellen een stap voorop te blijven lopen, zowel zakelijk als privé; dat is ING's 'purpose'. Met deze strategie richt ING zich op het leveren en het steeds verbeteren van een onderscheidende dienstverlening. Dat doet ING door simpele producten te leveren, door continu aanwezig en beschikbaar te zijn, en door haar diensten op een bepaalde manier te leveren, waardoor mensen zelf hun beslissingen kunnen nemen. Om dit goed te kunnen blijven doen is het van belang een goede klantrelatie op te bouwen en te onderhouden, te investeren in analysecapaciteit om die klant beter te leren kennen, te innoveren om ervoor te zorgen dat de dienstverlening echt onderscheidend is en tot slot verder te denken dan bankieren. Het belang van 'data analytics', 'artificial intelligence' en platforms wordt hiermee nog eens extra onderstreept.

Het wereldwijd toepassen van de ING-strategie, in meer dan 40 landen waarin ING actief is, is ook in 2017 succesvol gebleken: ING heeft er 1,6 miljoen nieuwe klanten bij gekregen, waardoor het totaal aantal klanten nu meer dan 37 miljoen is. Sinds de lancering van de ING Think Forward-strategie, zo'n viereneenhalf jaar geleden, is een groei gerealiseerd van bijna zes miljoen klanten. ING realiseert dit door continu te blijven focussen op wat de klant echt wil en meet dat iedere dag met behulp van de zogenoemde 'Net Promoter Score' (NPS). Via de NPS krijgt ING feedback van de klant over hoe ING zich kan verbeteren of wat ING anders kan doen, waardoor die klant een promotor wordt, dat wil zeggen anderen aanbeveelt om bij ING-klant te worden. Tot op de dag van vandaag leidt dat tussen de 3.000 en 4.000 nieuwe klanten per dag. ING is gemiddeld genomen nummer 1 in NPS in 7 van de 13 consumentenlanden waar ING als totaalbank aanwezig is. Per eind 2017 was ING in 9 van deze 13 landen nummer 1 in NPS.

Wat betreft continu verbeteren innoveert ING, niet alleen in Nederland, maar ook grensoverschrijdend: door haar apps en dienstverlening beter te maken, door haar producten simpeler en inzichtelijker te maken, door beter beschikbaar te zijn en door te investeren in bereikbaarheid. ING doet dat onder andere door heel veel zaken zelf te ontwikkelen en door samen te werken met zogenoemde ventures oftewel fintechs waarin ING investeert en met andere grootzakelijke bedrijven. Dit laatste om onder andere te innoveren op het gebied van zakelijk bankieren. De heer **Hamers** geeft een aantal voorbeelden.

Wat betreft de klantrelatie streeft ING ernaar om klanten tot primaire klanten te maken. Primaire klanten zijn klanten die meerdere producten of diensten van ING afnemen, waaronder een betaalrekening waar maandelijks een vast bedrag (bijvoorbeeld salaris) op bijgeschreven wordt. Zo'n emotioneel betrokken klantrelatie zorgt ervoor dat ING de klant beter kent en dat ING relevanter kan zijn voor die klantrelatie. ING heeft er de afgelopen jaren 900.000 nieuwe primaire klantrelaties bij gekregen. Ten tijde van het lanceren van ING's Think Forward-strategie was ING's doel 10 miljoen primaire klantrelaties. Per eind 2017 heeft ING er 10,8 miljoen, een groei van 9%. Dit heeft het afgelopen jaar ook geleid tot een toename in onder andere kredietverlening met € 27 miljard en in spaargeld met € 19 miljard. Dit toont aan dat een continue focus op een betere dienstverlening aan klanten leidt tot een bank die op een heel moderne, digitale manier in de maatschappij de primaire rol vervult van een bank, dat wil zeggen het verlenen van krediet en het omzetten van spaargeld in kredietverlening.

Dit alles leidt tot ING's financiële resultaten over het jaar 2017 met een winst van bijna € 5 miljard en een rendement op het eigen vermogen van 10,2%. Dat heeft tot eind 2017 ook geleid tot een verbetering van ING's aandelenkoers. Rekening houdende met de marktvolatiliteit was de koers van

het ING aandeel begin 2017 € 13,50 en eind 2017 € 15,30. ING's kernkapitaalratio is gestegen naar 14,7%, ver boven de huidige eis. ING stelt daarom voor om uit de winst die zij het afgelopen jaar heeft geboekt een dividend uit te betalen van € 0,67 per aandeel, waarvan reeds € 0,24 in 2017 is uitbetaald als interim-dividend.

Naast alle resultaten heeft ING de prijs gekregen voor beste bank van de wereld. Dat is mogelijk gemaakt door de ongeveer 54.000 medewerkers van ING wereldwijd en die iedere dag werken met en voor de klant en goed luisteren naar die klant hoe het beter kan en hoe ING dat kan vertalen naar vernieuwing, versimpeling, versnelling, veiligheid en beschikbaarheid. ING ziet de prijs voor beste bank van de wereld als een aanmoediging om door te blijven gaan.

Het is daarbij onder andere essentieel om rekening te houden met de tendensen en trends in de markt. Een eerste tendens is de wet- en regelgeving en de aanhoudende lage rente: de rente van de ECB is nog steeds negatief en dat is geen situatie waarin banken goed kunnen renderen. Een tweede tendens is de digitalisering en de smartphone, zijnde onmisbare elementen in het dagelijkse leven, ook in dat van ING's klanten. Als gevolg hiervan hebben klanten steeds hogere verwachtingen over (digitale) dienstverlening, die gelijk geacht wordt te zijn aan wat klanten krijgen van de grote wereldwijde technologieplatforms zoals Google, Amazon, WeChat en Alibaba. Klanten verwachten een dienstverlening die persoonlijk, meteen beschikbaar, relevant en naadloos is. 'Een klik en het gebeurt', dat is waar klanten naar op zoek zijn. Een derde tendens is dat bancaire producten niet meer onderscheidend zijn. Het zijn basisproducten ('commodities') geworden, waarvoor klanten verwachten dat ze over grenzen heen, in elk land, een vergelijkbare zo niet identieke dienstverlening krijgen, zoals het geval is bij Facebook en Uber.

Een andere tendens is dat mensen steeds minder tijd hebben en dat een groot deel van hoe zij hun tijd besteden wordt bepaald door de al eerder genoemde digitalisering en de smartphone. Voor een bank die het vooral van het contact met de klanten moet hebben is het daarom van belang actief te zijn in de digitale wereld door aangehaakt te zijn bij die digitale platforms en social media waar ook de klanten zich bevinden om de connectie tussen de bank en haar klanten te kunnen blijven maken. Het is daarbij ook van belang ervoor te zorgen dat de klanten de bank kennen, ook in de digitale wereld, door een heel sterk merk op te bouwen. ING noemt dat een 'love brand': een merk dat inspireert, waar je bij wil horen en dat je zou verdedigen op het moment dat er iets negatiefs over wordt gezegd. ING verwacht dat digitale platforms die bancaire diensten aanbieden of faciliteren de concurrenten van de toekomst zijn. Als voorbeelden worden niet alleen genoemd de betaaldiensten van AliPay, WeChatPay, Apple Pay en Google Wallet, maar ook de kredietverleningsdiensten van onder andere Amazon en Alibaba.

ING probeert op dit alles in te spelen door niet alleen haar dienstverlening continu te blijven verbeteren, maar ook door zichzelf te ontwikkelen tot een platform. ING doet dat op verschillende manieren: zo ontwikkelt en biedt ING zelf platformdiensten aan, met als genoemde voorbeelden de ING-toepassing 'InsideBusiness portal' voor grootzakelijke klanten en de app 'Yolt' die klanten in het Verenigd Koninkrijk een totaaloverzicht geeft van alle voor hen relevante informatie van lokale banken. Ook werkt ING met andere partijen samen of neemt ING andere partijen over, zoals de recente overname van Payvision door ING, ter facilitering van diverse diensten en daarmee ontzorging voor mkb-klanten en de wat grotere zakelijke klanten. Deze ontwikkelingen tonen aan dat het nodig is en dat het loont om verder te denken en te kijken dan het traditioneel bankieren, door een platform te bouwen dat zorgt voor een betere relatie met de klanten en met een beter inzicht zodat de klanten nog beter geholpen kunnen worden.

Niet alleen extern werkt ING aan realisatie van platforms, ook intern wordt gestreefd naar de creatie van platforms. Dat doet ING door het uitvoeren van het eerder aangekondigde transformatieprogramma, waarin ING veel investeert: in 2017 heeft ING zo'n € 206 miljoen geïnvesteerd en er staan nog aanvullende investeringen gepland van zo'n € 450 miljoen om ervoor te zorgen dat verschillende landen waarin ING actief is op een gestandaardiseerde manier vanaf één

platform werken. Ook wordt de daarbij behorende organisatie nog verder geïntegreerd, door mensen te benoemen die land overschrijdende verantwoordelijkheden hebben. Als voorbeelden worden genoemd Orange Bridge, als platform voor Nederland en België, en Model Bank, als platform voor vijf andere Europese landen waarvoor ING ernaar streeft een volledig digitale bank te zijn.

Met verwijzing naar ING's 'purpose', die verder gaat dan alleen ING's klanten en alleen financiële dienstverlening, en die iedereen in staat moet stellen steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel zakelijk als privé, gaat de heer **Hamers** vervolgens in op hoe ING omgaat met duurzaamheid. Ook al wordt ING's duurzaamheidsbeleid door verschillende partijen al in de top 5 van de wereld gewaardeerd, heeft ING dit beleid desondanks nog verder aangescherpt. ING heeft in haar duurzaamheidsbeleid een duidelijk onderscheid gemaakt tussen ING-activiteiten waarmee ING bijdraagt aan het creëren van enerzijds een zelfredzame maatschappij met zelfredzame mensen en anderzijds een koolstofarme maatschappij. Het bijdragen aan een zelfredzame maatschappij doet ING op verschillende manieren. Als voorbeeld hiervan wordt het 'Think Forward Initiative' genoemd: ING werkt wereldwijd samen met onder andere grote technologische partijen, consumentenorganisaties, academici en toezichhouders om te onderzoeken welke, en op welke manier, applicaties aangeboden kunnen worden om mensen te helpen en te blijven informeren over geld, in een wereld die steeds meer digitaal wordt en waarin de overheid zich steeds verder terugtrekt als het gaat over het sociale vangnet. ING streeft ernaar mensen controle te laten hebben over hun financiën en dat zij zichzelf kunnen redden met inzicht en begrip. Wat betreft ING's duurzaamheidsdoel een koolstofarme maatschappij te creëren heeft ING in eerdere jaren al aangegeven dat ze haar kredietverlening aan elektriciteitscentrales die op kolen worden gestookt tot nul gereduceerd wil hebben in 2025. Daarnaast verleent ING kredieten aan projecten zoals zonne-energie en windenergie. In totaal heeft ING momenteel al meer dan € 14 miljard aan kredieten verstrekt voor dit soort projecten en bedraagt het totaal door ING duurzaam beheerd vermogen € 4,8 miljard.

Tot slot gaat de heer **Hamers** in op de toekomstige huisvesting van ING, eveneens in Amsterdam-Zuidoost. ING gaat het huidige antroposofische hoofdkantoor verlaten om zich te vestigen in een momenteel in ontwikkeling zijnde campus. Dit gebouw beoogt meer dan alleen een hoofdkantoorfunctie te vervullen: een campus is een laagdrempelige omgeving waar andere partijen, zoals fintechs, zich ook thuis moeten voelen om te komen werken en waar academici en universiteiten zich thuis moeten voelen om hun talenten naartoe te sturen. Zo heeft ING diegenen in de buurt die nodig zijn om het voor iedereen in de toekomst steeds een beetje beter te maken.

De heer **Hamers** bedankt nogmaals alle aanwezigen. Ook bedankt hij uitdrukkelijk alle ING-medewerkers voor het neerzetten van een fantastisch resultaat waarna hij het woord teruggeeft aan de voorzitter.

De **voorzitter** bedankt de heer Hamers voor zijn toelichting, sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 2C.

2C. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2017 (ter bespreking)

De **voorzitter** stelt aan de orde het Verslag van de Raad van Commissarissen en verwijst naar bladzijde 63 tot en met 69 van het Annual Report. De Raad van Commissarissen kwam in 2017 negen keer bijeen. Belangrijke onderwerpen op de agenda waren onder andere de acceleratie van de Think Forward-strategie, in combinatie met de verdergaande technologische ontwikkelingen en de bijbehorende transformatie daarvoor van de organisatie, aanvullende kapitaalvereisten, duurzaamheid, interne controle, risico's en risicomitigerende maatregelen, en ontwikkelingen op het gebied van toezicht. De commissies van de Raad van Commissarissen bespraken uiteenlopende onderwerpen, zoals de belangen van ING-klanten en andere belanghebbenden, de kwartaalresultaten, corporate governance, risicobeheer en personele aangelegenheden (waaronder de cultuur binnen ING) en de kosten gerelateerd aan toezicht.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

2D. Remuneratieverslag (ter bespreking)

De **voorzitter** stelt aan de orde het remuneratieverslag over 2017 en verwijst naar het verslag zoals opgenomen op bladzijde 88 tot en met 99 van het Annual Report. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, de heer Breukink.

De heer **Breukink** licht toe dat het beloningsbeleid toeziet op beloning onder de mediaan. Dit beleid is reeds in 2010 vastgesteld door de Algemene Vergadering. In opeenvolgende jaren heeft de Raad van Commissarissen in zowel het jaarverslag als tijdens de aandeelhoudersvergadering aangegeven dit beleid uit te willen voeren wanneer zij de omstandigheden daartoe geschikt acht. Nu de staatssteun al bijna vier jaar geleden is terugbetaald en de bank goed draait leek het een goed moment. Daarbij is ook meegenomen de waardering die de aandeelhouders bij meerdere gelegenheden uitspraken over ING en over de voorzitter van de Raad van Bestuur. Het voorstel was bedoeld voor behandeling tijdens en stemming door de Algemene Vergadering. Zoals de voorzitter aangaf, was de commotie zodanig dat de Raad van Commissarissen nog voor de vergadering besloten heeft het voorstel in te trekken. De Raad van Commissarissen zal nu eerst de tijd nemen voor een breder overleg. Op het gebied van kapitaal, bankbelasting en beloning hebben Nederlandse financiële instellingen (waaronder ING) geen gelijk speelveld in Europa. Als ambitieuze Europese speler met wereldwijde activiteiten zet dit ING op een achterstand. Wat zijn eventuele implicaties en hoe kijken de verschillende stakeholders hier tegenaan? De Raad van Commissarissen gaat hierover eerst gesprekken voeren voordat er een nieuw beloningsvoorstel komt. Dit betekent dat er vooralsnog geen nieuw beloningsvoorstel in de maak is. Wat betreft het huidige beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en gezien de prestaties van ING over 2017 en de persoonlijke prestaties van de leden van de Raad van Bestuur, is besloten om variabele beloning toe te kennen aan de leden van de Raad van Bestuur. De prestaties van de leden van de Raad van Bestuur zijn geëvalueerd op basis van financiële en niet-financiële prestatiecriteria. Dit heeft zich vertaald in individuele percentages van circa 17% voor de CEO, circa 13% voor de CFO en circa 13% voor de CRO. Voor de CRO en de CFO betreft dit het percentage over hun periode als lid van de Raad van Bestuur. De over 2017 uitgekeerde beloning aan de Raad van Bestuur en overige emolumenten zijn opgenomen in het Remuneratieverslag over 2017. Uiteindelijk, na intrekking van het oorspronkelijk aan de Algemene Vergadering aangeboden voorstel om het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur aan te passen, is besloten om het vaste salaris van de CEO per 1 januari 2018 met 2,2% te verhogen € 1.750.000. In het remuneratierapport over 2017 wordt voor de eerste maal gerapporteerd over de 'CEO Pay Ratio' zoals door de Nederlandse Corporate Governance Code wordt aanbevolen. Over 2017 kwam die ratio uit op 1 staat tot 33.

De **voorzitter** sluit het agendapunt af en gaat over naar de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D, waarbij het in principe de bedoeling is dat na ongeveer iedere drie vragen de bijbehorende antwoorden gegeven worden.

De heer **Op 't Veld** (vertegenwoordiger van PGGM Investments en sprekend diens klanten en aandeelhouders van PGGM) stelt een aantal onderwerpen ter discussie. Allereerst het beloningsbeleid. Hij benoemt dit als een belangrijk punt voor PGGM en dat PGGM staat voor een gematigd beloningsbeleid. Het vaste salaris moet een billijke tegenprestatie zijn voor de arbeid die geleverd wordt. Een variabele beloning moet beperkt zijn en alleen worden toegekend in geval van uitmuntende prestaties, zowel financieel als maatschappelijk of milieu-georiënteerd. In het verlengde daarvan stelt de heer **Op 't Veld** de rol van ING als systeembank ter discussie waarvan zij zich rekenschap dient te geven. Daarbij refereert hij aan een interview in de Volkskrant met de heer Knot over dit onderwerp. In dit kader spreekt hij over de reputatieschade die het gevolg is van het ingetrokken beloningsvoorstel en de invloed daarvan op de langetermijnwaardecreatie. Hij benadrukt het belang van langetermijnwaardecreatie voor aandeelhouders en andere belanghebbenden. De heer **Op 't Veld** stelt vervolgens vier vragen: In de eerste plaats verzoekt hij ING met klem om een uitgebreide consultatie te doen als het gaat om voorstellen over het beloningsbeleid. Hij geeft de bereidheid aan van PGGM om

als belanghebbende en aandeelhouder van ING komend jaar tijdens de formele consultatieronde mee te denken met de Raad van Commissarissen. De tweede vraag betreft de Net Promoter Score (NPS). Hij vraagt ING om de NPS, een belangrijke maatstaf voor de tevredenheid van de klanten, te blijven publiceren. De derde vraag betreft duurzaamheid. De heer **Op 't Veld** verzoekt ING om aan te geven hoe ING in haar waardecreatiemodel de impact gaat meten ten aanzien van de 'Sustainable Development Goals' 8 (fatsoenlijke banen en economische groei) en 12 (duurzame consumptie en productie) en wat ING verder denkt te kunnen bereiken in termen van het realiseren van een koolstofarme economie. Hij vraagt zich af of de ambitie van ING in dit opzicht voldoende bijdraagt aan de klimaatafspraken en of ING nog verder kan versnellen. Daarnaast vraagt hij zich af of ING heeft nagedacht over de lijn ten opzichte van de maatschappelijke stakeholders en of zij tevreden zijn over het traject. In de vierde plaats vraagt de heer **Op 't Veld** hoe ING ervoor gaat zorgen dat zij de 'science-based emission reduction zero target' gaat halen en hoe zij dit gaat monitoren bij haar bestaande klanten.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) vraagt zich af hoe het kan het gebeuren dat ING nu voor de tweede keer steun ontbeert van het ministerie van Financiën over beloning zodra de publieke opinie zich tegen een beloningsvoorstel keert. Hij benadrukt de schade die dit toebrengt aan ING, en met name aan de heer Hamers, en hoezeer hij dat betreurt.

Mevrouw **Marijnissen** (SP) geeft aan dat zij onder andere spreekt namens de mensen die vandaag voor het gebouw bijeen zijn gekomen. Zij doet een beroep op ING, in het belang van ING maar vooral ook in het gezamenlijk belang. Haar observatie is dat gewone mensen er de afgelopen decennia nauwelijks op vooruit gegaan zijn. Zij geeft een paar voorbeelden, onder wie een zorgmedewerker, een kraanmachinist en een schoonmaker, die dagelijks voelen dat er meer van hen wordt gevraagd dan voorheen, terwijl ze er minder voor krijgen. De verschillen in beloning nemen volgens haar alleen maar toe. Mevrouw **Marijnissen** stelt dat mensen daardoor niet alleen een hekel krijgen aan hoge salarissen aan de top, maar potentieel ook aan het hele systeem. Ze spreekt haar verbazing uit over het feit dat de voorzitter van de Raad van Commissarissen de voorgestelde loonsverhoging toch is blijven verdedigen. Ze verwijst naar een onderzoek van de Erasmus Universiteit, waarin advocaat Lokin aantoonde dat exorbitante beloningen aan de top vooral op de korte termijn schadelijk zijn voor een bedrijf en voorstelt om bij het vaststellen van de salarissen van de top juist te kijken naar de rest van een onderneming. Mevrouw **Marijnissen** richt zich tot de aandeelhouders met de oproep om de loonstijging van bestuurders te koppelen aan de loonstijging van de werknemers door hen allemaal onder dezelfde collectieve arbeidsovereenkomst (cao) te laten vallen. Dan is er volgens haar nog steeds ruimte mogelijk voor verschillen in beloning afhankelijk van verschil in verantwoordelijkheid, maar in een eerlijke verhouding.

De **voorzitter** dankt de heren Op 't Veld en Van den Bos voor hun vragen. Ook bedankt hij mevrouw Marijnissen voor haar inbreng. Hij gaat over tot beantwoording van de vragen en geeft het woord aan de heer **Breukink** ter beantwoording van de vragen over het beloningsvoorstel.

De eerste vraag betreft de oproep van de heer Op 't Veld om een uitgebreide consultatie te houden. In dat kader reflecteert de heer **Breukink** aan de consultatie met belanghebbenden zoals die in voorgaande jaren heeft plaatsgevonden waarbij hij opmerkt dat de consultatieronde deze keer beperkter is geweest. Reden daarvoor is dat ING al jaren haar visie op het beloningsbeleid kenbaar heeft gemaakt en toegelicht als onderdeel waarvan consultatie met de verschillende belanghebbenden heeft plaatsgevonden. Wat betreft het verzoek tot een meer uitgebreide consultatie geeft hij aan dat ING daartoe graag bereid is.

Met betrekking tot de vraag van de heer Van den Bos inzake het ministerie van Financiën en de reputatieschade die berokkend zou zijn geeft de heer **Breukink** aan dat hij het niet zinvol acht om het contact met één of meerdere belanghebbenden in het bijzonder te bespreken. Hij geeft aan dat de Raad van Commissarissen moet concluderen dat het draagvlak er niet bleek te zijn. Dat betreurt ING jegens alle belanghebbenden, onder wie haar werknemers, klanten en andere belanghebbenden. ING

heeft in de afgelopen jaren wel degelijk de visie van belanghebbenden gehoord over het beloningsbeleid, maar is verrast door de commotie die is ontstaan vanuit verschillende hoeken. Dat heeft de Raad van Commissarissen doen besluiten het voorstel weer in te trekken.

In reactie op de inbreng van mevrouw Marijnissen geeft de heer **Breukink** aan het eens te zijn met haar constatering dat de belangstelling voor de interne beloningsverhoudingen in het bedrijfsleven groeit. In dat kader verwijst hij naar de rangschikking van de beloningsverhoudingen van AEX-ondernemingen, waarbij de hoogste ratio staat op 292 en waarbij ING met een ratio van 33 bijna onderaan de lijst staat. De **voorzitter** refereert aan de oproep van mevrouw Marijnissen over de toepasselijkheid van een cao op het salaris van bestuurders en merkt op dat een vergelijkbare vraag werd gesteld tijdens de recente hoorzitting in de Tweede Kamer. Hij begrijpt de oproep en geeft daarbij aan dat het wellicht niet direct logisch en mogelijk zal zijn om de Nederlandse cao te volgen voor de 70% van de ING-medewerkers die werkzaam is buiten Nederland. Ook geeft hij het belang aan van de rol die de Raad van Bestuur heeft vanuit internationaal hoofdkantoorperspectief.

De **voorzitter** geeft vervolgens het woord aan de heer Hamers voor de beantwoording van enkele andere vragen.

De heer **Hamers** refereert aan de vragen die te maken hebben met de 'Sustainable Development Goals' (SDG) en het streven naar een koolstofarme maatschappij. Hij geeft aan dat ING SDG 8 heeft vertaald naar een zelfredzame samenleving. Dat meet ING via het meten van zelfredzaamheid ('empowerment') op onder andere financieel vlak. Via een enquête wordt aan mensen gevraagd hoe ze zich hierover voelen. Daaruit blijkt dat ING het leven van al 25 miljoen mensen heeft verbeterd en ING streeft ernaar dit te doen voor 34 miljoen mensen in 2022. Wat betreft SDG 12 noemt de heer **Hamers** twee aspecten die een rol spelen. Het eerste aspect is de voetafdruk ('footprint') van ING zelf. De vraag is wat ING zelf kan beïnvloeden om te voldoen aan de opwarmingslimiet tussen de 1,5 en 2 graden Celsius, zoals de inkoop van energie, eigen bedrijfsvoering en de gebouwen waarin ING'ers werkzaam zijn.

De heer **Hamers** geeft aan dat het beleid van ING daar volledig op gericht is. ING heeft zich ten doel gesteld om uiterlijk in 2020 de energie-inkoop verder te reduceren en volledig groen te maken in alle 40 landen waarin zij actief is, ook in die landen waar hernieuwbare energiebronnen niet heel gemakkelijk voorhanden zijn. Ook geeft de heer **Hamers** aan dat de campus die ING momenteel ontwikkelt de hoogste duurzaamheidsrating zal hebben, genaamd 'BREEAM Outstanding'. Het tweede aspect betreft de invloed die ING op haar klanten heeft ten aanzien van de door ING aan hen verstrekte leningen. Op dit gebied ontwikkelt ING producten die gekoppeld zijn aan duurzaamheid, zoals het uitgeven van groene obligaties, waarvan ING er inmiddels veel heeft uitgegeven in het afgelopen jaar, en leningen waarbij de rente niet alleen afhankelijk is van het kredietrisico maar ook van de duurzaamheidsrating van het bedrijf. Het meten van de impact van deze producten, de indirecte voetafdruk van ING, is echter moeilijk. Daarvoor zijn goede data erg belangrijk, maar die zijn niet altijd publiekelijk beschikbaar. ING werkt daarom samen met andere bedrijven, academici en niet-gouvernementele organisaties (ngo's) aan methodieken om betrouwbare data te krijgen - een proces in ontwikkeling.

De **voorzitter** bedankt de heren Breukink en Hamers voor hun antwoorden en geeft gelegenheid tot het stellen van andere vragen.

De heer **Sadeghi** (Amsterdam) refereert aan het ingetrokken beloningsvoorstel en informeert naar het risico dat de heer Hamers ING zal verlaten en in hoeverre dat risico is meegenomen in de genomen beslissingen.

De heer **Monkau** (Haarlem) vraagt of er destijds, bij het verlenen van de staatssteun, is vastgelegd dat de beloningen zouden worden gemaximeerd en of de kapitaalbuffers van ING gefaseerd omhoog

zouden gaan naar 10%. Ook vraagt hij om een verklaring voor het ontslag van ongeveer 2000 IT'ers, die geen omscholingscursus werd gegeven, en naar de beheersing van witwaspraktijken door ING.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) refereert aan een uitspraak van de voorzitter uit 2009 omtrent beloningen en vraagt zich af of enkele leden van de Raad van Commissarissen niet hebben geadviseerd tegen het beloningsvoorstel.

De **voorzitter** bedankt de aandeelhouders voor hun vragen en gaat over tot beantwoording ervan.

In antwoord op de vraag over de kapitaalbuffers verwijst de heer **Timmermans** (CFO) naar de huidige CET1-ratio van 14,7% ten opzichte van het niveau van voor de crisis dat lag rond 5,4%. Dit geeft aan dat de buffers significant zijn versterkt. De buffers zullen nog verder worden versterkt als gevolg van Basel IV. Die versterking zal voor ING niet substantieel zijn en ING heeft voldoende tijd om het nog extra benodigde kapitaal op te bouwen.

Over IT'ers legt de heer **Hamers** uit dat ING bij ieder transformatieprogramma haar medewerkers omscholing aanbiedt. Als het echter gaat om omscholing in vaardigheden die mensen zich niet eigen kunnen maken, dan kan dat geen uitkomst bieden. In zo'n geval probeert ING samen met hen een andere toekomst buiten ING te zoeken. De heer **Monkau** verduidelijkt zijn punt door aan te geven dat de verandering van werk en de invloed daarvan op medewerkers zouden moeten worden meegenomen in de strategie van de bank. De heer **Hamers** geeft aan dat dit ook gebeurt: ING probeert hierin zoveel mogelijk vooruit te zien. Binnen Nederland bijvoorbeeld worden alle ING-medewerkers gevraagd een plan te maken met betrekking tot de ontwikkeling van hun carrière, zowel binnen als buiten ING, en iedere vorm van scholing moet relevant zijn voor de volgende stap binnen en buiten ING.

De heer **Breukink** adresseert de vraag van de heer Monkau over het risico dat de heer Hamers ING zou kunnen verlaten. Hij refereert daarbij aan het proces dat is gevolgd: in lijn met het eerder door de Algemene Vergadering goedgekeurde beloningsbeleid heeft de Raad van Commissarissen een beloningsvoorstel gedaan, dat ze vervolgens in het licht van alle commotie en verdere potentiële reputatieschade heeft gemeend te moeten intrekken. Daaraan lagen geen andere principiële overwegingen ten grondslag. Op de vraag van de heer Monkau naar de afspraken ten tijde van de staatssteun over het maximeren van beloningen antwoordt de heer **Breukink** dat er inderdaad geen sprake is van formeel maximeren van beloningen sinds de aflossing van de staatssteun. ING heeft wel, mede op verzoek van belanghebbenden, gesproken over een beheerst beloningsbeleid. Daaraan heeft ING invulling gegeven door het beloningsbeleid vast te stellen op belonen onder de mediaan van de Euro Stoxx 50, een selectie van 50 grote Europese bedrijven in de financiële en niet-financiële sector, waar ING deel van uitmaakt. Ook het ingetrokken beloningsvoorstel bleef ruim binnen het destijds door de Algemene Vergadering vastgestelde beloningsbeleid. Wat betreft de vraag van de heer Spanjer licht de heer **Breukink** toe dat door zowel de Remuneratiecommissie als door de voltallige Raad van Commissarissen een uitgebreide belangenafweging heeft plaatsgevonden. De Raad van Commissarissen was zich bewust van mogelijke negatieve reacties, met name vanuit de Nederlandse samenleving. Hij merkt op dat er ook belanghebbenden zijn die het voorstel wel steunden. Al die belangen heeft de Raad van Commissarissen zorgvuldig afgewogen alvorens het besluit te nemen. De **voorzitter** bevestigt zijn uitspraak uit 2009 en schetst de hierbij behorende nadere context. Hij geeft aan dat het argument dat 'de betreffende persoon toch niet zal weglopen' te kortzichtig is en hij verwijst naar de werking van de arbeidsmarkt als uitgangspunt van ING's beloningsbeleid en de rationale van haar beloningsbeleid, waaronder het kunnen aantrekken en behouden van talenten, in een internationale context. Vooral in het licht van de transformatie zal ING in staat moeten blijven om IT'ers en fintech-talenten aan te trekken en in dat opzicht moeten kunnen concurreren met bedrijven zoals Google. Hij benadrukt dat het beloningsvoorstel de introductie van vaste aandelen als beloningsinstrument betrof, waarmee de belangen van werknemers en ING worden gelijkgesteld. Als reactie op de toelichting van de voorzitter verwijst de heer **Spanjer** naar hetzelfde proefschrift waar mevrouw Marijnissen eerder naar verwees. Dit proefschrift stelt dat voor topbestuurders geld niet het belangrijkste is en dat niet-financiële voorwaarden belangrijker zijn. Hij stelt dat ING meer aandacht

zou moeten schenken aan de niet-financiële componenten om ook jongeren geïnteresseerd te houden. De **voorzitter** reageert hierop door aan te geven dat ING ook aandacht heeft voor de niet-financiële voorwaarden en ernaar streeft talenten te behouden. Wat betreft het proefschrift merkt hij op dat het geen blijk geeft van het feit dat de helft van de systeembanken in Europa een bestuursvoorzitter van buiten de organisatie heeft aangetrokken.

De heer **Hamers** reageert op de vraag van de heer Monkau betreffende de beheersing van witwaspraktijken door ING. Hij bevestigt dat ING onderwerp is van een lopend onderzoek door het Openbaar Ministerie inzake processen rondom detectie van witwassen en corruptie. Hij geeft aan dat ING volledige medewerking verleent aan het Openbaar Ministerie en dat zij in het belang van het onderzoek en de afwikkeling ervan momenteel geen verdere mededelingen kan doen. De heer **Monkau** verduidelijkt dat zijn vraag zich richtte op nieuwe klanten in het kader van risicobeheersing. De heer **Van Rijswijk** (CRO) antwoordt dat ING verplicht is alle nieuwe klanten te onderzoeken en dat ING bezig is het klantonderzoek wereldwijd zoveel mogelijk te standaardiseren en te verbeteren. Er wordt gewerkt aan nog betere informatieverschaffing over de klanten om hun gedrag beter te begrijpen. Daarnaast worden transacties geanalyseerd en is ING op zoek naar nieuwe hulpmiddelen, bijvoorbeeld digitale, waarmee ze beter in kaart kan brengen hoe patronen in transacties kunnen worden ontdekt. Met betrekking tot dat laatste probeert ING ook samen te werken met centrale banken en andere banken om te bepalen of er patronen bestaan tussen de transacties die mensen doen bij verschillende banken.

De **voorzitter** bedankt voor de antwoorden en geeft gelegenheid tot het stellen van andere vragen.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) refereert aan de wereldwijde top vijf-positie van ING op het gebied van duurzaamheid en vraagt zich af hoe ING de communicatie omtrent haar prestaties op het gebied van duurzaamheid gaat verbeteren. Daarnaast wijst hij op de verhouding van de beloning van de heer Hamers ten opzichte van de gemiddelde beloning van € 10 miljoen van top bestuursvoorzitters binnen Nederland. Hij geeft aan dat het wenselijk zou zijn als de heer Hamers naar marktwaarde zou worden betaald.

Een **aandeelhouder** stelt dat ING nog steeds niet lijkt te begrijpen hoe de maatschappij denkt en vraagt aan de heer Breukink hoe ING de connectie met de samenleving denkt te gaan maken. Zij biedt de heren Breukink en Wijers aan om bij een volgend voorstel over het beloningsbeleid te worden geconsulteerd.

Een andere **aandeelhouder** stelt de vraag of beloning inderdaad de drijfveer is voor de heer Hamers om te blijven en of het ingetrokken voorstel tevens een opstap zou zijn ter verhoging van de beloningen van de leden van de Raad van Commissarissen.

De **voorzitter** geeft aan niet in te gaan op het aanbod van de aandeelhouder en gaat over tot beantwoording van de vragen. Hij geeft eerst het woord aan de heer Hamers.

De heer **Hamers** licht toe dat ING zich niet toelegt op duurzaamheid vanwege public relations, maar omdat ze gelooft in de bijdrage die duurzaamheid levert aan de maatschappij. Daarom is het vervlochten met alles wat ING doet en is ING ook erg trots op de behaalde resultaten op duurzaamheidsvlak. Hij laat weten het advies tot meer communicatie omtrent de resultaten op het gebied van duurzaamheid graag ter harte te nemen.

De heer **Breukink** gaat vervolgens in op de beloning-gerelateerde vragen en geeft aan dat ING begrip heeft voor de perceptie dat de toelichting van de Raad van Commissarissen overkomt alsof er geen voortschrijdend inzicht is. Hij geeft aan dat dat niet de bedoeling is en dat ING slechts probeert inhoudelijk antwoord te geven op de vragen die worden gesteld. Hij geeft aan de emotie en commotie omtrent het onderwerp te begrijpen en dat ING haar oor te luisteren zal leggen in zo breed mogelijke zin. Hoe dat gaat plaatsvinden is nog niet duidelijk. In het verlengde hiervan geeft de **aandeelhouder**

aan de visie van de heer Hamers te willen horen in hoeverre (financiële) beloning als drijfveer voor hem geldt, waarop de **voorzitter** aangeeft die wens niet in te willigen aangezien het beloningsbeleid de verantwoordelijkheid is van de Raad van Commissarissen. De **aandeelhouder** wenst in dat geval een antwoord van de voorzitter. De **voorzitter** verwijst naar de eerdere uiteenzetting over het beloningsbeleid door de heer Breukink en de verschillende factoren die daarin een rol spelen, zoals marktconformiteit en niet-financiële beloningselementen. Hij geeft aan dat de Raad van Commissarissen al die aspecten meeneemt in voorstellen omtrent het beloningsbeleid.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van andere vragen.

De heer **Jorna** (VEB) merkt op dat de politieke lading van de beloningsdiscussie geen recht doet aan een aandeelhoudersvergadering en richt zich op de digitalisering van ING. Hij vraagt of ING met de digitalisering een duurzaam concurrentievoordeel denkt te behalen en hoe ING aankijkt tegen het risico dat de producten door bedrijven als Alibaba zullen worden nagemaakt en dat ING op die manier geen marktpartij meer zal zijn of een prooi wordt voor overname. Hij benadrukt de focus op 'clicks and bricks' en, onder verwijzing naar recente ontwikkelingen bij een andere Nederlandse bank, vraagt hij hoe ING op het gebied van de hypotheekmarkt aankijkt tegen de balans tussen digitalisering en de behoefte van mensen aan een adviseur. Daarnaast wil hij ook graag weten hoe ING zich wapent tegen de risico's van digitalisering. Wat betreft de impact van Basel IV informeert hij of ING heeft overwogen om haar hypotheekportefeuille van de balans te halen. Tot slot verwijst de heer **Jorna** naar de openbare publicatie van ING over onder andere het lopende onderzoek door het Openbaar Ministerie en de mogelijke invloed die dat zal hebben op de resultaten over 2018. Hij vraagt of ING denkt nog 'in control' te zijn en wenst een indicatie van de verwachte financiële impact. Hij sluit af met een reflectie op het beloningsbeleid dat inhoudelijk overigens wordt gesteund door de VEB.

Mevrouw **Van Haastrecht** (Swifterbant) geeft aan geïnteresseerd te zijn in een toelichting op het lopende onderzoek door het Openbaar Ministerie. Ze vraagt zich ook af of bij het besluit tot afschaffing van de dividendbelasting heeft meegespeeld dat toch het merendeel van de Nederlandse beursgenoteerde ondernemingen in buitenlandse handen is en in hoeverre dat argument heeft meegespeeld bij ING om het voorstel te ondersteunen. Ze sluit af met de opmerking dat zij vreest dat ING's overname van Payvision zal leiden tot hogere kosten voor klanten.

Mevrouw **Duiker** (VBDO) refereert aan de missie van VBDO om de kapitaalmarkt te verduurzamen, waarbij ze zich richt tot de bedrijven en de investeerders. Zij vraagt wat de doelstelling is van ING voor 2018 en wellicht daarna als het gaat om het percentage duurzame beleggingen en het percentage duurzame financieringen. Haar tweede vraag is hoe ING het risico van het ontbreken van een leefbaar loon meeneemt in haar beleggingen in en financiering aan bedrijven en welke consequenties ING daaraan verbindt wanneer bedrijven niet kunnen garanderen dat er sprake is van een leefbaar loon in hun eigen organisatie of bij hun toeleveranciers. Tot slot vraagt ze aan de voorzitter waarop hij het meest trots is over wat ING in de laatste periode op het gebied van duurzaamheid heeft bereikt en wat volgens hem de volgende stap of mijlpaal is die ING zou moeten nastreven op dit vlak.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen, waarbij hij aangeeft dat de vragen over beloningen al voldoende zijn beantwoord. Hij geeft eerst het woord aan de heer Van Rijswijk ter beantwoording van de vragen over het onderzoek door het Openbaar Ministerie.

De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat ING, zoals eerder gezegd, geen verdere mededelingen kan doen over het nog lopende onderzoek van het Openbaar Ministerie en de Amerikaanse autoriteiten. Hij verduidelijkt dat het significante impact kan hebben, en hij licht nogmaals toe dat ING het klantonderzoek bij aanvang van en tijdens een relatie met de klant van belang acht. Ook lopen er wereldwijde programma's binnen ING ter verbetering van kwantitatieve en kwalitatieve informatie over klanten en hun transacties en voor het doen van gedigitaliseerd onderzoek bij transacties om steeds beter te worden in het herkennen van en het acteren op mogelijke witwaspraktijken. Hij herhaalt dat op dit moment geen verdere mededelingen kunnen worden gedaan over het onderzoek van het Openbaar Ministerie en de Amerikaanse autoriteiten. Hij geeft ook aan dat conform van toepassing

zijnde IFRS-regelgeving het op dit moment onmogelijk is voor ING om een betrouwbare inschatting te maken van een eventueel hiermee gepaard gaand bedrag voor ING, waardoor niet wordt voldaan aan de eisen ten behoeve van het treffen van een voorziening, zoals ook geconstateerd en bevestigd door KPMG. De heer **Van den Bos** (Stede Broec) beaamt later in de vergadering achter de benadering en argumentatie te staan inzake het nog niet kunnen treffen van een voorziening.

De heer **Hamers** antwoordt vervolgens bevestigend op de vraag of digitalisering kan leiden tot een duurzaam onderscheidend vermogen van ING ten opzichte van andere spelers. Hij verwijst daarbij naar het vermogen en de prestaties van ING om haar bedrijfsmodel aan te passen aan de technologie. Als voorbeeld verwijst hij naar de succesvolle uitrol destijds van ING Direct in alle landen, waarbij hij aangeeft dat ING nu hetzelfde doet met mobiel bankieren. Wat betreft de behoefte van klanten aan advies, geeft de heer **Hamers** aan dat volledige digitale dienstverlening niet kan voorzien in alle behoeften. In bepaalde landen zal die behoefte worden geleverd via andere kanalen, zoals een callcenter, advies op afstand of kantoren. Hij geeft daarbij aan in de toekomst in de meeste landen zeker een rol te blijven zien voor kantoren, ook al zullen die niet altijd onderdeel uitmaken van het ING-bedrijfsmodel. Hij vult aan dat ING momenteel al in een aantal landen geen kantoren (meer) heeft en daar desondanks heel goed groeit als een volledige universele bank.

In antwoord op de vraag van mevrouw Van Haastrecht over de dividendbelasting geeft de heer **Hamers** aan dat 96% van de aandeelhouders van ING niet-Nederlands is en dat de meesten de dividendbelasting kunnen verrekenen. Wat betreft Payvision legt hij uit dat dit een op zichzelf staand bedrijf is dat een fantastische toegevoegde waarde levert en dat het aan ondernemers is of ze die dienstverlening willen afnemen. Mevrouw **Van Haastrecht** vindt dat de heer Hamers hierbij voorbij gaat aan het eventuele opwaartse prijseffect van de producten die deze ondernemers aan particulieren aanbieden. De heer **Hamers** reageert daarop dat ING zeer concurrerend tarifeert en hij verwijst in dat verband naar de hoge Net Promoter Score van ING.

In antwoord op de vraag van mevrouw Duiker (VBDO) merkt de heer **Hamers** op dat een aantal elementen een rol speelt op het gebied van duurzaamheid. Hij geeft aan dat ING de ambitie heeft om haar portefeuille van € 14,7 miljard aan duurzame financieringen te verdubbelen over de komende periode. Daarbij licht hij toe dat de totale balans niet zal verdubbelen over de komende vier jaar. Dit betekent dat het percentage van duurzame financieringen als totaal van alle financieringen zal toenemen. Een specifieke minimum-doelstelling op dit vlak is niet gesteld.

Wat betreft de vraag over leefbaar loon geeft de heer Hamers aan dat het onderwerp leeft binnen ING en dat ING daarover spreekt binnen het Nederlandse bankenconvenant voor wat betreft de ketenverantwoordelijkheid waarop zij haar klanten aanspreekt. Sowieso doet ING dat al meer dan 20 jaar, in ieder geval voor de grotere klanten waarvoor ING bepaalde projecten financiert. De **voorzitter** voegt hieraan toe dat een op duurzaamheid ingestelde houding leidt tot goede bedrijfsprestaties en een beter evenwicht met de behoeften vanuit de samenleving. Men moet zich echter realiseren dat echte duurzaamheid veel tijd kan kosten. Het vergt goede samenwerking tussen bedrijven, regeringen en de wetenschap en consequenties worden soms pas later zichtbaar. Niettemin acht de **voorzitter** het een uitstekend uitgangspunt voor een bedrijf en is hij blij met de prestaties van ING in dat opzicht.

Wat betreft de visie van ING op de concurrentie met bedrijven als Apple en Alibaba, stelt de heer **Jorna** (VEB) dat de grote platforms al één wereldwijd systeem hebben en ING nog niet, en dat ING inschat dat dit nog vier tot vijf jaar gaat duren. Hij vraagt zich af of die platforms de producten in die tussentijd niet kunnen namaken, waardoor ING zal worden weggeconcurrerd. De heer **Hamers** antwoordt daarop dat de genoemde andere bedrijven de producten niet eens hoeven na te maken, want zij kunnen de door de bank gemaakte producten verkopen via hun systeem. Hij legt uit dat een platform een uitwisseling is van kopers en verkopers. Daaraan kan iedereen deelnemen, ook andere banken. Deze platformaanbieders zullen zeker proberen de bank steeds meer te desintermediëren waarbij de rol van de bank als intermediair binnen de distributieketen wegvalt. ING zal er daarom voor zorgen haar eigen platforms daarop zo snel mogelijk aan te passen. De heer **Jorna** vraagt of ING daarin wil verbinden of

alleen wil blijven acteren. De heer **Hamers** reageert dat verbinden niet nodig is in de nieuwe open wereld. Alle platforms van enige omvang bieden openheid aan derde partijen. Om klanten te kunnen bereiken bestaat de mogelijkheid eigen platforms te creëren of gebruik te maken van door anderen aangeboden platforms. ING doet beiden. De heer **Hamers** refereert aan zijn inleiding waarin hij stelde dat ING dit in de zakelijke markt doet via de 'InsideBusiness portal', wat ING's grootzakelijke klanten de mogelijkheid biedt binnen de ING systemen te kijken wat zij met andere banken doen. Hetzelfde doet ING in Duitsland via een app waarmee klanten van ING ook hun saldo bij andere banken kunnen opvragen. In het Verenigd Koninkrijk doet ING dat middels Yolt, een app die volledig bank-neutraal is. ING is in deze voorbeelden geen bank, maar geeft volledige dienstverlening aan de klanten over alle banken heen. ING ziet dat als de toekomst.

De heer **Timmermans** (CFO) gaat over tot beantwoording van de vraag over de invloed van Basel IV op hypotheek. Hij bevestigt dat met de introductie van Basel IV de kapitaaleisen voor hypotheek toenemen en geeft aan te verwachten dat banken in de toekomst zeker een rol zullen blijven spelen op het gebied van hypotheek. ING denkt nog niet aan een balansverkorting op dit vlak. Wel is de verwachting dat de hogere kapitaaleisen een opwaarts effect zullen hebben op de hypotheekprijzen.

De **voorzitter** bedankt voor de antwoorden en geeft gelegenheid tot het stellen van een aantal laatste vragen.

De heer **Stevense** (SRB) vraagt hoe ING het hoofd denkt te gaan bieden aan uitdagingen op het gebied van kosten, inkomsten, groei en conjunctuurgevoeligheid, en vraagt in hoeverre het personeelsbeleid van ING gericht is op de ontwikkeling van talenten van elke individuele medewerker.

De heer **De Hoogh** (Alphen aan den Rijn) stelt een beloningsstructuur voor die gericht is op de lange termijn, waarbij het salaris niet ineens met 50%, maar over een termijn van bijvoorbeeld vijf jaar stapsgewijs wordt aangepast.

De heer **Van Diepen** (Amsterdam) geeft aan dat hij geïnteresseerd is in de winst per aandeel, het dividend en de toekomst van ING. Daarnaast benadrukt hij dat naast de Nederlandse Staat ook de aandeelhouders een bijdrage hebben geleverd aan het voortbestaan van ING. Tevens vraagt hij naast digitalisering ook oog te houden voor bijvoorbeeld de positie van depositohouders van ING.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) merkt op dat hij in de uitleg over de 'love brand' het dienstverleningselement in de zin van storingsgevoeligheid vindt ontbreken. Wat hem betreft blijft ING daarin achter ten opzichte van andere banken. Daarnaast wil hij graag van ING horen welke acties worden ondernomen in verband met aflossingsvrije hypotheek en hoe ING groeit op het gebied van financieringen, in het bijzonder op het gebied van maatwerk.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen en geeft het woord aan de heer Hamers.

Wat betreft de vragen van de heer Stevense geeft de heer **Hamers** aan dat de kosten/batenverhouding van ING enigszins omhoog is gegaan wat te maken heeft met ING's groei. ING groeit in aantal medewerkers en investeert in digitalisering. Het transformatieprogramma dat ING anderhalf jaar geleden heeft aangekondigd vergt momenteel een zware investering. Op termijn zal de efficiëntieratio omlaag gaan, zodra de genoemde investeringen hun vruchten gaan afwerpen. Daarbij merkt hij op dat de verschillen in de efficiëntieratio gedurende het jaar kunnen worden verklaard door de kosten gerelateerd aan regelgeving die voornamelijk drukken op het eerste en vierde kwartaal. Met betrekking tot de groei geeft de heer **Hamers** aan dat ING groeit in het aantal klanten en qua kredietverlening en met meer dan 4% per jaar als het gaat over specifieke kredietverlening. Daarmee groeit ING beter en meer verspreid over de wereld dan menig andere bank. Dit leidt ook tot een verbetering van de winstkwaliteit. Ten aanzien van ING's activiteiten op de financiële markten geeft de heer **Hamers** aan dat het een relatief rustig jaar is geweest, mede ingegeven door twee effecten: de afwezigheid van valutavolatiliteit en de zwaardere regulering als gevolg waarvan ING ook afscheid aan het nemen is

van bepaalde activiteiten, zoals bijvoorbeeld de verkoop in 2017 van ING's activiteiten op het gebied van aandelenderivaten aan andere financiële instellingen. Als reactie op een andere vraag stelt de heer **Hamers** dat de ontwikkeling van medewerkers bovenaan staat bij ING en dat daarin veel wordt geïnvesteerd. Hij verwijst naar het eerder genoemde plan dat iedere individuele medewerker moet maken en het budget dat de medewerker kan besteden voor de ontwikkeling van zijn/haar toekomst binnen dan wel buiten ING. Over de niet-digitale klanten waar de heer Van Diepen aandacht voor vraagt, geeft de heer **Hamers** aan dat ING in Nederland nog steeds een heel mooi kantorennetwerk heeft van tussen de 260 en 270 kantoren. Klanten worden daar altijd geholpen en ING biedt hulp aan klanten bij het leren begrijpen van digitaal bankieren. Daarnaast kunnen klanten ook nog steeds papieren afschriften krijgen. Het is dus niet zo dat ING met het introduceren van digitale dienstverlening volledig afscheid neemt van advies, persoonlijke dienstverlening en kantoren. Die dienstverlening is gewoon ter beschikking voor alle klanten. In antwoord op de vraag van de heer Van den Bos over storingsgevoeligheid, merkt de heer **Hamers** op dat ING alles in het werk stelt om volledig beschikbaar te zijn. De beschikbaarheid van ING is 99,5%. Dat is heel hoog. Gebrek aan beschikbaarheid is ongewenst en trekt veel aandacht, mede gezien het grote aantal klanten van ING. Hij geeft aan dat ING zich blijft inzetten om de storingsgevoeligheid nog verder te laten afnemen.

Ten aanzien van de vraag over aflossingsvrije hypotheek geeft de heer **Hamers** aan dat ING verschillende maatregelen neemt. Ten eerste het beperken van het afsluiten van nieuwe aflossingsvrije hypotheek. Dat is inmiddels het geval. Daardoor zorgt ING er in ieder geval voor dat de instroom van aflossingsvrije hypotheek niet groter wordt. Ten tweede heeft ING in kaart gebracht welke klanten wellicht op termijn in de problemen komen vanwege het feit dat zij een aflossingsvrije hypotheek hebben. De klanten met het hoogste risico, bekeken vanuit klantperspectief, worden benaderd door ING. ING wil hierin nog verder gaan door klanten te adviseren op dit vlak. Wat betreft maatwerk, geeft de heer **Hamers** aan dat ING zo veel mogelijk klanten probeert te bedienen op de manier waarop zij hun behoefte het beste ingevuld krijgen, waarbij bedacht moet worden dat maatwerk in de consumentenmarkt minder geschikt is in het licht van eventuele daarmee gepaard gaande complexiteit.

De **voorzitter** refereert aan de opmerkingen dat het beloningsbeleid een langetermijnfocus zou moeten hebben en geeft aan dat als onderdeel van het ingetrokken voorstel tot toekenning van aandelen, die aandelen voor een termijn van minimaal vijf jaar moesten worden aangehouden. Dat weerspiegelt en betreft de langetermijnfocus. Hij geeft aan het advies te begrijpen om de verhoging in stappen toe te passen en geeft aan dat dit zal worden meegenomen als input voor de evaluatie over dit onderwerp.

Tot slot vraagt de heer **Stevense** (SRB) nog een verdere toelichting op de vrije kasstroom en de solvabiliteit van ING. De heer **Timmermans** (CFO) antwoordt dat de solvabiliteit van ING is gestegen, ondanks het feit dat ING behoorlijk groeit, en dat de liquiditeitspositie van ING over het jaar heen is verstevigd wat tot uitdrukking komt in de kasstromen zoals getoond in de jaarrekening. De heer **Stevense** geeft aan daarop zo nodig terug te komen als de jaarrekening over 2017 wordt toegelicht. De **voorzitter** bedankt iedereen, sluit de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D af en gaat over tot agendapunt 2E.

2E. Jaarrekening over 2017 (ter beslissing)

De **voorzitter** deelt mede dat de jaarrekening, opgenomen in het Annual Report op bladzijde 103 tot en met 308, op 5 maart 2018 is opgemaakt door de Raad van Bestuur in de Engelse taal en sinds 8 maart 2018 beschikbaar is op internet. De jaarrekening is ter inzage gelegd op het hoofdkantoor van ING en is daar voor aandeelhouders kosteloos verkrijgbaar. In opdracht van de Algemene Vergadering (besluit van 11 mei 2015) is de jaarrekening onderzocht door de externe accountant die een goedkeurende verklaring heeft afgegeven (Annual Report, bladzijde 309 tot en met 314). De Raad van Commissarissen adviseert om de jaarrekening als zodanig vast te stellen. De externe accountant zal kort uitleggen hoe hij zijn controlewerkzaamheden heeft verricht.

De **voorzitter** geeft het woord aan de externe accountant die wordt vertegenwoordigd door de heer Hogeboom van KPMG.

De heer **Hogeboom** (KPMG) dankt voor de gelegenheid en deelt mede dat ING hem schriftelijk heeft ontheven van de geheimhoudingsplicht voor deze Algemene Vergadering. Vervolgens geeft de heer **Hogeboom** een toelichting op de controlewerkzaamheden en bijbehorende verklaringen van KPMG met verwijzing naar de presentatie op het scherm en het Annual Report.

KPMG heeft in overeenstemming met haar opdracht de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep en ING Bank over 2017 gecontroleerd. KPMG heeft bij deze jaarrekeningen een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Aangezien ING Groep tevens een beursnotering in de Verenigde Staten heeft, dient zij te voldoen aan de Sarbanes-Oxley-wetgeving. In dat kader heeft KPMG ook een verklaring afgegeven over de effectiviteit van de interne controlemaatregelen met betrekking tot de financiële verslaggeving door ING Groep. Ook deze verklaring is goedkeurend van aard. Daarnaast heeft KPMG een goedkeurende verklaring afgegeven op de jaarrekening (de Form 20-F) zoals die is ingediend bij de SEC. Tevens heeft KPMG in 2017 een beoordeling uitgevoerd op de halfjaarcijfers van ING Bank en ING Groep. KPMG heeft bij deze tussentijdse cijfers een goedkeurende beoordelingsverklaring afgegeven. Ook heeft KPMG dit jaar de duurzaamheidsinformatie zoals door ING opgenomen in haar Annual Report beoordeeld. Ten slotte merkt KPMG op dat zij de uitingen van ING in het Annual Report, inclusief die met betrekking tot corporate governance, heeft gelezen en dat KPMG op basis van haar kennis en begrip verkregen vanuit die controle, geen materiële onjuistheden of strijdigheden met de door KPMG gecontroleerde jaarrekening heeft geconstateerd. KPMG heeft tevens vastgesteld dat de wettelijk vereiste informatie daarin is opgenomen, zoals vermeld in haar controleverklaring.

KPMG vat de belangrijkste elementen van haar controleverklaring samen: (i) Op basis van KPMG's werkzaamheden is KPMG tot de conclusie gekomen dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie per 31 december 2017 en van het resultaat en de kasstromen over 2017 op basis van IFRS-EU. De jaarrekening is opgesteld onder de veronderstelling van continuïteit van de bedrijfsvoering. KPMG heeft op basis van haar werkzaamheden kunnen concluderen dat deze inschatting van management passend is; (ii) KPMG is wereldwijd onafhankelijk van ING Groep en haar dochtermaatschappijen vanaf 1 oktober 2015. 2017 was het tweede jaar dat KPMG de jaarrekening van ING Groep heeft gecontroleerd. Ten minste tweemaal per jaar rapporteert KPMG over haar onafhankelijkheid aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen van ING; (iii) De materialiteit die KPMG heeft gehanteerd bij de controle van de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep is € 300 miljoen. Bij de toelichting op de bestuurdersbezoldiging wordt rekening gehouden met een substantieel lagere materialiteit (€ 0,1 miljoen) omdat de nauwkeurigheid van deze toelichting daarom vraagt. In de praktijk betekent dit dat deze toelichting integraal en in detail wordt gecontroleerd. Alle door KPMG geconstateerde en niet gecorrigeerde verschillen boven € 15 miljoen worden schriftelijk aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen gecommuniceerd; en (iv) KPMG is niet alleen de externe accountant van ING in Nederland maar in nagenoeg alle andere landen waar ING actief is. KPMG bepaalt voor groepsdoeleinden waar en met welke diepgang gecontroleerd dient te worden. KPMG beoordeelt de resultaten van de lokale controles en bespreekt deze met de teams ter plaatse en ook met ING in Nederland. Daarnaast bezoekt KPMG ieder jaar de belangrijkste landen één of meerdere keren en beoordeelt KPMG de dossiers van de lokale accountants. Een significant risico is een door KPMG onderkend en ingeschat risico van een afwijking van materieel belang, waaraan, naar KPMG's oordeel, tijdens de controle speciale aandacht moet worden besteed. Significante risico's hebben vaak betrekking op significante niet-routinematige transacties of op aangelegenheden die het toepassen van oordeelsvorming vereisen. Met betrekking tot de significante risico's heeft KPMG inzicht verworven in de interne beheersingsactiviteiten van ING die op deze risico's betrekking hebben. Daarnaast heeft KPMG specifieke gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd om vast te stellen dat het risico niet leidt tot een afwijking van materieel belang in de jaarrekening. Voor 2017 betreft dit de volgende significante risico's: (a) Voorziening voor kredietverliezen; (b) Schattingsonzekerheid met betrekking tot

een juridische kwestie; (c) Waardering level 3 financiële instrumenten; en (d) Management override of controls. Hiervan heeft KPMG de eerste twee als 'key audit matter' opgenomen in haar controleverklaring. In aanvulling hierop heeft KPMG de volgende 'key audit matters' opgenomen: (e) Toegangsbeheer tot IT-systemen; en (f) Schatting van de impact van de nieuwe IFRS 9-verslaggevingsstandaard.

KPMG gaat nader in op twee van bovengenoemde onderwerpen, te weten op (a) en op (e). Ten aanzien van (a), de voorziening voor kredietverliezen, beschouwt KPMG de waardering van leningen als een kernpunt van de controle vanwege het belang van de kredietportefeuille voor de totale jaarrekening en de schattingsonzekerheid. Op basis van de door haar uitgevoerde werkzaamheden concludeerde KPMG dat de gedane schattingen redelijk zijn en kan KPMG zich voorts verenigen met de hiermee samenhangende toelichtingen in de jaarrekening. Ten aanzien van (e), toegangsbeheer tot IT-systemen, geeft KPMG aan dat de IT-infrastructuur voor ING Groep van cruciaal belang is voor de betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering en haar financiële rapportage. In 2017 heeft ING Groep inspanningen geleverd om haar IT-systemen en -processen verder te verbeteren gericht op de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking. In het bijzonder had het management aandacht voor de toegangsrechten tot de diverse IT-applicaties en systemen die direct van belang zijn voor haar financiële rapportage. Deze toegangsrechten zijn van belang om te waarborgen dat toegang tot en wijzigingen in deze applicaties en gegevens correct zijn geautoriseerd. Gezien de grote impact van IT op de organisatie, heeft KPMG dit onderwerp dan ook als een kernpunt van de controle beschouwd. Op basis van de door KPMG uitgevoerde werkzaamheden heeft KPMG geconcludeerd dat er voldoende basis bestaat voor KPMG om te kunnen steunen op de werking van de IT-systemen voor haar controle van de jaarrekening.

De heer **Hogeboom** komt tot slot terug op een vraag van de heer Van den Bos (Stede Broec) die hij vorig jaar stelde over het aantal punten in de management letter en hoe zich dat verhiel tot het aantal van het voorgaande jaar. De heer **Hogeboom** licht toe dat KPMG in 2016 en 2017 over respectievelijk 9 en 10 belangrijke of relevante thema's het management heeft geadviseerd in haar adviesbrief. Hij benadrukt dat dit niet gezien moet worden als een indicatie van een verslechtering van de controleomgeving of de -processen en hij is van mening dat die juist op een aantal punten beduidend zijn verbeterd. De heer **Hogeboom** geeft het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter** bedankt de heer Hogeboom voor de toelichting en geeft vervolgens gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 2E.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) wil graag weten welke landen KPMG heeft bezocht en onderzocht, onder andere vanuit het oogpunt dat IT wereldwijd nu en in de toekomst een steeds belangrijker en risicovoller aspect wordt. De heer **Hogeboom** legt uit dat de accountantsverklaring die KPMG afgeeft op het niveau is van ING Groep en daarmee ook alle lokale entiteiten en banken van ING, inclusief IT, dekt. Hij legt ook uit dat IT een breed begrip is en dat KPMG met name aandacht heeft gevraagd voor de toegang tot de IT-systemen, ook wel genoemd de 'IT general controls en user access'. ING heeft deze aspecten ten opzichte van vorig jaar verbeterd en ING heeft hierop nu wereldwijd goed grip. In antwoord op de vraag welke landen KPMG heeft bezocht, zegt de heer **Hogeboom** dat KPMG meerdere keren per jaar in ieder geval ING in Nederland, België en Duitsland bezoekt, omdat ING in deze landen circa 60 tot 70% van de totale ING activa, passiva en winst vertegenwoordigt. In deze landen bekijkt KPMG de dossiers en woont KPMG de zogenoemde ING 'management closing meetings' en vergaderingen van de auditcommissies bij. Daarnaast is KPMG in 2017 ook bij ING in Engeland, Singapore en Australië geweest. KPMG bekijkt tevens alle lokale ING-rapportages van de lokale KPMG-accountants uit alle landen waarin ING actief is.

De heer **Jorna** (VEB) vraagt of zijn aanname klopt dat alle key audit matters, inclusief de lopende juridische kwestie, een lagere materialiteit hebben dan € 300 miljoen. Ook wil hij weten welke controles KPMG heeft gedaan met betrekking tot 'ken uw klant' en de daarbij behorende transacties. De heer **Stevense** (SRB) haakt aan op het laatste punt en vraagt naar meer informatie over het nog lopende

onderzoek bij ING door de Nederlandse en Amerikaanse autoriteiten. De heer **Hogeboom** bevestigt eerst dat KPMG een materialiteit hanteert van € 300 miljoen, ofwel 4,1% van de winst voor belasting, en daarmee binnen de gebruikelijke bandbreedte zit voor een bank van deze omvang en complexiteit. Met betrekking tot de juridische kwestie legt de heer **Hogeboom** daarna uit dat KPMG van de aandeelhouders en van de Raad van Commissarissen de opdracht heeft gekregen om de jaarrekening te onderzoeken om te bepalen of die een getrouw beeld geeft van vermogen en resultaat, enerzijds op basis van de IFRS-normen en anderzijds op basis van de controlestandaarden. Vanuit die opdracht en rol als accountant gaat de heer **Hogeboom** in op het proces enerzijds en de financiën anderzijds wat betreft de juridische kwestie. Voor het procesdeel betreft het een leidraad die is opgenomen in de voorschriften 240 en 250 van de Handreiking voor de Accountantscontrole die betrekking hebben op mogelijke overtreding van wet- en regelgeving en eventuele fraudesignalen. KPMG heeft, in samenwerking met experts op dit vlak, vastgesteld dat het management in 2017, met het oog op feiten en mogelijke verbeteringen, de juiste stappen heeft genomen om deze kwestie diepgaand te onderzoeken met het doel de zaak uiteindelijk tot een goed einde te kunnen brengen. Voor het financiële deel verwijst de heer **Hogeboom** naar wat hierover al is gezegd door de heer Van Rijswijk. Hij staat stil bij het normenkader IFRS en de daaruit voortvloeiende drie te beantwoorden vragen om te bepalen of een onderneming wel of niet een voorziening mag of moet treffen: de eerste vraag is of er een huidige, harde verplichting is die voortvloeit uit iets uit het verleden. De Raad van Bestuur en KPMG zijn van mening dat het antwoord daarop 'ja' is. De tweede vraag is of er op termijn een uitstroom van middelen te verwachten is. Het gemeenschappelijke antwoord op die vraag is ook 'ja'. De derde vraag is of er een betrouwbare inschatting gemaakt kan worden van het bedrag dat gepaard gaat met de kwestie. In deze fase is dat niet mogelijk. Het gemeenschappelijke antwoord op die vraag is dus 'nee', omdat IFRS het niet toestaat om een willekeurig minimum- of maximumbedrag op te nemen. ING heeft daarom nog geen voorziening getroffen voor deze kwestie, hetgeen juist is volgens KPMG.

De heer **Jorna** (VEB) is daarnaast benieuwd of het nog steeds zo is dat middelen, zoals spaargelden, moeten worden ingezet in het land waarin ze zijn opgehaald. Hij verwijst daarbij naar de Alt-A-hypothekenproblematiek van enkele jaren geleden. De heer **Van den Bos** (Stede Broec) vindt het Alt-A-voorbeeld in relatie tot ING niet op zijn plaats, omdat ING volgens hem hierin maar een zeer beperkt, nagenoeg verwaarloosbaar aandeel had. Hij is wel benieuwd naar wat dit ING aan afschrijving heeft gekost op de betreffende portefeuille. De heer **Timmermans** (CFO) licht toe dat ING's Alt-A-hypothekenportefeuille in 2007 ongeveer € 30 miljard bedroeg waarvan de marktwaarde op enig moment op 55% lag. Los van het feit dat ING de portefeuille nooit volledig is blijven aanhouden, bedroegen de verliezen op deze portefeuille over enkele jaren gespreid ongeveer € 1,5 miljard. De totale jaarlijkse kredietverliezen van ING bedroegen op enig moment ongeveer € 2 miljard, waarbij de Alt-A-portefeuille niet eens de portefeuille met de slechtste kredietperformance over de looptijd is geweest.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) is benieuwd welk rapportcijfer KPMG nu ING zou geven ten opzichte van vorig jaar. De heer **Hogeboom** laat weten dat KPMG geen opdracht heeft gekregen tot het geven van een rapportcijfer. Desalniettemin probeert hij wel een kwalificatie te geven: kijkende naar de adviespunten van KPMG aan het management en de mate en de aard van opvolging daarvan door management, is de heer **Hogeboom** van mening dat ING beter scoort over 2017 dan over 2016 op de kritische thema's, zonder dit te kwantificeren in rapportcijfers.

De heer **Stevense** (SRB) uit zijn zorg over de solvabiliteit en de liquiditeit. De heer **Hogeboom** licht toe dat de bijbehorende ratio's, net als een aantal andere ratio's, belangrijke maatstaven zijn voor een bank en dat KPMG die betreft in haar centrale en lokale controles: zij maken ook onderdeel uit van de controleverklaring. Het is KPMG's rol om vast te stellen dat de ratio's juist en volledig zijn opgenomen en goed zijn toegelicht door het management. De heer **Hogeboom** bevestigt dat dit het geval is. Ook al wordt dit niet expliciet genoemd in de managementletter, het wordt impliciet wel meegenomen als onderdeel van het waarborgen van de continuïteitsveronderstelling. De heer **Timmermans** (CFO) voegt eraan toe dat de huidige kernkapitaalratio, de 'CET1', van ING 14,7% is ten opzichte van een gemiddelde van 13,5% voor Europese banken. Het gemiddelde onderliggende rendement op het eigen

vermogen, de 'ROE' (return on equity), van ING is iets hoger dan 10% ten opzichte van een gemiddelde van iets minder dan 7% voor Europese banken. ING herinvesteert ongeveer de helft van de genoemde 10% omdat het bedrijf groeit en keert de andere helft uit aan de aandeelhouders in de vorm van dividend. De heer **Timmermans** is van mening dat ING goed presteert op dit vlak en dat er geen sprake is van een probleem.

De **voorzitter** bedankt iedereen voor de opmerkingen, vragen en antwoorden en gaat, nadat de stemprocedure is toegelicht, over tot stemming over agendapunt 2E.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de jaarrekening over 2017 is vastgesteld met 2.809.617.070 stemmen voor, 6.261.424 stemmen tegen en 6.432.477 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

3A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking)

3B. Dividend over 2017 (ter beslissing)

De **voorzitter** behandelt het reserverings- en dividendbeleid (3A) samen met het voorgestelde dividend over 2017 (3B) en verwijst naar bladzijde 48 tot en met 50 van het Annual Report.

De **voorzitter** licht toe dat ING ernaar streeft een gezonde kernkapitaalratio te handhaven die boven de huidige geldende eisen voor de fully-loaded kernkapitaalratio ligt. Deze eisen beslaan op dit moment 11,8%, plus een comfortabele managementbuffer die ook de Pillar 2 Guidance omvat. Met de kernkapitaalratio van 14,7% per 31 december 2017 voldoet ING aan deze eisen. ING streeft er daarnaast naar een progressief dividend uit te keren, waarbij dividendvoorstellen mede gebaseerd zullen zijn op verwachte toekomstige kapitaaleisen, groeimogelijkheden voor de Groep, het nettoresultaat, en ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

De heer **Jorna** (VEB) vraagt hoe duurzaam het dividend is met het oog op Basel IV, gelet op het ING beleid om een stabiel en groeiend dividend te kunnen uitkeren. De heer **Timmermans** (CFO) antwoordt dat Basel IV zal leiden tot een verzwaring van kapitaaleisen. Hij verwijst naar de recente publicatie van ING's financiële resultaten waaruit blijkt dat ING, onder gelijkblijvende omstandigheden en met dezelfde portefeuille, in tien jaar tijd 15% meer kapitaal nodig zou hebben. ING zit momenteel al comfortabel boven het minimum vereist aan te houden kapitaal en ING gaat ervan uit dat ze in de komende tien jaar zodanig extra inkomsten kan genereren dat de kapitaalpositie gehandhaafd en versterkt kan worden, en tevens kan hieruit groei worden gefinancierd en in dividend worden betaald. Dit zorgt ervoor dat het dividendbeleid niet direct aangepast hoeft te worden.

De **voorzitter** licht vervolgens toe dat de nettowinst over 2017 € 4,905 miljard bedraagt. Na toevoeging aan de reserves van € 2,302 miljard staat € 2,603 miljard ter beschikking van de Algemene Vergadering. ING stelt voor om een dividend over 2017 uit te keren van € 0,67 per gewoon aandeel. Rekening houdend met het interim-dividend van € 0,24 dat in augustus 2017 betaalbaar is gesteld, zal het slotdividend € 0,43 per gewoon aandeel bedragen. Het bedrag van € 0,43 per gewoon aandeel wordt als slotdividend in contanten uitgekeerd, onder inhouding van 15% Nederlandse dividendbelasting. De Raad van Commissarissen adviseert dit voorstel te aanvaarden.

De **voorzitter** constateert dat er geen andere vragen of opmerkingen zijn over agendapunten 3A en 3B en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het dividendvoorstel 2017 is aangenomen met 2.802.876.289 stemmen voor, 15.982.982 stemmen tegen en 3.452.701 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

4A. Toepassing van de herziene Nederlandse Corporate Governance Code door ING (ter bespreking)

De **voorzitter** verwijst naar bladzijde 70 tot en met 82 van het Annual Report. Hij licht toe dat met ingang van 1 januari 2017 de herziene Nederlandse Corporate Governance Code in werking is getreden en dat deze herziene Code van toepassing is op Nederlandse beursvennootschappen zoals ING. Belangrijke thema's, die in de nieuwe Code meer aandacht hebben gekregen, zijn onder meer langetermijnwaardecreatie en cultuur. Het uitgangspunt van ING is dat zij aan de bepalingen van de Code voldoet. In de publicatie 'Application of the Dutch Corporate Governance Code by ING Groep N.V.' is per corporate-governance-bepaling te lezen hoe ING voldoet en waar zij eventueel afwijkt. Dit document is een vergaderstuk bij deze vergadering en is op de website van ING gepubliceerd.

De **voorzitter** volstaat met een verwijzing naar de uitleg in deze vermelde publicatie en constateert dat er geen vragen of opmerkingen zijn.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

4B. Wijziging profiel Raad van Bestuur (ter bespreking)

De **voorzitter** verwijst naar het profiel dat een vergaderstuk is bij deze vergadering en dat op de website van ING is gepubliceerd. Hij licht toe dat als gevolg van de herziene Nederlandse Corporate Governance Code in het profiel is toegevoegd dat wordt gestreefd naar een genderdiversiteit van 30%, ofwel de verhouding man-vrouw. De **voorzitter** constateert dat er geen vragen of opmerkingen zijn.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

4C. Wijziging profiel Raad van Commissarissen (ter bespreking)

De **voorzitter** verwijst naar het profiel dat een vergaderstuk is bij deze vergadering en dat op de website van ING is gepubliceerd. Hij licht toe dat als gevolg van de herziene Nederlandse Corporate Governance Code in het profiel is toegevoegd dat wordt gestreefd naar een genderdiversiteit van 30%, ofwel de verhouding man-vrouw. Voorts is een wijziging in de benoemingsperiode opgenomen conform de herziene Nederlandse Corporate Governance Code. Een lid van de Raad van Commissarissen kan benoemd worden voor een periode van twee maal vier jaar. Vervolgens kan een lid tweemaal voor een periode van twee jaar worden herbenoemd. Een herbenoeming vindt niet automatisch plaats, maar hangt samen met de performance van het lid van de Raad van Commissarissen.

Een **aandeelhouder** vraagt of ING de diversiteit in de matrix kan vergelijken met de profielen van de Executive Board en de Supervisory Board. Dit profiel is meegenomen in de 'diversity and competence matrix' op bladzijde 69 in het Annual Report. Dat zou het makkelijker maken voor de aandeelhouders om vast te stellen of de huidige leden collectief en individueel voldoen aan de profielen. De **voorzitter** antwoordt dat ING hiermee rekening heeft gehouden en dit inzichtelijk zal maken. Tevens vraagt deze **aandeelhouder** wat de Raad van Commissarissen (RvC) doet om weer te voldoen aan het streefpercentage van minimaal 30% voor het aantal vrouwelijke leden van de RvC. De **voorzitter** laat weten dat ING voldeed aan dit streefpercentage tot aan het moment van onverwachte aftreden van een vrouwelijke commissaris in september 2017. De RvC betreurt het dat het nog niet gelukt is een geschikte andere kandidate te vinden. Dat is een uitdaging, omdat er aan verschillende en deels ook vele wettelijke vereisten voldaan moet worden. Ook de goedkeuringsprocedures door de Nederlandse en Europese toezichthouder nemen relatief veel tijd in beslag. ING wijkt dus tijdelijk af van dit

percentage, maar doet er alles aan om zo snel mogelijk weer een vrouwelijke kandidaat te kunnen voordragen.

De heer **Stevense** (SRB) constateert dat de termijn van vier van de acht leden van de Raad van Commissarissen (RvC) afloopt in 2021. Hij vraagt hoe ING zich daarop voorbereidt en wat het beleid is voor het waarborgen van de continuïteit van de RvC. De heer **Stevense** zou graag zien dat er een goed rooster van aftreden beschikbaar is. De **voorzitter** antwoordt dat de RvC een planning heeft en dat de nieuwe voorzitter ervoor zal zorgen dat de continuïteit van de RvC gewaarborgd blijft. De Nominatie- en Corporate-Governance-commissie heeft hierin een belangrijke adviserende rol richting de (voorzitter van de) RvC. De **voorzitter** benadrukt dat conform de herziene Nederlandse Corporate Governance Code een lid na afloop van een termijn ook herbenoemd kan worden en dat de RvC rekening houdt met eventuele ontwikkelingen op de lange termijn. Ongewenste onverwachte ontwikkelingen, zoals het recente aftreden van een vrouwelijke commissaris, zijn echter helaas niet altijd te voorkomen.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

5A. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2017

De **voorzitter** verwijst naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 5A en stelt voor om de leden van de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in 2017 zoals uiteengezet in de jaarrekening over 2017, het verslag van de Raad van Bestuur, het hoofdstuk Corporate Governance, het hoofdstuk over artikel 404 van de Sarbanes-Oxley Act, het remuneratieverslag en de mededelingen die tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De heer **Jorna** (VEB) laat weten dat de VEB, na zorgvuldige beraadslaging, heeft besloten de gevraagde decharge te zullen verlenen. Met verwijzing naar de herziene Nederlandse Corporate Governance Code (de Code) zou de VEB graag horen van de heer Hamers wat hij zelf vindt van de voorgestelde wijziging van het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur. De **voorzitter** geeft aan dat de Raad van Commissarissen, zoals voorgeschreven door de Code, hierover een gesprek heeft gehad met de leden van de Raad van Bestuur en dat ING, zoals ook door de Code is toegestaan, en ervoor heeft gekozen daarover geen inhoudelijke mededelingen te doen of daarover extern te publiceren.

Als blijkt dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over agendapunt 5A, gaat de **voorzitter** over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2017 is aangenomen met 2.694.615.909 stemmen voor, 83.632.053 stemmen tegen en 42.858.484 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

5B. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2017

De **voorzitter** verwijst naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 5B en stelt voor om de leden van de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in 2017 zoals uiteengezet in de jaarrekening over 2017, het verslag van de Raad van Commissarissen, het hoofdstuk Corporate Governance, het remuneratieverslag en de mededelingen die tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan.

De heer **Jorna** (VEB) laat weten dat de VEB met circa 1.186.000 stemmen tegen het verlenen van de gevraagde decharge zal stemmen in verband met de structuur van en de gang van zaken rondom het (inmiddels ingetrokken) beloningsvoorstel voor de Raad van Bestuur. Volgens de heer Jorna poogde de Raad van Commissarissen de variabele beloning indirect te verhogen door het toekennen van aandelen onder de noemer van vaste beloning. De **voorzitter** geeft aan het niet eens te zijn met deze zienswijze en het woordgebruik van de heer Jorna en geeft het woord aan de heer Breukink voor een toelichting. De heer **Breukink** zegt dat de structuur van het voorstel, middels het toevoegen van een aandelencomponent zonder condities gekoppeld aan prestaties of resultaten, er juist voor zorgde dat het ging om een verhoging van de vaste beloning. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel door onafhankelijk experts laten toetsen aan de van toepassing zijnde beloningscriteria waarin begrepen een maximale variabele beloning van 20%. Deze experts hebben bevestigd dat het voorstel voldoet aan de beloningscriteria. Ook de heer **Breukink** herkent zich niet in de zienswijze en het woordgebruik van de heer Jorna. De **voorzitter** benadrukt dat er geen enkele intentie is geweest om van toepassing zijnde wet- en regelgeving te omzeilen. Het voorstel beoogde juist het middellange tot langetermijnwaardecreatie aspect te versterken. Hij zou het op prijs stellen als de heer Jorna zijn standpunt en woordgebruik zou willen heroverwegen. De heer **Jorna** laat weten dat niet te willen doen. De heer **Breukink** licht aanvullend nog een aantal zaken toe: aan de reactie van de heer Jorna dat een aandelenkoers omhoog gaat en daarmee voor een nog grotere beloningsstijging zorgt, voegt hij toe dat een aandelenkoers ook omlaag kan gaan. Ten aanzien van de heer Jorna's zienswijze dat het beloningsvoorstel zou zorgen voor een salarisstijging van 50%, legt de heer Breukink nogmaals uit dat er geen sprake zou zijn van een beloningsverhoging uit te betalen in contanten omdat het zou gaan om de toekenning van aandelen die ook pas over vijf jaar ter beschikking zouden komen, in lijn met de elementen die worden benadrukt door de herziene Nederlandse Corporate Governance Code en passend binnen de geldende wet- en regelgeving waarbij variabele beloning is gemaximeerd op 20%. De **voorzitter** en de heer **Breukink** ronden de discussie hiermee af.

De heer **Monkau** (Haarlem) voegt tot slot nog toe dat hij het eens is met de heer Jorna wat betreft de hoeveelheid rumoer die is ontstaan vanwege het beloningsvoorstel. Hij kijkt echter liever vooruit en naar waar de bank voor staat. Hij bedankt de heer Hamers en de rest van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2017 en laat weten dat hij voor zal stemmen op agendapunt 5B.

Als blijkt dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over agendapunt 5B, gaat de **voorzitter** over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2017 is aangenomen met 2.623.335.566 stemmen voor, 134.532.507 stemmen tegen en 64.424.782 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

6. Wijziging van het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur (ingetrokken, geen stemming)

De **voorzitter** vermeldt dat er geen nadere inhoudelijke behandeling plaatsvindt van dit agendapunt. Hij verwijst naar de eerder gegeven inhoudelijke toelichting op de reden van het intrekken en niet in stemming brengen van dit agendapunt, naar agendapunt 2D en naar de eerdere vraag- en antwoordrondes over het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur.

De **voorzitter** gaat over tot het volgende agendapunt.

7. Samenstelling van de Raad van Commissarissen: herbenoeming van Eric Boyer de la Giroday

De **voorzitter** licht eerst toe dat de Raad van Commissarissen (RvC) streeft naar een samenstelling van de RvC met minimaal 30% vrouwen en minimaal 30% mannen. In het kader van het in september 2017 onverwachte aftreden van Ann Sherry, vanwege persoonlijke omstandigheden, benadrukt de **voorzitter** nogmaals dat de RvC toen onmiddellijk het proces is gestart om een geschikt nieuw vrouwelijk RvC-lid te vinden, zodat het percentage vrouwelijke RvC-leden weer minimaal 30% is. Het vinden van een geschikte kandidate is een uitdaging en is nog niet gelukt zoals ook gemeld bij agendapunt 4B, omdat er aan verschillende en deels ook vele wettelijke vereisten voldaan moet worden. Dit geldt niet alleen voor de totale samenstelling van de RvC maar ook op het gebied van onder andere individuele achtergrond, kennis, ervaring, beschikbaarheid, nevenfuncties, onafhankelijkheid en geen belangenverstrengeling.

Daarna stelt de **voorzitter** aan de orde de herbenoeming van Eric Boyer de la Giroday als lid van de Raad van Commissarissen per het einde van deze Algemene Vergadering. Hij verwijst daarbij naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 7 en vermeldt dat de RvC voor deze benoeming, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, een bindende voordracht heeft opgemaakt.

De **voorzitter** gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel tot herbenoeming van Eric Boyer de la Giroday is aangenomen met 2.579.685.040 stemmen voor, 239.960.076 stemmen tegen en 1.462.423 onthoudingen.

De **voorzitter** feliciteert de heer Boyer de la Giroday en geeft het woord aan de heer Jorna.

De heer **Jorna** (VEB) refereert aan de nevenfuncties van de heer Wijers, inclusief het aanstaande voorzitterschap van de Raad van Commissarissen van ING. Volgens hem voldoet de heer Wijers niet aan de limiteringsregeling voor het aantal toezichthoudende functies zoals beschreven in de Wet bestuur en toezicht. De **voorzitter** vraagt de heer Vink hierop te reageren. De heer **Vink** legt uit dat de Wet bestuur en toezicht op dit punt niet geldt voor ING. De limiteringsregeling voor het aantal toezichthoudende functies voor systeembanken (zoals ING) en beleggingsondernemingen is gebaseerd op Europese regelgeving, te weten de Verordening en de richtlijn kapitaalvereisten, ook wel aangeduid als CRD IV. CRD IV gaat uit van andere criteria op basis waarvan de heer Wijers, inclusief het voorzitterschap van de Raad van Commissarissen van ING, wel voldoet aan de limiteringsregeling.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) spreekt zijn genoegen uit over het feit dat de heer Wijers het voorzitterschap van de Raad van Commissarissen van ING overneemt.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

8A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (ter beslissing)

De **voorzitter** licht eerst toe dat de agendapunten 8A en 8B betrekking hebben op de bevoegdheid van de Raad van Bestuur om nieuwe aandelen uit te geven. De in deze vergadering te behandelen voorstellen komen overeen met de voorstellen die in de Algemene Vergadering van 2016 en 2017 zijn aangenomen, namelijk een emissiemachtiging voor 40% van het geplaatste kapitaal plus een emissiemachtiging voor 10% van het geplaatste kapitaal. Deze emissiemachtigingen bieden meer flexibiliteit dan de vóór 2016 gevraagde machtigingen. Daardoor maken zij het voor ING Groep beter mogelijk om, indien nodig, snel te kunnen reageren op onder meer ongunstige ontwikkelingen in de financiële markten.

De **voorzitter** stelt vervolgens aan de orde de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen en verwijst naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 8A.

De **voorzitter** licht toe dat het bij dit agendapunt gaat om de emissiemachtiging voor 40% van het geplaatste kapitaal met, voor zover redelijkerwijs mogelijk, voorkeursrechten voor bestaande aandeelhouders. Dit komt neer op een nominaal bedrag van € 15.543.161,76. Deze machtiging kan voor elk financieringsdoel worden gebruikt dus niet alleen voor kapitaalversterking, maar ook bijvoorbeeld ter financiering van overnames. De machtiging geldt voor een periode van anderhalf jaar, behoudens verlenging door de Algemene Vergadering. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen benadrukken dat het de intentie van ING is om alles te doen dat redelijkerwijs mogelijk is om voorkeursrechten van aandeelhouders te respecteren en verwatering te voorkomen, een en ander in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Nadere informatie over hoe in een voorkomend geval met het voorkeursrecht van aandeelhouders zal worden omgegaan, is opgenomen op bladzijde 71 en 72 van het 2017 Annual Report. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel goedgekeurd. De machtiging komt in de plaats van de machtiging die door de vorige Algemene Vergadering onder agendapunt 8A is verleend.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De heer **Fehrenbach** (PGGM) maakt van de gelegenheid gebruik om, namens de partijen die hij vertegenwoordigt, zijn standpunt van eerdere jaren te herhalen. Hij is opnieuw voornemens om tegen voorstel 8A te stemmen vanwege de omvang van de emissiebevoegdheid die volgens hem een uitzondering is binnen de Nederlandse context. Hij roept ING daarom nogmaals op zich te beperken de machtiging boven de 10% + 10% alleen te gebruiken in uitzonderlijke financiële omstandigheden en niet voor fusies en overnames.

De heer **Heinemann** (Den Haag) laat weten onbekend te zijn met de strekking van dit agendapunt wat betreft de toevoeging 'met voorkeursrecht' en vraagt om een uitleg. De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Vink. De heer **Vink** legt uit dat de machtiging een relatief hoog percentage omvat en dat daarom van belang is om de rechten van aandeelhouders daarbij te borgen. Daarom wordt er een mandaat gevraagd voor dat percentage met inachtneming van het voorkeursrecht.

De **voorzitter** constateert dat er geen andere vragen en opmerkingen zijn en gaat over tot stemming over agendapunt 8A.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.532.215.462 stemmen voor, 275.619.064 stemmen tegen en 14.445.449 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit agendapunt 8A af en gaat over tot agendapunt 8B.

8B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde het voorstel om de Raad van Bestuur te machtigen tot uitgifte van gewone aandelen met of zonder voorkeursrecht voor bestaande aandeelhouders en verwijst naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 8B.

De **voorzitter** licht toe dat het bij dit agendapunt gaat om de tweede emissiemachtiging voor 10% van het geplaatste kapitaal. Dit komt neer op een nominaal bedrag van € 3.885.790,44. De machtiging geldt voor een periode van anderhalf jaar, behoudens verlenging door de Algemene Vergadering. Bij gebruikmaking van deze machtiging van 10% kan het voorkeursrecht eventueel worden uitgesloten. Deze machtiging kan voor ieder doel worden gebruikt waaronder: kapitaalversterking, financiering, fusies of overnames, de afwikkeling van aandelenopties of prestatieaandelen en de conversie van door ING Groep eventueel uitgegeven Additional Tier-1 kapitaalinstrumenten in gewone aandelen, zoals vereist op grond van de geldende toezichtwetgeving. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel

goedgekeurd. De machtiging komt in de plaats van de machtiging die door de vorige Algemene Vergadering onder agendapunt 8B is verleend

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De **voorzitter** constateert dat er geen vragen en opmerkingen zijn en gaat over tot stemming over agendapunt 8B.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.767.370.571 stemmen voor, 53.513.686 stemmen tegen en 1.391.373 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit het agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

9. Machtiging Raad van Bestuur tot verkrijging door de vennootschap van gewone aandelen in het kapitaal van de vennootschap (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging van de Raad van Bestuur om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, volgestorte gewone aandelen ING Groep N.V. te verkrijgen en verwijst naar het voorstel met toelichting zoals opgenomen in de oproeping onder agendapunt 9.

De **voorzitter** licht toe dat de machtiging geldt voor een maximum van 10% van het geplaatste kapitaal en voor een periode van anderhalf jaar. De verkrijgingsprijs dient ten minste één eurocent (€0,01) te bedragen en niet hoger te zijn dan de hoogste koers waarvoor de gewone aandelen worden verhandeld op Euronext Amsterdam, op de datum waarop de overeenkomst tot verkrijging wordt gesloten of de daaraan voorafgaande beursdag. De machtiging zal worden gebruikt voor handels- en beleggingsdoeleinden in het kader van de gewone uitoefening van het bankbedrijf.

De **voorzitter** constateert dat er geen vragen en opmerkingen zijn en gaat over tot stemming over agendapunt 9.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.778.036.050 stemmen voor, 40.194.377 stemmen tegen en 4.041.360 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit het agendapunt af en gaat over tot het laatste agendapunt.

10. Rondvraag en sluiting

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en het maken van opmerkingen die geen verband houden met de eerder behandelde punten. Hij geeft vervolgens ook het woord aan de leden van de Raad van Bestuur en de heer Vink ter beantwoording van de vragen.

De heer **Heinemann** (Den Haag) vraagt waarom ING geen keuzedividend heeft. Hij verwijst naar het voornemen tot afschaffing van de dividendbelasting in Nederland en het daarmee gepaard gaande debat over de mogelijk negatieve gevolgen daarvan voor ondernemingen en aandeelhouders. Het standaard aanbieden van keuzedividend door Nederlandse ondernemingen zou deze gevolgen volgens hem kunnen voorkomen. De heer **Hamers** antwoordt dat ING de mogelijkheid van aanbieden van keuzedividend heeft onderzocht en dat daaruit is gebleken dat het merendeel van de aandeelhouders er weinig interesse voor heeft. Veel aandeelhouders kunnen te betalen dividendbelasting namelijk verrekenen. Ook bestaat er zelfs enige weerstand bij aandeelhouders tegen keuzedividend omdat het tot verwatering leidt. De heer **Heinemann** geeft aan het punt van verwatering niet te begrijpen en verwijst daarbij naar de mogelijkheid van ING om eigen aandelen in te kopen conform de machtiging zoals verstrekt bij agendapunt 9. De heer **Vink** legt uit dat als ING eigen aandelen zou inkopen, verwatering daarmee niet wordt voorkomen: de betreffende aandelen worden niet ingetrokken en

blijven gewoon uitstaan met de mogelijkheid deze aandelen ook weer te verkopen, bijvoorbeeld in de normale uitoefening van het bankbedrijf. De **voorzitter** benadrukt dat ING nu geen toezegging doet voor het aanbieden van keuzedividend. Mocht blijken dat de meerderheid van de aandeelhouders in de toekomst toch interesse heeft in keuzedividend, zal ING die mogelijkheid op dat moment wel in overweging nemen.

Een **aandeelhouder** is van mening dat de gebruikte terminologie in het duurzaamheidsbeleid van ING niet juist is. Volgens hem zou gesproken moeten worden over 'CO₂-emissiearm' of 'CO₂-emissiebeperkend' in plaats over 'koolstofvrij of -arm'. De heer **Hamers** bedankt de aandeelhouder en laat weten dat ING hier naar zal kijken. De **aandeelhouder** uit daarnaast zijn ongenoegen over hoe ING omgaat met privacy: een door hem ingediende klacht over het lekken van zijn persoonsgegevens door toedoen van ING is nog niet naar zijn tevredenheid opgelost. De heer **Hamers** geeft aan dat als blijkt dat er persoonsgegevens gelekt zouden zijn door toedoen van ING, dit ING zeer spijet. ING zal zo snel mogelijk opvolging geven aan deze klacht.

Een andere **aandeelhouder** vraagt naar de achtergrond van de negatieve operationele kasstroom zoals vermeld op bladzijde 110 van het Annual Report. De heer **Timmermans** licht toe dat ING haar totale marge in stand probeert te houden. In 2017 heeft ING dat willen bereiken door meer leningen te verstrekken dan spaargeld op te halen (wat heeft gezorgd voor de negatieve operationele kasstroom) en dat te financieren door minder staatsobligaties aan te houden. Dit zorgt er enerzijds voor dat ING's totale marge gehandhaafd blijft en anderzijds dat ook de kredietverlening gecontinueerd kan worden.

Een **andere aandeelhouder** vindt de verhouding man-vrouw in de Raad van Bestuur scheef. Hij is benieuwd hoe ING dat ziet. De heer **Hamers** laat weten dat ING de juiste verhouding man-vrouw erg belangrijk vindt en dat dit element een integraal onderdeel is van intern beleid ter bevordering van het aantrekken en ontwikkelen van vrouwen met leidinggevend potentieel en die in de toekomst mogelijk een bestuursfunctie kunnen vervullen. Het huidige vrouwelijke bestuurslid van ING Bank vervult daarin een belangrijke voorbeeldrol voor andere vrouwen.

Nog een **andere aandeelhouder** komt terug op de eerder gehouden beloningsdiscussie en de principes die de Raad van Commissarissen over dit onderwerp hanteert. Hij vraagt zich af wat de schade is die ING daadwerkelijk heeft ondervonden en wie voor die eventuele schade opdraait. Met betrekking tot het laatste hoopt hij niet dat dit de aandeelhouders of rekeninghouders zijn. De heer **Hamers** antwoordt dat dit reputatieschade betreft die lastig meetbaar is maar het is geen financiële schade. ING meet hoe zij scoort op reputatievlak. Die score is in een bepaalde fase van de beloningsdiscussie omlaag gegaan en die score gaat nu weer omhoog. Ook meet ING de Net Promoter Score (NPS) die aangeeft hoe tevreden en loyaal klanten zijn over en jegens ING. De NPS is in die fase ook omlaag gegaan, maar sinds enige weken staat ING weer op nummer 1. Deze scores tonen aan dat ING over het algemeen wordt gewaardeerd om haar goede dienstverlening. Dat neemt niet weg dat ING moet blijven werken aan behoud van vertrouwen van belanghebbenden.

Mevrouw **Van Haastrecht** (Swifterbant) wil weten hoeveel particuliere en hoeveel zakelijke klanten ING heeft. Ze verwijst naar het punt dat ze vorig jaar heeft gemaakt wat betreft mensen met een eventuele lichamelijke of andere beperking die graag voor zichzelf willen kunnen blijven zorgen en niet afhankelijk hoeven zijn van anderen, ook ten aanzien van het regelen van hun bankzaken. De heer **Hamers** laat weten dat ING in totaal ongeveer 37,5 miljoen klanten heeft van wie ongeveer 36,5-37 miljoen particuliere klanten, enkele honderdduizenden mkb-klanten en enkele duizenden (groot) zakelijke klanten. Mevrouw **Van Haastrecht** concludeert dat het aantal klanten dat ING verlaten heeft vanwege de beloningsdiscussie beperkt is en de daardoor ontstane schade gering. De heer **Hamers** kan het door mevrouw Van Haastrecht genoemde aantal niet bevestigen en geeft aan zich alleen te kunnen baseren op ING's eigen metingen ten aanzien van instroom en uitstroom van aantallen klanten.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) vraagt of ING op IT-gebied tijdig en voldoende is voorbereid op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die van toepassing wordt op 25 mei 2018. Hij is

benieuwd of ING ook betrokken is bij nationale maatregelen voor de zogenoemde digitale dijkbewaking. De heer **Van Rijswijk** antwoordt dat ING in dit kader samenwerkt met andere banken, de regering en bedrijven op Nederlands en Europees niveau en dat als onderdeel daarvan wordt getest in hoeverre ING voldoende is voorbereid op de AVG. Op de vraag van de heer **Spanjer** of de Algemene Vergadering volgend jaar eerder kan beginnen wordt in verband met de nog beperkte resterende vergadertijd geen antwoord gegeven.

De heer **Reijnen** (Den Haag) laat weten dat zijn ING-gerelateerde probleem dat hij tijdens de Algemene Vergadering van vorig jaar heeft gemeld nog steeds niet naar tevredenheid is opgelost. Hij zou dit graag na deze vergadering verder bespreken. Over een ander ING-gerelateerd probleem dat de heer Reijnen had laat hij weten dat dat snel en goed is opgelost door mevrouw Kuipers en mevrouw Andringa, werkzaam bij het ING-kantoor in Leeuwarden. Hij spreekt zijn waardering over hen uit. De heer **Hamers** bedankt de heer Reijnen voor zijn complimenten voor de betreffende ING-medewerkers en stelt voor hem na de vergadering in contact te brengen met degenen die hem kunnen helpen met de oplossing van zijn andere nog bestaande ING-gerelateerde probleem.

De **voorzitter** stelt vast dat er geen andere vragen of opmerkingen zijn. Hij deelt mede dat de definitieve uitslag van de stemmingen binnen enkele dagen op de website van ING staat en dat de vastgestelde notulen te zijner tijd op aanvraag kunnen worden toegezonden.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Hamers. De heer **Hamers** vraagt aandacht voor het feit dat de heer Van der Veer direct na het sluiten van deze Algemene Vergadering aftreedt als voorzitter en lid van de Raad van Commissarissen (RvC) van ING. De heer Van der Veer is in 2009 lid geworden van de RvC van ING. Vanaf dat moment, toen nog met de heer Elverding als voorzitter en twee jaar later met de heer Van der Veer als voorzitter, kan ING spreken over een heel goede en succesvolle transformatie van een bank-verzekeraar naar een bank waarvoor ING de heer Van der Veer zeer erkentelijk is. Daarna is ING het volledige vertrouwen gegeven om met een hele nieuwe strategie voor de bank te komen, de Think Forward-strategie. Vervolgens is ruim anderhalf jaar geleden de volledige ruimte en steun gegeven voor het versnellen van die strategie. De conclusie kan zijn dat met alle ervaring die de heer Van der Veer met zich meebracht, door rustig te blijven en steun te geven, hij de belichaming is van wat ING zich ten doel stelt, namelijk mensen in staat te stellen steeds voorop te blijven lopen om daarmee een goed concurrerend bedrijf te blijven houden. De heer **Hamers** dankt de heer Van der Veer daarvoor namens iedereen heel hartelijk. De heer **Van der Veer** bedankt op zijn beurt de heer Hamers en laat weten dat hij het een groot voorrecht vond om voorzitter en lid te zijn van de RvC van ING. De heer **Van der Veer** verwelkomt de heer Wijers als nieuwe voorzitter en wenst hem heel veel succes in zijn nieuwe rol.

Onder dankzegging voor de aanwezigheid en de inbreng sluit de **voorzitter** de vergadering.



Amsterdam,
J. van der Veer
voorzitter



Amsterdam,
C.H.P. van Eldert-Klep
secretaris



Amsterdam,
H.A.J.C.M. van Unen
aandeelhouder