



Allen & Overy LLP

Proces-verbaal van vergadering ING Groep N.V.

JL/0035287-0000114

99131416

PROCES-VERBAAL VAN VERGADERING

(ING Groep N.V.)

Op zesentwintig april tweeduizend eenentwintig, om veertien uur (14:00 uur) in de middag heb ik, mr. Joyce Johanna Cornelia Aurelia Leemrijse, notaris te Amsterdam, ten verzoeken van de Raad van Commissarissen (de **Raad van Commissarissen**) van ING Groep N.V., een naamloze vennootschap, gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende te Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 33231073 (**ING Groep N.V.** of **ING** of de **vennootschap**), een algemene vergadering van aandeelhouders van ING (de **Algemene Vergadering**) bijgewoond, gehouden in het hoofdkantoor van ING, het Cedar-gebouw, Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, teneinde proces-verbaal op te maken van het ter vergadering verhandelde. _____

Aldaar heb ik, notaris, het volgende geconstateerd. _____

Als voorzitter van de Algemene Vergadering treedt op, overeenkomstig het bepaalde in artikel 32.1 van de statuten van ING (de **statuten**), de heer G.J. Wijers, voorzitter van de Raad van Commissarissen (de **voorzitter**). _____



1. **Opening en mededelingen**

De **voorzitter** opent de vergadering en heet de aandeelhouders van ING Groep N.V. en de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad op afstand van harte welkom. De vergadering vindt, net als vorig jaar, onder bijzondere omstandigheden plaats vanwege de aanhoudende Covid-19 beperkingen. Hij licht toe dat ING de vergadering voor het eerst volledig virtueel houdt. Op die manier volgt ING het advies van de Nederlandse overheid zoals opgesteld door het RIVM. Dit beperkt de gezondheidsrisico's voor iedereen zoveel mogelijk. De jaarvergadering wordt vanuit Cedar, het hoofdkantoor van ING, uitgezonden. Er is slechts een beperkt aantal leden van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur fysiek in het gebouw aanwezig vandaag. De andere leden volgen de vergadering op afstand. Er is geen enkele aandeelhouder fysiek aanwezig, behoudens de leden van de Raad van Bestuur die wel aandelen hebben.

Een deel van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is voor de aandeelhouders zichtbaar aanwezig en zij worden door de **voorzitter** geïntroduceerd. Van de Raad van Commissarissen: Hans Wijers (voorzitter) en Herna Verhagen (voorzitter van de Remuneratiecommissie). Van de Raad van Bestuur: Steven van Rijswijk (chief executive officer en voorzitter van de Raad van Bestuur) en Tanate Phutrakul (chief financial officer). Tevens zichtbaar aanwezig: Vroukje van Oosten Slingeland (de general counsel van de vennootschap). Verder zijn aanwezig Cindy van Eldert-Klep, secretaris van de vennootschap en, namens de externe accountant van het boekjaar tweeduizend twintig, KPMG, Waldo Bakker en Peti de Wit. Ook is Joyce Leemrijse aanwezig, de onafhankelijk notaris, partner bij Allen & Overy. De volgende leden van de Raad van Commissarissen nemen op afstand deel, via audioverbinding: Margarete Haase, voorzitter van de Auditcommissie en Mike Rees, voorzitter van de Riskcommissie. Verder nemen ook de volgende te benoemen bestuurders en commissarissen op afstand aan de vergadering deel: Ljiljana Čortan, die is voorgedragen als lid van de Raad van Bestuur, en Lodewijk Hijmans van den Bergh, die is voorgedragen als lid van de Raad van Commissarissen.

De **voorzitter** geeft aan dat de vergadering in het Nederlands gehouden zal worden, net als de presentatie van de voorzitter van de Raad van Bestuur. Er zal alleen in het Engels worden gesproken als iemand niet het Nederlands als moedertaal heeft. Zoals goedgekeurd in de Algemene Vergadering van vijftwintig april tweeduizend zes zal de vergadering rechtstreeks via de website van ING (www.ing.com) worden uitgezonden.

De **voorzitter** constateert dat de 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 de aandeelhouders geen voorstellen ter behandeling in deze vergadering zijn ingediend. Hij deelt mee dat het geplaatste kapitaal van de Vennootschap per de registratiedatum (negenentwintig maart tweeduizend eenentwintig) bestond uit drie miljard



negenhonderdtwee miljoen vierhonderdvierentachtigduizend zevenentwintig (3.902.484.027) aandelen. ING Groep N.V. en haar dochtermaatschappijen hielden op die datum gezamenlijk zeshonderdeenennegentigduizend achthonderdtweëntachtig (691.882) aandelen, waardoor het aantal aandelen waarop gestemd kan worden drie miljard negenhonderdeen miljoen zevenhonderdtweënnegentigduizend eenhonderdvijfenveertig (3.901.792.145) is. Op ieder aandeel kan één stem worden uitgebracht.

Later in de vergadering, voorafgaand aan de behandeling van agendapunt 2D, wordt bekendgemaakt dat er in deze vergadering drieduizend driehonderzesennegentig (3.396) aandeelhouders vertegenwoordigd zijn, die in totaal twee miljard vijfhonderdvierendertig miljoen achthonderdneuentachtigduizend twaalf (2.534.889.012) aandelen houden waarop in totaal datzelfde aantal stemmen kan worden uitgebracht. Dit komt overeen met vierenzestig komma zevenennegentig procent (64,97%) van het geplaatste kapitaal waarover stemmen kunnen worden uitgebracht. Deze aandelen worden vertegenwoordigd door de onafhankelijk notaris door middel van stemmen bij volmacht, via het elektronisch stemplatform.

Vervolgens deelt de **voorzitter** mede dat het notariële proces-verbaal van de vergadering van achtentwintig april tweeduizend twintig sinds achtentwintig oktober tweeduizend twintig beschikbaar is op de website van de vennootschap en dat het conceptverslag bovendien ter inzage is geweest vanaf achtentwintig juli tweeduizend twintig. Ook dit jaar zal voor het vaststellen van het verslag een notarieel proces-verbaal worden opgemaakt. Er wordt ook een geluidsopname gemaakt van de gehele vergadering, die bestemd is voor het maken van het verslag.

Alvorens over te gaan tot de behandeling van agendapunt 2, licht mevrouw **Van Oosten Slingeland**, general counsel van de vennootschap, de algemene gang van zaken in de vergadering toe. Ze legt uit dat: **(i)** aandeelhouders die zich hebben geregistreerd de mogelijkheid hadden om tot tweeënzeventig uur voor de vergadering hun vragen in te dienen; die vragen worden tijdens de vergadering voorgelezen en beantwoord, zoveel mogelijk gegroepeerd en wanneer het betreffende agendapunt aan de orde wordt gesteld; **(ii)** de vergadering via een live webcast gevolgd kan worden op ing.com of via het online platform E-Vote; **(iii)** dat aandeelhouders tijdens de vergadering niet kunnen stemmen, maar dat zij daartoe voorafgaand aan de vergadering een volmacht konden uitbrengen aan de notaris die vandaag aanwezig is en die tijdens deze vergadering conform hun steminstructies stemt; **(iv)** de stemresultaten per agendapunt dat ter stemming voorligt na de behandeling van dat punt op het scherm worden getoond; en **(v)** geregistreerde aandeelhouders die virtueel deelnemen aan de vergadering, aanvullend in de gelegenheid worden gesteld om tijdens de vergadering vragen te stellen via de chatfunctie die beschikbaar is in het online platform.

Vragen die via de chat binnenkomen, worden ook per onderwerp gegroepeerd en wanneer het betreffende agendapunt aan de orde wordt gesteld, zullen ze waar



mogelijk gezamenlijk worden beantwoord. Mocht er geen gelegenheid meer zijn om tijdens de vergadering de vragen die via de chat zijn binnengekomen te beantwoorden, dan zullen die vragen met die antwoorden daarop op de website van ING worden gepubliceerd. Ook zullen ze worden opgenomen in het conceptverslag en in het notarieel proces-verbaal. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** bedankt de aandeelhouders voor hun begrip en medewerking om op deze manier dit jaar aan de vergadering deel te nemen en geeft het woord terug aan de **voorzitter**.

De **voorzitter** geeft daarna een toelichting op de organisatie van agendapunt 2. Hij laat weten dat de agendapunten 2A tot en met 2D eerst apart worden toegelicht. Na de toelichting is er gelegenheid voor het behandelen van vragen over de agendapunten 2A tot en met 2D.

Voordat de voorzitter overgaat tot de inhoudelijke behandeling van de agendapunten, staat hij nog stil bij het feit dat tweeduizend twintig een buitengewoon bijzonder jaar is geweest vanwege de Covid-19 situatie; een veeleisend jaar voor iedereen, ook voor de ING belanghebbenden zoals aandeelhouders en medewerkers. Voor ING vroeg het onder andere om flexibel te zijn waaronder een ingrijpende verandering in de manier van werken. In korte tijd was ongeveer tachtig procent (80%) van de werknemers wereldwijd overgestapt op thuiswerken, van waaruit zij de klanten zijn blijven bedienen. Dat riep ook veel vragen op, zoals hoe gaat het met hun gezondheid en hoe combineren zij thuiswerken met hun andere verantwoordelijkheden? Ook waren er vragen over hoe de crisis ING's klanten, zowel particulieren als bedrijven, raakt en hoe ING hen kan steunen, alleen of in samenwerking met andere organisaties. ING heeft het hele jaar intensief vinger aan de pols gehouden om daar waar mogelijk alle belanghebbenden van ING te steunen in deze spannende en onzekere tijden. Het voorgaande komt onder andere tot uiting in het jaarverslag en de jaarrekening en tijdens de behandeling van agendapunten 2 en 3, in onderwerpen zoals de prestatie van ING over tweeduizend twintig, dividend en beloning.

De **voorzitter** staat ook stil bij de CEO-wissel in tweeduizend twintig, een belangrijke gebeurtenis binnen ING die halverwege het jaar (1 juli tweeduizend twintig) plaatsvond met de opvolging van de heer Hamers door de heer Van Rijswijk, voormalig CRO. Zijn benoeming en eerste maanden als CEO vielen midden in de Covid-19 periode waarin veel op ING af kwam. De herbenoeming van De heer Van Rijswijk als lid van de Raad van Bestuur zal aan de orde komen bij agendapunt 7A.

De **voorzitter** gaat over tot behandeling van agendapunt 2.

2. Verslag van de Raad van Bestuur over 2020 en Duurzaamheid (ter bespreking)

2A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2020 (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 pagina 5 tot en met 81 van het Annual Report en de toelichting op de agenda als



onderdeel van de oproeping onder agendapunt 2B. De **voorzitter** verwijst voor de volledigheid ook naar het hoofdstuk inzake Risk Management van het Annual Report op pagina 82 tot en met 183. Hij geeft daarna het woord aan de heer Van Rijswijk. — De heer **Van Rijswijk** verwelkomt alle aandeelhouders, bedankt hen voor hun aandacht en spreekt de hoop uit dat ze in goede gezondheid verkeren. Om te beginnen staat hij stil bij de uitdagingen die de Covid-19 situatie in tweeduizend twintig met zich meebracht en die leidde tot aanpassingen zoals werken en vergaderen op afstand. Vanwege de nog geldende coronabeperkingen vindt daarom ook deze aandeelhoudersvergadering, in tegenstelling tot vorig jaar, nu volledig virtueel plaats. Na te hebben stilgestaan bij de bijzondere omstandigheden, blikte de heer **Van Rijswijk** terug op ING's activiteiten en prestaties over het jaar tweeduizend twintig. Hij licht toe dat het jaar nagenoeg helemaal in het teken stond van Covid-19 en de schadelijke gevolgen daarvan voor de economie. Ondanks dat ING de effecten daarvan ook heeft gemerkt, is ING tevreden met haar resultaten. Hij verwijst naar de publicatie daarvan in februari en vat de belangrijkste cijfers vandaag nog eens samen:

(1) **Financieel resultaat:** Ondanks de tegenwind veroorzaakt door Covid-19 was ING's nettoresultaat bijna twee miljard vijfhonderd miljoen euro (EUR 2.500.000.000). Weliswaar een daling van achtenveertig procent (48%) ten opzichte van tweeduizend negentien vanwege de voorziening voor mogelijke gevolgen van de Covid-19-pandemie, maar toch veerkrachtig. ING's risicokosten bedroegen drieënveertig (43) basispunten op jaarbasis van een gemiddelde klantenkredietverlening. Dat is goed onder het gemiddelde van concurrenten en in lijn met het trackrecord van de laagste risicokosten van grote banken in de eurozone in de afgelopen twaalf jaar. —

(2) **Klantengroei:** ING is er trots op dat ze in een moeilijk jaar toch in staat is geweest om haar klantenportefeuille te laten groeien met vijfhonderdachtenzeventigduizend (578.000) primaire klanten. Eind tweeduizend twintig had ING in totaal dertien miljoen negenhonderdduizend (13.900.000) primaire klanten. ING is ervan overtuigd dat dat te maken had met haar gemakkelijke, slimme en persoonlijke digitaal-eerst productaanbod. Dat voegt waarde toe voor ING's klanten en dat is ook terug te zien in ING's Net Promoter Score (NPS) die de loyaliteit en de tevredenheid van klanten laat zien: ING was nummer één in zes van de veertien (14) retailmarkten. Voor Wholesale Banking lag de NPS zelfs dertien procent (13%) boven die van het sectorgemiddelde. —

(3) **Kapitaal:** ING sloot het jaar tweeduizend twintig sterk af met een kapitaalspositie van vijftien en een half procent (15,5%). Het rendement op het eigen vermogen was vier komma acht procent (4,8%). Een toelichting op het dividendbeleid wordt later in de vergadering gegeven. ING volgt daarbij de aanbeveling van de ECB om beperkt dividend uit te keren. —

(4) **Leningen:** De pandemie had ook invloed op de leningen: in aanvulling op de hoge risicokosten, ging de vraag naar leningen omlaag. In tweeduizend twintig gingen de deposito's sterk omhoog (groei van ruim twintig miljard euro (EUR 20.000.000.000)



in tweeduizend negentien en van ruim veertig miljard euro (EUR 40.000.000.000) in tweeduizend twintig) terwijl de leningen omlaag gingen (daling van circa twee miljard vijfhonderd miljoen euro (EUR 2.500.000.000) in tweeduizend twintig tegenover groei in de jaren tweeduizend zestien tot en met tweeduizend negentien. Consumenten spaarden dus meer en er werd minder uitgegeven. Door de lage tot negatieve rente betekende dit dat ING's netto-rentebaten onder druk bleven staan. —

(5) Overige impact: Niet alleen had Covid-19 impact op ING's resultaat maar ING merkte ook impact op andere zaken waarop ze adequaat moest reageren om haar medewerkers, haar klanten en de maatschappij te ondersteunen. ING heeft dat gedaan in lijn met haar purpose: **(a)** Voor haar medewerkers heeft ING, net als veel andere bedrijven, de omslag gemaakt naar thuiswerken en ING heeft dat heel snel kunnen doen. De heer **Van Rijswijk** spreekt zijn grote waardering uit voor de veerkracht en betrokkenheid van ING's medewerkers. In maart vorig jaar tijdens de eerste lockdown was al ongeveer tachtig procent (80%) van de medewerkers thuis aan het werk. Tijdens de zomer ging dat omlaag, en daarna ging dat weer omhoog naar circa tachtig procent (80%). **(b)** Ook kon ING haar klanten blijven bedienen. Tijdens de Covid-19 crisis is ING in gesprek gebleven met vele duizenden klanten per week om ze te helpen. Ook heeft ING uitstel van betalingen verleend over circa negentien miljard vierhonderd miljoen euro (EUR 19.400.000.000) aan kredieten, voor meer dan eenhonderdzesennegentigduizend (196.000) klanten. Daarnaast had ING ook andere vormen waarmee ze de economie ondersteunden, onder andere via garanties van de Europese Investeringsbank en het Europese Investeringsfonds. Via die garanties kon ING op gunstige kredietvoorwaarden bijna achthonderd miljoen euro (EUR 800.000.000) aan mkb-leningen in Nederland verstrekken om de impact van Covid-19 te beperken. **(c)** ING heeft in totaal zo'n vierentwintig miljoen euro (EUR 24.000.000) besteed aan maatschappelijke steun. Zo ging ongeveer dertien miljoen euro (EUR 13.000.000) naar maatschappelijke doeleinden om mensen te ondersteunen bij de gevolgen van Covid-19 (medische zorg) en de economische en maatschappelijke consequenties (zoals laptops voor thuisonderwijs). Ook werd gehoor gegeven aan de oproep van WHO/UNICEF: ING steunde maatschappelijke initiatieven in vijfentwintig (25) landen met financieringsacties of donaties, zoals laptops voor thuisonderwijs, en droeg met circa twee miljoen euro (EUR 2.000.000) bij aan acties van UNICEF. Daarnaast is circa elf miljoen euro (EUR 11.000.000) besteed aan andere (niet-Covid-19 gerelateerde) initiatieven. —

Na de belangrijkste cijfers te hebben samengevat licht de heer **Van Rijswijk** een viertal onderliggende trends toe die door de Covid-19 crisis versneld zijn en ook impact hadden op ING: —

(1) Toenemende regulering, op meerdere vlakken, zoals op het gebied van Know Your Customer (KYC, ken je klant), het bestrijden van witwassen, dataveiligheid, dataprivacy en IT. —

(2) De lage of zelfs negatieve rentestanden in Europa: deze trend maakt diversificatie



van ING's inkomen nog belangrijker. ING is daarmee het afgelopen jaar verder gegaan: in tweeduizend twintig zag ING dat ondanks de uitdagende marktomstandigheden haar provisiebaten met vijf procent (5%) toenamen ten opzichte van tweeduizend negentien. Dat kwam vooral uit het particuliere bankbedrijf en daarbinnen ook met name op het gebied van beleggingsproducten die erg populair waren.

(3) De almaar hogere verwachtingen van klanten wat betreft mobiele en digitale beleving: hierop kan ING goed inspringen, gegeven het feit dat ING van nature al een mobiel en digitaal bedrijf is. ING's focus op mobiel-eerst en digitaal-eerst heeft zich met name het afgelopen jaar sterk bewezen. Daarmee had ING een uitstekende voorsprong op anderen in de Covid-19-crisis. In tweeduizend twintig zag ING een aanzienlijke toename van het aantal digitale acties met klanten: veertig procent (40%) van ING's klanten had uitsluitend mobiel contact met de bank. Het percentage mobiele interacties steeg naar zeventachtig procent (87%). Daarnaast groeide het aantal mobiele betalingen van ruim tweehonderddertig miljoen euro (EUR 230.000.000) in tweeduizend negentien naar ruim vijfhonderdzesentwintig miljoen euro (EUR 560.000.000) in tweeduizend twintig; meer dan een verdubbeling. Ter illustratie wordt een succesvol voorbeeld van ING's digitaal productaanbod in Duitsland toegelicht dat betrekking heeft op digitale beleggingsrekeningen - een goed voorbeeld van nieuwe producten waarmee het aandeel uit provisiebaten binnen ING kan verhogen.

(4) Duurzaamheid heeft sterk aan belang gewonnen: meer en meer wordt van bedrijven verwacht dat zij hun verantwoordelijkheid nemen en duurzaam opereren. Duurzaamheid is verankerd in ING's strategie waarbij ING zich richt op enerzijds het aanpakken van de klimaatcrisis en anderzijds op het mensen beter inzicht geven in hun financiën. ING doet dat omdat ze juist op die twee vlakken de grootste impact kan maken als bank. In de financiële sector is ING toonaangevend, zeker wat betreft de aanpak van de klimaatcrisis en het terugbrengen van de CO₂-uitstoot.

Dat wordt ook erkend door externe ratingbureaus die ING's activiteiten op het gebied van de zogenaamde Environmental, Social en Governance-activiteiten (afgekort ESG) als sterk beoordelen. Dit betreft bureaus als Sustainalytics, S&P Global en de MSCI.

ING heeft haar tweede Terra-verslag gepubliceerd met daarin doelen voor de manier waarop ING haar kredietverlening in de negen meest-koolstof intensieve sectoren afstemt op de klimaatdoelstellingen van Parijs. Ook heeft ING haar eerste klimaatrisicorapport gepubliceerd waarin -met het oog op klimaattransitie- wordt beschreven hoe ING de klimaatrisico's in haar algehele risicobeheer integreert. Op het gebied van financiële zelfredzaamheid heeft ING een aantal inspanningen gepleegd om mensen te helpen om inzicht te krijgen in hun geldzaken. Op basis van een meting onder haar klanten blijkt dat in tweeduizend twintig zeventwintig miljoen achthonderdduizend (27.800.000) miljoen mensen die klant zijn bij ING zich



financieel sterker en zelfredzamer voelen.

De heer **Van Rijswijk** geeft vervolgens aan dat hij veel vragen krijgt over hoe hij ING's strategie ziet. Hij legt uit dat ING's purpose, de richting die ING uitgaat, haar leidraad is en haar bestaansrecht. Die purpose staat als een huis. De doelstelling en prioriteiten van ING's Think Forward-strategie zijn ook nog altijd relevant en misschien wel relevanter dan ooit tevoren, omdat de onderliggende trends er nog steeds zijn en zelfs sterker zijn geworden. De Think Forward-strategie gaat over het 'wat' en de focus van ING ligt nu op het 'hoe' en het 'waar' ING haar strategie implementeert. Dat dient gedisciplineerd en vasthoudend te gebeuren om flexibel te kunnen blijven omgaan met de gevolgen van de Covid-19-pandemie, met veranderend gedrag van klanten en met toenemende wet- en regelgeving. Voortdurend dient ING hierbij de baten en lasten tegen elkaar af te wegen, waarbij ING gebruik maakt van wat zij al heeft ontwikkeld en van nieuwe inzichten en best practices. Als er zaken zijn die zich of buiten ING of binnen ING hebben bewezen, dient ING die snel toe te passen. Ook dient ING te besluiten op welke specifieke activiteiten ze zich wel en niet zal richten, zodat ING nog beter presteert op haar strategische prioriteiten.

Daarom zullen de komende tijd de volgende zaken van nog groter belang zijn:—

(1) Keep the bank safe, secure and compliant: ING wil de bank veilig en compliant houden. Vertrouwen is een topprioriteit voor ING's stakeholders en ING heeft daar zeker vooruitgang geboekt, met name op het vlak van het bestrijden van witwassen. Echter, er is ook nog veel werk te doen. ING zal zich hierbij onder andere ook richten op haar operationele veerkracht en met name op het bestrijden van cybercriminaliteit en op het gebied van data met als speerpunten dataveiligheid, dataprivacy en data-ethiek.

(2) Een adequaat rendement en gebruik van kapitaal: ING houdt de rendementsdoelstellingen en haar ambitie voor het rendement op het eigen vermogen in de gaten. Hiervoor zijn onder andere van belang de diversificatie van inkomen (het ontwikkelen en tegen een vergoeding aanbieden van meer producten en diensten die waarde toevoegen voor de klant) en kostendiscipline (het optimaliseren van investeringen en duidelijke keuzes maken in hoe en waar ING actief wil zijn).

(3) Become a data-driven digital leader: ING continueert verdere digitalisering. Digitalisering heeft veel voordelen voor onder andere klanten en medewerkers en helpt ING ook in het beheersen van kosten en bij het voldoen aan de eisen van toezichthouders. Het laatste draagt ook bij aan 'compliance by design'.

(4) Sustainability: ING bouwt voort op haar voortrekkersrol op het gebied van duurzaamheid en zal haar activiteiten op dit vlak intensiveren om op die manier bij te dragen aan een betere wereld, met andere woorden 'build back a better world' door verdere integratie van duurzaamheidsactiviteiten. Het gaat daarbij om een verdere integratie van: (i) ING's Terra-aanpak, een innovatieve, nauwkeurige manier om haar portfolio verdeeld over negen sectoren te meten voor de technologische verschuiving



die nodig is in bepaalde sectoren om de stijging van de wereldwijde temperatuur tot ruim onder de twee graden te houden. (ii) ING's risicobeheer en -rapportage. (iii) ING's interactie met klanten.

De heer **Van Rijswijk** concludeert dat hij overtuigd is van het feit dat ING sterker uit de Covid-19 crisis kan komen. De ingrediënten daarvoor zijn aanwezig. Als ING daarop verder voortbouwt, met verscherpte focus op uitvoering, is ING, wanneer het herstel zich aandient, in de juiste positie om de kansen te benutten. Ook is ING van mening dat haar risicokosten voor tweeduizend eenentwintig weer uit zullen komen richting het gemiddelde niveau van 'through the cycle'. Daarnaast zal ING haar dividenduitkeringen aan aandeelhouders hervatten zodra de hierop betrekking hebbende ECB-aanbevelingen niet meer van toepassing zijn. Dat alles zal ING doen met een team dat nu weer grotendeels compleet is. De heer **Van Rijswijk** is blij met de komst van Ljiljana Čortan begin dit jaar. Zij heeft zijn vorige rol overgenomen en is daarmee ING's nieuwe CRO. Hij bedankt Tanate Phutrakul en Karst Jan Wolters voor hun tijdelijke waarneming van die CRO-rol. Ook bedankt hij Isabel Fernandez, voormalig hoofd Wholesale Banking van ING, die ING eind vorig jaar heeft verlaten. Andrew Bester is haar begin deze maand opgevolgd. Recent heeft ING ook bekendgemaakt dat de rollen in de Management Board Banking van de bank voor technologie en operations gesplitst zullen worden om daardoor nog sneller haar ambitie na te streven om een door data gedreven digitale leider te worden. Ook is hij er trots op dat Ron van Kemenade lid van de Management Board Banking van de bank wordt als ING's eerste chief technology officer. ING is op dit moment op zoek naar een opvolger voor de huidige chief operations officer, Roel Louwhoff, die dit moment aangrijpt om zijn carrière buiten ING voort te zetten. De heer Louwhoff wordt bedankt voor zijn inzet en waardevolle bijdrage. Tot slot bedankt de heer **Van Rijswijk** ook zijn collega's in de Raad van Bestuur en alle ING'ers wereldwijd voor hun buitengewone inzet in het uitzonderlijke jaar tweeduizend twintig. Ook bedankt hij voormalig ING CEO Ralph Hamers voor zijn inzet voor ING en voor het advies dat Ralph Hamers hem heeft gegeven toen hij het stokje van Ralph Hamers overnam halverwege tweeduizend twintig.

De heer **Van Rijswijk** rondt zijn toelichting af met de constatering dat iedereen in onzekere tijden leeft maar dat ING er goed voor staat om nu en in de toekomst haar klanten te kunnen ondersteunen. Hij bedankt de aandeelhouders voor het in ING gestelde vertrouwen en geeft het woord terug aan de **voorzitter**.

De **voorzitter** bedankt de heer Van Rijswijk voor zijn toelichting en laat weten dat de vragen die over agendapunten 2A en 2B zijn gesteld later in deze vergadering worden beantwoord. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 2C.

2C. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2020 (ter bespreking) — De **voorzitter** stelt aan de orde het Verslag van de Raad van Commissarissen en verwijst naar pagina 188 tot en met 198 van het Annual Report. De Raad van Commissarissen kwam in tweeduizend twintig tien keer regulier bijeen. Daarnaast



heeft de Raad van Commissarissen ook veel meer contact gehad vanwege de bijzondere omstandigheden in tweeduizend twintig. De Raad van Commissarissen en haar commissies hebben zich ook in tweeduizend twintig voortdurend gericht op het toezicht op én het constructief 'challengen' van de Raad van Bestuur wat betreft de voortgang op strategie en de bijbehorende transformatie, met meer aandacht voor 'hoe' en 'waar' ING's strategie werd geïmplementeerd.

Andere belangrijke aandachtspunten voor de Raad van Commissarissen in tweeduizend twintig waren: (1) Hoe ING haar klanten, medewerkers en de maatschappij veilig door de Covid-19-pandemie kon helpen. (2) Verdere implementatie van ING's Anti-Money Laundering-/Know Your Customer-programma (het organisatiebrede verbeteringsprogramma onder meer gericht op het beheer van klantinformatie). (3) Het verder versterken van de risicocultuur van ING. Verder heeft de Raad van Commissarissen zich ook gericht op de voortgang en uitvoering van de verschillende transformatie initiatieven, waaronder de verdere digitalisering, en hoe deze rekening houden met externe ontwikkelingen op gebieden zoals regelgeving. Dit om te waarborgen dat de juiste prioriteiten worden gesteld met een passende allocatie van de beschikbare middelen.

Wat betreft regelgeving heeft de Raad van Commissarissen onder andere de implementatie van de Shareholder Rights Directive II en verschillende actuele regelgevende thema's met een wereldwijde ING-scope besproken zoals: het Internal Capital Adequacy Assessment Process, data (inclusief de bijbehorende strategie, management, kwaliteit, data-inname en ethiek), IT, sourcing, en de geschiktheidseisen voor bestuursfuncties en andere belangrijke functiehouders. Voorts heeft de Raad van Commissarissen zich gericht op de financiering van de vennootschap waarbij rekening is gehouden met de eisen voor kapitaal en liquiditeit. Ook heeft de Raad van Commissarissen zich gericht op de bedrijfscontinuïteit in het licht van de pandemie overeenkomstig ING's Risk Appetite Framework, dat jaarlijks wordt geactualiseerd, het kapitaalplan van ING en het dividenduitkeringsbeleid van ING. Ook de commissies van de Raad van Commissarissen bespraken uiteenlopende onderwerpen. De belangrijkste onderwerpen betroffen onder meer het eerder genoemde Know Your Customer-verbeteringsprogramma, ING's langetermijnambitie voor de CET1-ratio, bestuurdersopvolging, en remuneratie inclusief beleid.

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

2D. Remuneratieverslag over 2020 (ter adviserende stemming)

De voorzitter stelt aan de orde het Remuneratieverslag over tweeduizend twintig en verwijst naar het verslag zoals opgenomen op pagina 223 tot en met 240 van het Annual Report. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, mevrouw Herna Verhagen.

Mevrouw Verhagen bedankt de voorzitter en licht het Remuneratieverslag van ING toe. Ze legt uit dat de beloningsprincipes van ING van toepassing zijn op alle



medewerkers inclusief de leden van de Raad van Bestuur. Het beloningsbeleid is gericht op het creëren van langetermijnwaarde voor alle stakeholders. Daarbij is het van belang dat ING in staat is mensen aan te trekken, te motiveren en behouden. Gelijke beloning voor mannen en vrouwen is, naast competente medewerkers met de juiste vaardigheden, waarden en gedragingen, van belang voor het realiseren van ING's strategie.

Het is de verantwoordelijkheid van ING om rekening te houden met de belangen van al haar stakeholders. Daarvoor is ING in voortdurende dialoog met haar klanten, aandeelhouders, werknemersorganisaties, toezichthouders en andere groepen belanghebbenden, zoals bijvoorbeeld proxy advisers. Evenals bij de invoering van het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen heeft ING in tweeduizend twintig en in de eerste maanden van tweeduizend eenentwintig haar stakeholders geconsulteerd over het beloningsbeleid, de beloning over het jaar tweeduizend twintig en het Remuneratieverslag. Op deze manier heeft ING de input en feedback van haar stakeholders meegenomen in de besluitvorming over remuneratie en het Remuneratieverslag.

Zoals al toegelicht door de **voorzitter** en de CEO was tweeduizend twintig een zeer uitdagend jaar. Covid-19 heeft een grote impact gehad op de samenleving, op ING's medewerkers en ook op haar klanten. De effecten daarvan zijn in de resultaten terug te zien en natuurlijk heeft ING dat ook meegenomen in de remuneratie. Covid-19, de impact op de resultaten, maar ook de input die ING van stakeholders heeft gekregen tijdens gesprekken, hebben ertoe geleid dat de Raad van Bestuur samen met de Raad van Commissarissen heeft besloten de vaste beloning voor het jaar tweeduizend eenentwintig ongewijzigd te laten. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur in overleg met de Raad van Commissarissen afgezien van de variabele beloning over het jaar tweeduizend twintig. Het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen, zoals door de aandeelhouders goedgekeurd tijdens de vergadering van tweeduizend twintig, is ongewijzigd gebleven.

Tot slot staat mevrouw **Verhagen** nog kort stil bij het Remuneratieverslag zelf. In het verslag heeft ING de adviserende stemming van het Remuneratieverslag over tweeduizend negentien meegenomen, evenals hoe ING rekening heeft gehouden met de uitkomst van de stemming van tweeduizend negentien. Ook dit jaar legt ING het Remuneratieverslag over tweeduizend twintig ter adviserende stemming voor en zal ING de resultaten meenemen in het Remuneratieverslag en het Annual Report over tweeduizend eenentwintig. Stakeholders hebben aangegeven meer transparantie te verwachten met name bij het onderdeel variabele beloning. In het Remuneratieverslag over tweeduizend twintig is onder andere informatie opgenomen over de beoordeling van de prestaties van de leden van de Raad van Bestuur, de vaststelling van hun variabele beloning en de rol van de Remuneratiecommissie, de Riskcommissie en de Raad van Commissarissen in dit verband. Mevrouw **Verhagen** geeft het woord terug aan de **voorzitter**.



De **voorzitter** bedankt mevrouw Verhagen, sluit het agendapunt af en gaat over naar de vragen over agendapunten 2A tot en met 2D. Zoals eerder toegelicht door mevrouw Van Oosten Slingeland worden per agendapunt en zoveel mogelijk gegroepeerd eerst de voorafgaand aan de vergadering ingediende vragen voorgelezen en beantwoord. Daarna worden de vragen voorgelezen en beantwoord die aanvullend tijdens de vergadering via de chatfunctie zijn ontvangen mits ze rechtstreeks betrekking hebben op de tot dan toe behandelde agendapunten.

Vragen over agendapunten 2A tot en met 2D

Agendapunt 2A - Verslag van de Raad van Bestuur over 2020

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de vergadering zijn ingediend over agendapunt 2A:

- (1) **VBDO**, betreffende het personeelsbeleid: "ING hanteert haar zeventig procent (70%)-beleid aangaande diversiteit op het gebied van gender, leeftijd en nationaliteit. Waar ING enkel uitspraak doet over de implementatie van het beleid over de hele organisatie, is VBDO ook benieuwd naar de effecten van het beleid in verschillende regio's en op verschillende groepen binnen ING. Kan ING transparant publiceren over de implementatie en effecten van het zeventig procent (70%)-beleid in verschillende regio's en groepen?"
De heer **Van Rijswijk** legt uit dat ING diversiteit en inclusiviteit belangrijk vindt en daarom wereldwijd het zeventig procent (70%)-principe hanteert ten aanzien van gender, leeftijd en nationaliteit. Per business line en land waar ING aanwezig is wordt op die drie gebieden bekeken wat het startpunt is en waar ING staat. Waar nodig wordt actie genomen. Daarbij wordt rekening gehouden met de verschillende uitdagingen en samenstellingen in het personeelsbestand in de verschillende business lines en landen. Hier wordt continu aan gewerkt samen met de afdeling Human Resources, die ook dashboards ontwerpt om te meten hoe ING ervoor staat op voornoemde aspecten. Daarnaast werkt ING aan het zogenaamde 'hiring 1-2-3', een selectie-aanpak die 'unconscious bias' (vooringenomenheid) reduceert en de objectiviteit van de selectieprocedure en besluitvorming vergroot. Na een succesvolle pilot is ING bezig dit wereldwijd uit te rollen. De aanpak bestaat uit een gedegen functieanalyse, gestructureerde interviews uitgevoerd door een zo divers mogelijk samengesteld panel (mix op basis van gender, leeftijd en nationaliteit) en een kalibratie sessie tot slot om met het panel tot een goed en objectief gewogen oordeel te komen wat bijdraagt aan het diversiteitsprincipe.
- (2) **VBDO**, betreffende het personeelsbeleid: "ING heeft tijdens de aandeelhoudersvergadering van tweeduizend twintig de toezegging gedaan om te streven naar een wereldwijd gender pay gap-overzicht op basis van job levels. VBDO acht dit onderwerp erg belangrijk, aangezien het gemiddelde bruto-uurloon in Nederland voor vrouwen veertien procent (14%) lager ligt



dan dat voor mannen en het 'onverklaarde' beloningsverschil tussen vrouwen en mannen nog steeds negen procent (9%) is. VBDO heeft echter geen progressie gezien op dit gebied en verwijst naar pagina 73 van het jaarverslag. Heeft ING voortgang geboekt in het wereldwijd overzicht op basis van job levels? En kan ING de resultaten van dit onderzoek rapporteren?"

De heer **Van Rijswijk** licht toe dat ING momenteel in meer dan tien landen bezig is met monitoringprojecten, onder andere in Nederland, België en Polen, om te bepalen of er salarisverschillen zijn op het gebied van gender. Waar nodig wordt daarop actie ondernomen. Om dat goed en consistent te kunnen doen is een zogenoemd 'global job career framework' nodig, een raamwerk dat wereldwijd inzicht geeft in de verschillende functies en functiebetalingen. Dit raamwerk dient eerst gecompleteerd te worden om wereldwijd goede vergelijkingen te kunnen maken.

- (3) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers**, over de ontwikkelingen op het gebied van lhbti-rechten in Polen: "Eerder heeft ING aangegeven dat de Code of Conduct ook geldt in Polen en dat er speak-up- en whistleblowerprogramma's zijn. Maar ING heeft ook benoemd dat er wellicht een cultuur heerst waarin men niet snel aan de bel trekt en mogelijk een sterk negatieve unconscious bias heeft naar lhbti'ers. Wil ING zich committeren om voortgang op het gebied van unconscious bias of een negatieve attitude naar deze groep te meten en te monitoren, bijvoorbeeld door medewerkers de IAT-test te laten ondergaan, de Implicit Association Test van Harvard University?"

De heer **Van Rijswijk** begint zijn antwoord met te benadrukken dat diversiteit en inclusiviteit binnen ING een belangrijk uitgangspunt zijn. Als onderdeel van haar strategie gelooft ING er ook in dat dit leidt tot betere resultaten: diversiteit en inclusiviteit van ING medewerkers leidt ertoe dat ING een goede spiegel is naar een zeer groot klanten- en stakeholdersbestand en dat helpt ING om beter te presteren. Hij geeft verschillende voorbeelden van activiteiten die beogen richting te geven aan de organisatie en bij te dragen aan de bewustwording op deze vlakken, zoals een inclusiviteitsweek in tweeduizend negentien en awareness-sessies/trainingen en discussiegroepen in de landen waarin ING actief is, zoals in Polen. ING maakt hierbij ook gebruik van verschillende tools en staat open voor eventuele andere tools. Met betrekking tot de genoemde Harvard University IAT laat de heer **Van Rijswijk** weten dat het zeker interessant is om daar eens naar te kijken zonder op dit moment verdere toezeggingen te kunnen doen over het al dan niet door ING gaan gebruiken daarvan.

- (4) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers**, over de langetermijnstrategie in combinatie met digitalisering: "(1) Hoe ziet ING's business model toe op een verdere digitalisatie en laag-rentekomgeving? en



(2) Hoe kijkt ING aan tegen de mogelijkheid van het ontstaan van een Europese digitale munt, die louter door de ECB uitgegeven en beheerd wordt?"

De heer **Van Rijswijk** gaat eerst in op digitalisering. Hij licht toe dat ING ten aanzien van digitalisering al een digitaal-eerst en een mobiel-eerst bedrijf is en dat ING dit in de Covid-19-crisis verder heeft geholpen. ING bekijkt digitalisering via een aantal lenzen: de lens van de klant, omdat daardoor een betere klantenbeleving gecreëerd kan worden; de lens van de collega, omdat er daarmee voor gezorgd wordt dat medewerkers zich kunnen focussen op werk dat meerwaarde toevoegt; de lens van kosten; en de lens van compliance met wet- en regelgeving en het voldoen aan eisen van toezichthouders, het zogenoemde 'compliance by design'.

ING's digitaliseringsinitiatieven worden tegen deze vier lenzen afgezet en geprioriteerd om een nog betere digitale speler te worden en om onder andere haar inkomsten te diversifiëren in verband met de huidige lage of negatieve renteomgeving. Er wordt een aantal voorbeelden gegeven van digitalisering in het klantbelevingsproces in zowel Retail als Wholesale Banking, van ontwikkeling van meer en betere digitale producten ter verdieping en verbreding naar de klant, en van een aantal IT-funderingen wat betreft het gebruik van data en van de cloud en hoe gebruik wordt gemaakt van bepaalde elementen voor schaalbaarheid.

De heer **Van Rijswijk** gaat vervolgens in op de vraag over een Europese digitale munt, uitgegeven en beheerd door de ECB, de zogenoemde 'Central Bank digital currency'. Hij geeft aan dat ING deze ontwikkeling ook nauwlettend volgt, rekening houdende met een aantal belangrijke elementen, zoals (i) het stabiel houden van de financiële sector en het in staat stellen van de financiële sector om deposito's te gebruiken als financieringsmiddel, (ii) wie de klant moet bedienen (banken of andere partijen, centrale of private banken), (iii) de kosten van een digitale munt, (iv) de concurrentie (behoud van level playing field tussen de verschillende partijen), en (v) de dienstverlening die centrale banken op dit vlak zouden verrichten en hoe de rollen tussen centrale banken en private partijen in dit verband zuiver blijven.

(5) **VEB**, over de langetermijnstrategie in combinatie met digitalisering: "ING ziet groeimogelijkheden en initiatieven op het gebied van 'open banking'. Kunt u aangeven welke obstakels u daarbij mogelijk ziet, bijvoorbeeld op het gebied van privacy, regelgeving en schaalbaarheid?"

De heer **Van Rijswijk** legt uit dat open banking een breed spectrum beslaat waarbij Application Programming Interfaces, API's, een belangrijke rol spelen. Om haar dienstverlening aan de klanten te verbeteren ontwikkelt ING enerzijds zelf API's, bijvoorbeeld voor de vernieuwde Payment Services Directive 2 (PSD2), vanwege veiligheid. Anderzijds gebruikt ING API's die



- door andere partijen ontwikkeld zijn, bijvoorbeeld om klanten een breder dienstenaanbod te geven, waarbij het dan wel van belang is of de andere partij in staat is om schaalbaar het gebruik van een API te ondersteunen met de dienstverlening die achter die API zit. Het gaat dus om elementen als cybersecurity en veiligheid, datagebruik en veiligheid, en schaalbaarheid. —
- (6) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers en VEB**, over de negatieve rente: **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers** - "Negatieve rente voor (particuliere) spaarders: druist dit niet in tegen de rol van een bank? Welke risico's ziet u dientengevolge voor uw klanten en de samenleving?" **VEB** – "ING genereert een aanmerkelijk deel van zijn funding via de tegoeden van consumenten en bedrijven, samen tweeënzeventig procent (72%). Hoe kijkt ING aan tegen de stelling van de Nederlandse minister van Financiën over de ongewenste effecten van een negatieve rente over tegoeden onder de eenhonderdduizend euro (EUR 100.000)-grens?" — De heer **Van Rijswijk** start zijn toelichting met de rol van banken en de rol die een bank moet spelen: (i) een bank moet ervoor zorgen een veilige plek te bieden voor spaarders om hun spaargeld te stallen, zodat de bank het geld veilig kan beheren, en (ii) een bank voert een transformatiefunctie uit, door spaargeld om te zetten naar leningen voor zowel particulieren als bedrijven. Ongeacht de hoogte van de rente verandert die rol niet. Wat wel kan veranderen is de prijs die een bank voor haar dienstverlening in rekening brengt vanwege de te maken kosten om die dienstverlening te kunnen bieden. In de huidige situatie waarin de rente negatief is kost de bank dat geld, vanwege de kosten voor medewerkers en andere zaken zonder dat daar inkomsten tegenover staan. Daarom is ING gestart met het in een aantal gevallen en voor een aantal klanten rekenen van een negatieve rente, hetgeen al werd toegepast voor een aantal grotere bedrijven en financiële instellingen. Bij ING in Nederland geldt dat voor bedragen boven eenhonderdduizend euro (EUR 100.000) per rekening. Dit betekent dat bijna achtennegentig procent (98%) van de particuliere rekeninghouders van ING niet wordt geraakt door de negatieve rente maatregel. Het idee is om de gewone spaarder te kunnen ontzien bij het heffen van negatieve rente en het spaargeld van de gewone spaarder zodoende te beschermen. De vraag blijft wel wat een normaal spaarbedrag is. Volgens cijfers van het CBS ligt dat op een wat lager niveau dan eenhonderdduizend euro (EUR 100.000). —
- (7) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers**, risico management - over het Global Know Your Customer (KYC) enhancement programme: "Graag een toelichting op de wijze waarop ING werkt aan een cultuur- en gedragsverandering, waarin compliance, bewustzijn en naleving worden vergroot binnen ING. Kunt u aangeven of en op welke wijze het wordt geïncorporeerd in de Orange Code van ING?" —



De heer **Van Rijswijk** geeft eerst meer context over gedrag en cultuur waarbij deze elementen heel belangrijk zijn om als organisatie te verbeteren op het gebied van compliance. Gedrag heeft een aantal formele en informele componenten in zich. Formele componenten betreffen onder andere (i) de governance, die middels het KYC-programma is versterkt, (ii) de officiële communicatie en 'the tone from the top', als onderdeel waarvan zowel de Raad van Bestuur als managers van business lines en landen communiceren over compliance en veiligheid, en (iii) het systeem van het zetten van doelstellingen en het evalueren en belonen van medewerkers. In dat kader licht hij toe dat wat de Orange Code betreft, het niet zozeer gaat over wat het resultaat is, maar hoe iemand dat bereikt. Bij dit aspect gaat het dus over gedrag. Het gedrag van medewerkers is dus ook onderdeel van de evaluatie, waarbij dus niet alleen het 'wat' maar ook het 'hoe' aan bod komt. —————

Uit de Orange Code vloeit de 'Code of Conduct' voort die tien gedragsregels bevat. Eén van die gedragsregels is dat ING haar klanten moet beschermen tegen misbruik maken van het financiële systeem, dus het bestrijden van witwassen. In de Code of Conduct komt dus ook het bestrijden van witwassen naar voren. Tot slot wordt toegelicht dat ING ook al een aantal jaren inzet op het effectueren van gedragsverandering wat betreft de informele kant. Het gaat daarbij vooral om bewustwording, kennis en het conditioneren van de organisatie. De heer **Van Rijswijk** legt uit dat hij daar in zijn vorige rol mee is gestart samen met een team medewerkers met een behavioural science-achtergrond. Er wordt aandacht besteed aan hoe groepen interacteren en hoe groepen beter kunnen samenwerken, middels kennisdeling en het juist inrichten en conditioneren van de organisatie. —————

- (8) **VEB, risico management - over het Global Know Your Customer (KYC) enhancement programme:** "Kan het bestuur uitleggen waarom een global approach wordt gekozen voor het KYC-verbeterprogramma in plaats van een meer lokale aanpak?" —————

De heer **Van Rijswijk** antwoordt dat middels een global approach risico's consistentener kunnen worden geadresseerd. Hij geeft een voorbeeld van een zakelijke klant die in meerdere landen zijn account kan benaderen. Het helpt ING in haar KYC gerelateerde verantwoordelijkheden als ze wereldwijd dezelfde systemen en methoden gebruikt voor klantonderzoek en transactiemonitoring vanuit het oogpunt van consistentie, data en integriteit. Deels wordt dit centraal gedaan en deels lokaal, zodat ook rekening gehouden kan worden met mogelijke lokale wet- en regelgeving in aanvulling op ING's globale standaard. —————

- (9) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers, risico management:** "De externe accountant heeft in de Key Audit Matters aangegeven dat 'control deficiencies' zijn geconstateerd. Zijn al deze tekortkomingen nu opgelost? Zo



niet, kunt u iets melden over het verbeteringsprogramma?" _____

De heer **Phutrakul** legt uit dat de externe accountant geconstateerde control deficiencies heeft gerapporteerd aan het management en aan de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen en dat deze deficiencies zijn gecorrigeerd of gecompenseerd. Voorgaande in acht nemende heeft KPMG een goedkeurende verklaring afgegeven voor de jaarrekening. KPMG zal de drie key audit matters (de voorziening voor verwachte kredietverliezen, impairment van goodwill en informatietechnologie) later in de vergadering nader toelichten. _____

- (10) **VEB**, risicomanagement: "Wat zou het voor de voorzieningen betekenen als de overheid een 'zachte landing' zou faciliteren van hun Covid-steunprogramma's, waarmee ze het kredietprofiel enorm zou verbeteren van de klanten die nu al achterstanden hebben?" _____

De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat dit lastig te voorzien is. Op dit moment zou verwacht kunnen worden dat meerdere bedrijven betalingsmoeilijkheden hebben als gevolg van de Covid-19-crisis. Dat is nu echter niet zichtbaar vanwege de beschikbare en toegepaste steunprogramma's. Dit leidt ertoe dat de zogenaamde 'probability of default' momenteel gemiddeld genomen op een relatief laag niveau ligt. Het is onvoldoende duidelijk wat er gaat gebeuren als de steunprogramma's aflopen. Dat hangt ook erg af van hoe die programma's gaan aflopen en op welke manier klanten weer zouden moeten overgaan tot betalingen van bijvoorbeeld belastingen. Ook de impact daarvan kan per klant verschillend zijn. Voornoemd samenstel maakt het ingewikkeld om een heel specifiek antwoord op de vraag te kunnen geven. Dat is ook de reden dat ING standaard buffers opbouwt om adequaat in te kunnen spelen op de onzekerheden die de toekomst met zich meebrengt. _____

- (11) **VEB**, risicomanagement – over de management overlay die ING heeft toegepast bij de risicokosten in het laatste kwartaal van tweeduizend twintig: "Kunt u uitleggen hoe een langere tijd tussen 'Gross domestic product' (GDP) en daadwerkelijke default de hoogte van de piek in 'probability of default' kan beïnvloeden?" _____

De heer **Van Rijswijk** legt uit dat er in beginsel een verband is tussen de hoogte of de ontwikkeling van het GDP en de modelrisico's die ING ziet. Als het GDP bijvoorbeeld voor langere tijd lager is, geeft dat een verhoogde kans dat meer bedrijven hun lening niet kunnen terugbetalen. In hoeverre dat soort correlaties er zijn hangt echter ook af van het soort product en de onderliggende zekerheden. Met de huidige Covid-19-crisis is sprake van een negatieve economische groei over tweeduizend twintig, maar er lijkt (nog) geen of beperkt correlatie te zijn met de 'probability of default', waarschijnlijk door de steunmaatregelen die de overheden en de banken hebben verstrekt. Het is dus nog te bezien of en hoe de correlatie zich op de langere termijn



ontwikkelt, onder andere rekening houdende met het verzachten van de Covid-19-maatregelen en de bijbehorende steunmaatregelen. _____

- (12) **VEB**, risico management: "De Europese Bankautoriteit (EBA) vindt dat 'betaalvakanties' ('payment holidays') niet noodzakelijkerwijs een verslechtering betekenen van kredietwaardigheid leidend tot 'forbearance' (niet invordering van de schuld). Tegengesteld aan deze guidance, heeft ING heel voorzichtige management correcties gemaakt voor versoepelde leningen voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) en mid-corporates. Welke reden had u om vergelijkbare correcties niet toe te passen op hypotheekleningen waarvoor een payment holiday gold?" _____

De heer **Phutrakul** licht toe dat ING zoals vereist haar kredietblootstelling evalueert ten behoeve van mogelijke afwaardering en dat ING voor tweeduizend twintig, rekening houdende met de genoemde guidance, bepaalde aanpassingen heeft gedaan voor verwachte kredietverliezen. Door de mogelijkheid tot uitstel van betaling door klanten vanwege Covid-19 kan het zijn dat mogelijke kredietverliezen nog niet worden aangetoond door de modellen die ING hanteert. Daarom heeft ING voor bepaalde portefeuilles correcties gedaan op haar risicokosten middels een aanvullende voorziening voor mogelijke kredietverliezen. Dat is gedaan op basis van inschattingen door het management, rekening houdende met van toepassing zijnde boekhoudregels rondom voorzieningen. Op het gebied van hypotheekleningen ziet ING momenteel geen verhoogde risico's en daarom is beperkt additionele voorziening genomen. _____

- (13) **VEB**, risico management: "In tweeduizend twintig heeft u de balans substantieel ge-derisked, vooral ook in zwaarder geraakte sectoren. Welk deel van de reductie in risk-weighted assets was al eerder gepland (dus voor Covid-19) en bedoeld als een mitigant voor de komende inflatie van Risk Weighted Assets door Basel IV? En hoe valt uw positie in Italiaanse schuld zeventien miljard vijfhonderd miljoen euro (EUR 17.500.000.000) te rijmen met uw derisking?" _____

De heer **Phutrakul** antwoordt dat ING al een aantal jaren geleden is begonnen met het limiteren van de risico's op kredieten in haar portefeuilles, middels bijvoorbeeld het instellen van bepaalde grenzen afhankelijk van de risicohoogte. Als voorbeelden worden genoemd leveraged finance, commercieel vastgoed en op middelen gebaseerde kredieten die afhankelijk zijn van de grondstofprijzen. Deze aanpak is gedreven door prudent risicobeleid en -beheer, rekening houdende met ING's kredietblootstelling, niet zozeer door Basel IV. Wat betreft Basel IV zal ING blijven werken aan het verbeteren van haar portefeuille en de risicoweging daarvan. Wat betreft Italië acht ING haar risicopositie acceptabel: ING heeft daar een kredietblootstelling van ongeveer zeventien miljard euro



(EUR 17.000.000.000) die, naast staatsobligaties, voor een groot deel bestaat uit particuliere hypotheeken en zakelijke kredieten. _____

- (14) **VEB**, risicomangement: "Met betrekking tot de cost/income (C/I) ratio houdt ING vast aan een strategisch doel van vijftig tot tweeënvijftig procent (50-52%). Hoewel dit niveau van efficiëntie een stuk beter is dan veel sectorgenoten, kun je ook stellen dat die ambitie nog te laag is, want exclusief uw belang in TMB was de onderliggende C/I ratio tweeënvijftig procent (52%) in tweeduizend twintig. Plant het management verdere kostenverbeteringen?" _____

De heer **Phutrakul** geeft aan dat ING's C/I ratio één van de betere is in de sector. Die bedroeg zesenvijftig komma zes procent (56,6%) in tweeduizend negentien en steeg naar drieënzestig komma twee procent (63,2%) in tweeduizend twintig vanwege Covid-19 en daarmee gepaard gaande uitdagingen. Het blijft ING's ambitie haar vijftig tot tweeënvijftig procent (50-52%) te realiseren, onder andere gedreven door het zijn van een duurzame en sterke bank met een aanvaardbaar rendement op eigen vermogen voor haar aandeelhouders. ING blijft daarom acties en maatregelen nemen om die ambitie te behalen, zowel aan de inkomstenkant als aan de uitgavenkant. _____

- (15) De heer **Van Rij**: de **voorzitter** licht eerst toe dat de heer Van Rij uit Duivendrecht ING voorafgaand aan de vergadering een zeer lange uiteenzetting heeft gestuurd over – samengevat - cybercrime, spoofing en andere vormen van identiteitsfraude en de manier waarop de bank omgaat met gedupeerde klanten. Hij heeft daarover ook vorig jaar een vraag gesteld tijdens de vergadering en hij heeft ook meerdere keren contact gehad met medewerkers van ING. Ook heeft hij vandaag een aanvullende vraag ingediend tijdens de vergadering. Zijn vraag, of eigenlijk verzoek, komt kortweg neer op het volgende: "Kunt u ervoor zorgen dat gedupeerde klanten worden betrokken als stakeholder bij de aanpak van dit soort fraude en kunt u ook coulance toepassen voor eerdere gevallen dan de spoofing-gevallen waarvoor u dat gedaan heeft in tweeduizend twintig?" en "Wat gaat de Raad van Bestuur van ING doen om de failure van het spoofing issue in tweeduizend twintig te herstellen?" _____

De heer **Van Rijswijk** bevestigt dat dit onderwerp in de vergadering van vorig jaar aan bod is gekomen en dat ten aanzien van de suggesties van de heer Van Rij in een eerdere periode al contact is geweest tussen de heer **Van Rij** en een aantal ING-collega's. Er is onder andere contact geweest met ING's Cyber Security-afdeling om een aantal van zijn suggesties te bespreken. Hij benadrukt dat suggesties altijd welkom zijn zodat ING kan bekijken of en wat daarmee gedaan zou kunnen worden. Wat betreft de suggesties van de heer Van Rij licht de heer Van Rijswijk toe dat ING in verband daarmee in de loop



van tweeduizend twintig heeft bericht hoe ING omgaat met spoofing. Verder is ING continu bezig met het verbeteren van haar dienstverlening en het leren op het gebied van cyber security, om continu te bepalen in hoeverre ING deze vorm van criminaliteit zo goed mogelijk kan voorkomen en oplossen. —

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen voorafgaand aan de vergadering zijn ingediend over agendapunt 2A. Hij gaat daarom over tot het voorlezen en beantwoorden van de vraag die tijdens de vergadering via de chatfunctie is ingediend over dit agendapunt: —

- (1) **VEB:** "Kan de Central Bank Digital Currency mogelijk ook een oplossing zijn voor zowel ING als voor grote spaarders met een centraal aangehouden wallet om te ontkomen aan de negatieve rente?" De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat dit lastig te beoordelen is en dat hij zich moeilijk kan voorstellen dat de ECB een apart rentebeleid zou voeren voor een digitale munt. Een negatieve rente is vanuit monetaire optiek van de ECB bedoeld om meer geld in de economie te brengen. Dat zal bij een digitale munt niet per se anders zijn, maar dat was sowieso niet de reden waarom de centrale banken het idee opperden om een digitale munt te introduceren. —

Agendapunt 2B – Duurzaamheid —

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de vergadering zijn ingediend over dit agendapunt: —

- (1) **VBDO:** de **voorzitter** geeft aan dat VBDO een aantal punten aan de orde heeft gesteld. VBDO complimenteert ING met het uitbrengen van haar eerste Climate Risk Rapport en de wederom behaalde Climate Leader status in de Carbon Disclosure Project benchmark. VBDO stelt het volgende: "Het Climate Risk Rapport geeft meer inzicht in hoe ING omgaat met de beheersing van klimaatrisico's, aan de hand van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (Climate Risk Rapport, pagina 7). VBDO is te spreken over de voortgang die ING boekt in het in kaart brengen van fysieke risico's als gevolg van klimaatverandering. In het voorwoord van het Climate Risk Report benoemt de CEO, de heer Van Rijswijk, dat de bank de grootste impact kan maken met haar kredietportefeuille (Climate Risk Report, pagina 3). Hoe zorgt ING ervoor dat ook haar zakelijke klanten risico's als gevolg van klimaatverandering meenemen in hun risicomanagement?" —

De heer **Van Rijswijk** legt uit dat ING drie dingen doet: —

- (i) ING kijkt naar de klimaatdoelstellingen van Parijs en hoe ING haar leningenportefeuille daarmee in lijn kan brengen. Risicomanagement is hier van belang: hoe kan ING ervoor zorgen dat ze op het gebied van transitierisico's en op het gebied van fysieke risico's haar risicobeheer onder controle heeft. Hij geeft in dit kader een voorbeeld inzake 'stranded assets', activa die het risico lopen om snel in waarde



- te kunnen dalen die vanuit financieringsperspectief niet (langer) aantrekkelijk zijn.
- (ii) ING werkt samen met het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) en volgt de aanbevelingen op van de TCFD – dat is de werkgroep van de Financial Stability Board voor de verbetering van de kwaliteit van financiële rapportage van klimaatgerelateerde risico's, waaronder 'transition risks' en 'physical risks'. Als het gaat om physical risk, werkt ING volgens het Physical Risk and Resilience Statement, zoals opgesteld naar aanleiding van een oproep van UNEP FI. Op deze manier probeert ING haar risicoklimaatrapportages steeds beter te maken, zodat ze haar risico's steeds beter kan managen.
 - (iii) ING is continu in gesprek met klanten. Enerzijds geeft ING vanuit Terra-optiek aan wat ING wel of niet (meer) financiert om aan klimaatdoelstellingen te voldoen. Anderzijds adviseert ING klanten over hun beleid om duurzamer te worden. Zo heeft ING in tweeduizend twintig bijvoorbeeld tientallen (obligatie)leningen ondersteund die gekoppeld zijn aan de eigen ondernemingsdoelstellingen van de gefinancierde ondernemingen, op basis waarvan ze een bepaald rentepercentage betaalden. Zo kan ING op een inclusieve manier haar klanten in hun duurzaamheidstransitie ondersteunen.
- (2) **VBDO:** "VBDO is zich bewust van de stappen die ING in tweeduizend twintig heeft gezet richting de bescherming van mensenrechten. Onder deze stappen valt het lanceren van de testfase van een tool die op portfolio-niveau aan mensenrechten gerelateerde risico's beoordeelt (Human Rights Update 2020, pagina 12). Aan de hand van deze tool, die de gegevens uit meerdere externe databases combineert, kan ING verdere stappen bepalen in relaties met klanten (Human Rights Update 2020, pagina 14). VBDO is zeer benieuwd naar deze tool. Kan ING in de aankomende Human Rights Update uitgebreider toelichten hoe de tool risico's identificeert en hoe het kwantitatieve uitkomsten vertaalt naar concrete acties?"
- De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat de analyse van risico's in de supply chain op het gebied van mensenrechten vaak erg complex is, vooral voor banken, die nog weer een stap verder verwijderd zijn van de keten. Desalniettemin is het erg belangrijk. Afhankelijk van het risicoprofiel van een klant en een transactie probeert ING de due diligence van de toevoerketen op maat te maken teneinde te komen tot een risicoclassificatie. ING heeft een risico-gebaseerde aanpak, vooral gericht op ketens in sectoren en landen met een hoger risicoprofiel. Op dit moment werkt ING als pilot met een tool om het profiel voor een aantal klanten binnen Wholesale Banking in kaart te brengen.



Op basis van die pilot stelt ING vragen op het gebied van mensenrechten, kinderarbeid, gedwongen arbeid of het maken van impact op grondgerelateerde issues. ING zal hier iets over melden in de Human Rights Update van volgend jaar, mits daar dan al meer over te melden is omdat de tool momenteel nog in ontwikkeling is.

- (3) **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers:** "ING toont ambitie in haar klimaatstrategie zoals we terug kunnen lezen in het laatste Terra rapport. Wij zien graag een progressiever klimaat-neutraal commitment in de nabije toekomst. Is ING bereid om voor de Aandeelhoudersvergadering van volgend jaar ambitieus klimaatneutraal beleid te formuleren en deze aan de Aandeelhoudersvergadering voor te leggen voor een adviserende stem vergelijkbaar met Royal Dutch Shell en Unilever?"

De heer **Van Rijswijk** licht toe dat ING zelf als organisatie, inclusief haar activiteiten, al een aantal jaren CO₂-neutraal is. Verder heeft ING een aantal doelstellingen geformuleerd op basis waarvan ze wil opereren en is ze geëngageerd om haar leningenboek in lijn te brengen met de klimaatdoelstellingen van Parijs. Ook wordt ING wereldwijd gezien als een leider op het gebied van ESG en klimaatbeleid, met verwijzing naar wat hij eerder daarover tijdens deze vergadering toelichtte. Het is een gebied in ontwikkeling waarin ING voorop loopt en waarover ze uitvoerig met een aantal van haar grotere aandeelhouders en andere stakeholders spreekt. ING heeft op dit gebied al veel stappen gezet en die zal ze ook blijven zetten. ING ziet daarom momenteel voornamelijk geen aanleiding om dit onderwerp ter adviserende stemming voor te leggen.

- (4) **VEB:** "In het Terra Progress Report over tweeduizend twintig laat het Climate Alignment Dashboard ING's ambitie op het gebied van Upstream Oil and Gas financiering zien. Het lijkt erop dat ING een daling voorziet van vier miljard euro (EUR 4.000.000.000) in tweeduizend negentien naar drie miljard tweehonderd miljoen euro (EUR 3.200.000.000) in tweeduizend veertig, waarbij de echte afname pas na tweeduizend dertig plaatsvindt. Vindt ING dit een ambitieus doel?"

De heer **Van Rijswijk** begrijpt de vraag en legt uit dat het doel op het gebied van olie en gas in lijn is met het pad uit het akkoord van Parijs. Zo heeft ING haar portefeuille verdeeld in negen sectoren en het samenstel van maatregelen voor die sectoren draagt op een bepaalde manier bij aan de verlaging van de CO₂-uitstoot. Die negen sectoren nemen vijfenzeventig procent (75%) van de CO₂-productie voor hun rekening, direct dan wel indirect.

Door middel van een voorbeeld legt de heer **Van Rijswijk** uit dat naast het honoreren van bestaande meerjarige financieringsafspraken, een deel van de olie- en gasindustrie nog noodzakelijk is voor de energievoorziening in de komende jaren. Op dit moment is er dus nog steeds vraag naar olie en gas



waarvan velen nog afhankelijk zijn. Die vraag verdwijnt niet zomaar. ING zal dus moeten werken met een inclusieve strategie, waarbij ze haar klanten meeneemt in de transitie in plaats van zich van hen af te wenden omdat er dan feitelijk niets verandert. Wel zal ING bijvoorbeeld kolen geheel hebben uitgefaseerd in tweeduizend vijftientig. ING beweegt in lijn met hoe de wereld zich beweegt en geeft richting waar dat kan.

De **voorzitter** stelt vast dat er geen verdere vragen zijn over de agendapunten 2A tot en met 2D en gaat, na het vertegenwoordigd kapitaal op het scherm te hebben getoond, over tot het kenbaar maken van de stemresultaten over agendapunt 2D, het Remuneratieverslag over tweeduizend twintig (ter adviserende stemming). Hij geeft daartoe het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat positief is geadviseerd met achtennegentig komma negentien (98,19%) voor (twee miljard vierhonderdzevenentachtig miljoen vijfhonderdnegenenduisend zevenhonderdtachtig (2.487.509.780) stemmen voor, vijfenveertig miljoen negenhonderdnegenenduisend vierhonderdzesentwintig (45.909.426) stemmen tegen en één miljoen vierhonderdnegenenzestigduizend achthonderdzes (1.469.806) onthoudingen).

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

2E. Jaarrekening over 2020 (ter beslissing)

De **voorzitter** deelt mede dat de jaarrekening, opgenomen in het Annual Report op pagina 248 tot en met 388, op acht maart tweeduizend eenentwintig is opgemaakt door de Raad van Bestuur in de Engelse taal en sinds elf maart tweeduizend eenentwintig beschikbaar is op de website, www.ing.com. 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 elf mei tweeduizend vijftien) is de jaarrekening onderzocht door de externe accountant die een goedkeurende verklaring heeft afgegeven (Annual Report, pagina 389 tot en met 395). De Raad van Commissarissen adviseert om de jaarrekening als zodanig vast te stellen. De externe accountant zal toelichten hoe hij zijn controlewerkzaamheden heeft verricht.

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

De heer **Bakker** (KPMG) bedankt de voorzitter en maakt van de gelegenheid gebruik om KPMG's betrokkenheid als ING's externe accountant toe te lichten. De heer Bakker is namens KPMG sinds 2016 betrokken bij de controle van ING Groep. Sinds één januari tweeduizend twintig is hij eindverantwoordelijk als aftekenend extern accountant voor de controle van ING. Normaal is KPMG als accountant gehouden aan geheimhouding. ING heeft KPMG voor deze vergadering ontheven van haar geheimhoudingsplicht, waardoor hij de aandeelhouders een toelichting kan geven op KPMG's controlewerkzaamheden en controleverklaring.

De toelichting van de heer **Bakker** is als volgt:



Zoals de **voorzitter** al heeft uitgelegd, vindt deze vergadering vanwege Covid-19, net als vorig jaar, virtueel plaats. Covid-19 heeft ook invloed gehad op de operaties van ING en daarmee ook inhoudelijk op KPMG's controle, en dat heeft geleid tot gedeeltelijke aanpassing van de wijze waarop de controle is uitgevoerd. Dit zal in de punten hierna aan de orde komen.

Wat heeft KPMG gecontroleerd: KPMG heeft in overeenstemming met haar opdracht de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep over tweeduizend twintig gecontroleerd. KPMG heeft bij deze jaarrekening een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Ook heeft KPMG een assurance-verklaring afgegeven bij geselecteerde niet-financiële informatie zoals door ING opgenomen in haar jaarverslag. Deze assurance-verklaring is goedkeurend van aard. ING Groep heeft tevens een beursnotering in de Verenigde Staten. Daarom heeft KPMG ook een verklaring afgegeven bij de jaarrekening zoals die is ingediend bij de SEC (de Form 20-F) en heeft KPMG een verklaring afgegeven over de effectiviteit van de interne controlemaatregelen met betrekking tot de financiële verslaggeving door ING Groep. Beide verklaringen zijn goedkeurend van aard. Als kapstok voor uitleg van KPMG's werkzaamheden, hanteert de heer **Bakker** KPMG's controleverklaring zoals opgenomen op pagina 389 tot en met pagina 395 van het jaarverslag. Hij vat de belangrijkste elementen van KPMG's controleverklaring kort samen:

- KPMG's verklaring: op basis van KPMG's werkzaamheden is KPMG tot de conclusie gekomen dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie per eenendertig december tweeduizend twintig en van het resultaat en de kasstromen over tweeduizend twintig op basis van IFRS-EU en de Nederlandse wetgeving. De jaarrekening is opgesteld onder de veronderstelling van continuïteit van de bedrijfsvoering. KPMG heeft op basis van haar werkzaamheden geconcludeerd dat deze inschatting van het management passend is.
- Onafhankelijkheid en accountantscontrole: KPMG is wereldwijd onafhankelijk van ING Groep en haar dochtermaatschappijen. Ten minste tweemaal per jaar rapporteert KPMG over haar onafhankelijkheid aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen van ING.
- Materialiteit: KPMG heeft bij de controle van de jaarrekening van ING Groep een materialiteit gebruikt van tweehonderdvijftig miljoen euro (EUR 250.000.000). Deze materialiteit is bepaald op basis van genormaliseerde winst voor belastingen. De winst voor belastingen is lager in tweeduizend twintig in vergelijking met tweeduizend negentien. Hierdoor ligt KPMG's materialiteit in tweeduizend twintig (tweehonderdvijftig miljoen euro (EUR 250.000.000)) lager dan de materialiteit van tweeduizend negentien (driehonderd miljoen euro (EUR 300.000.000)). De materialiteit bepaalt de fijnmazigheid waarmee KPMG de cijfers controleert. Alle door



KPMG geconstateerde controleverschillen in het cijfermateriaal boven twaalf miljoen vijfhonderdduizend euro (EUR 12.500.000) worden schriftelijk aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen gecommuniceerd. —

- Reikwijdte van de accountantscontrole: KPMG is niet alleen de externe accountant van ING in Nederland maar in nagenoeg alle landen waar ING actief is. KPMG bepaalt waar en met welke diepgang de controle voor groepsdoeleinden moet worden uitgevoerd. Vanwege de verlaging van de materialiteit, heeft KPMG meer entiteiten in de scope van werkzaamheden door lokale accountants opgenomen. —

Circa tweeënnegentig procent (92%) van de activa en drieëntachtig procent (83%) van winst voor belastingen zijn object van controle geweest door lokale accountants. Het resterende gedeelte is afgedekt door middel van werkzaamheden door ons op ING groepsniveau. —

De resultaten van de lokale controles beoordeelt KPMG en bespreekt ze met haar teams in digitale vergaderingen. KPMG verzamelt de bevindingen op centraal niveau en komt op basis daarvan tot haar eindoordeel. Vanwege de beperkingen in het reizen was het bezoeken van buitenlandse accountants voor het uitvoeren van dossier reviews door KPMG niet mogelijk. Daarom heeft KPMG haar beoordeling van de controlewerkzaamheden van de lokale accountants deels op andere wijze ingevuld. Ze hebben de accountants van geselecteerde onderdelen gevraagd digitaal toegang te geven tot hun lokale dossiers teneinde hun werkzaamheden te evalueren. —

- Wet- en regelgeving: ING moet aan vele wetten en regels voldoen in de landen waar ING actief is. Er zijn wetten/regels die een direct effect hebben op de jaarrekening, zoals de verslaggevingsstandaarden onder titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en IFRS. KPMG heeft het voldoen aan deze wet- en regelgeving vastgesteld als onderdeel van haar controlewerkzaamheden ten aanzien van de jaarrekening. —

Daarnaast zijn er wetten en regels waarvan het niet voldoen indirect van invloed kan zijn op posten in de jaarrekening en/of de toelichting, bijvoorbeeld als gevolg van het ontvangen van boetes of claims. Dit betreft bijvoorbeeld de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) maar ook bijvoorbeeld sanctiewetgeving. De controlestandaarden met betrekking tot het identificeren van het niet voldoen aan deze indirecte wet- en regelgeving leiden tot beperkte werkzaamheden, waaronder het bevragen van management en inspectie van correspondentie met toezichthoudende instanties en juridische correspondentie. In geval van signalen van niet-naleving van indirecte wet- en regelgeving, gaat KPMG na of dit een effect heeft op de jaarrekening. Bijvoorbeeld of een voorziening of toelichting noodzakelijk is. —

Tevens rapporteert KPMG, indien van toepassing, haar bevindingen over



signalen van niet-naleving aan de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en aan toezichthouders. De Raad van Bestuur heeft in haar jaarverslag toegelicht hoe ING invulling geeft aan het bank-brede Know Your Customer-verbeterprogramma. Dit programma is gericht op het verbeteren van de governance, systemen en middelen rond cliëntenonderzoek en transactiemonitoring. Op basis van controlestandaard 250 bestaan KPMG's werkzaamheden in dit kader onder meer uit het instrueren van lokale accountants, het bevragen van management, het hoofd juridische zaken, de compliance officer en het hoofd van de interne accountantsdienst van ING Groep.

Daarnaast neemt KPMG kennis van communicatie met toezichthouders, interne voortgangsrapportages en rapporten van de interne accountant. Gegeven de omvang, de duur en de complexiteit van het verbeterprogramma, verwacht KPMG dat dit de nodige tijd en aandacht zal blijven vergen van de Raad van Bestuur, de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen.

Kernpunten in de controle (Key Audit Matters): Kernpunten in de controle, of Key Audit Matters, zijn punten die het meest significant zijn geweest in de controle van de jaarrekening. In KPMG's verklaring heeft ze drie 'Key Audit Matters' opgenomen, te weten:

- (1) **Voorziening voor verwachte kredietverliezen:** vanwege de schattingsonzekerheid bij de bepaling van de voorzieningen voor kredietverliezen beschouwt KPMG deze voorziening als een kernpunt van de controle. De schattingsonzekerheid is in tweeduizend twintig toegenomen als gevolg van de economische omstandigheden door Covid-19. ING heeft circa vijfhonderdachtennegentig miljard euro (EUR 598.000.000.000) aan kredieten aan cliënten en vijftwintig miljard euro (EUR 25.000.000.000) aan uitzettingen bij banken. Deze portefeuilles zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. De voorziening voor het geval dat deze kredieten oninbaar zijn, bedraagt circa vijf miljard achthonder miljoen euro (EUR 5.800.000.000). De voorziening bestaat uit collectieve voorzieningen en uit specifieke voorzieningen. De bepaling van de voorziening vereist inschattingen, waaronder veronderstellingen over de kans op wanbetaling of bijvoorbeeld veronderstellingen ten aanzien van toekomstige kastromen, macro-economische scenario's en het identificeren van een significante toename in kredietrisico, maar ook bijvoorbeeld de aanpassingen op de voorziening (de zogeheten 'management overlays').

Deze management overlays zijn gevormd vanwege onzekerheden in de inschatting van toekomstige economische ontwikkelingen en de



inschatting van solvabiliteit van debiteuren die gebruik maken van 'payment holidays', door management geïntroduceerd voor klanten ten tijde van Covid-19. Om de hoogte van de voorzieningen te beoordelen, werkt KPMG samen met haar specialisten. Dit gezien de complexiteit van de modellen en de mate van inschatting in de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de voorziening. ——— Gezamenlijk heeft KPMG onder meer de veronderstellingen, de methodologie, de kasstromen en onderpandwaarden in de controle betrokken. Als onderdeel van haar werkzaamheden heeft KPMG interne controles getoetst voor het bepalen van verwachte kredietverliezen. Dit betreft bijvoorbeeld controles rondom de veronderstellingen, het monitoren van verwachte kredietverliezen, het vaststellen van risicocategorieën en het schatten van toekomstige kasstromen voor de uitwinning van zekerheden. —————

Ook heeft KPMG interne controles getoetst ten aanzien van bepaalde veronderstellingen om de voorziening te bepalen waaronder het toepassen van management overlays. Daarnaast beoordeelt KPMG wereldwijd zelfstandig kredietdossiers om de specifieke voorzieningen te controleren. Op basis van deze werkzaamheden kan KPMG instemmen met de waardering van de kredietportefeuille en de gerelateerde toelichting in de jaarrekening. —————

- (2) **Impairment van goodwill:** ING heeft ongeveer vijfhonderd miljoen euro (EUR 500.000.000) geactiveerd aan goodwill op de balans. Management voert jaarlijks een impairment test uit, of eerder indien de boekwaarde hoger ligt dan de realiseerbare waarde. Bij een impairment test wordt de boekwaarde van de goodwill vergeleken met de hoogste van de opbrengstwaarde en bedrijfswaarde. Als de boekwaarde hoger ligt, dan moet een verlies worden geboekt. ——— Als gevolg van Covid-19 zijn gedurende het jaar de economische veronderstellingen verslechterd en is de realiseerbare waarde van goodwill lager geworden. KPMG heeft de impairment van goodwill aangemerkt als Key Audit Matter vanwege de mate van schattingonzekerheid in de gehanteerde veronderstellingen bij de berekening van de realiseerbare waarde (bijvoorbeeld de prognoses, de lange termijn groei, de kapitaalratio en de verdisconteringsvoet gehanteerd bij de berekening van de realiseerbare waarde). ——— In haar werkzaamheden heeft KPMG onder meer de redelijkheid van de prognoses en andere veronderstellingen getoetst alsook de rekenkundige juistheid van het model vastgesteld. Bij haar werkzaamheden heeft KPMG specialisten betrokken. Op basis van deze werkzaamheden kan KPMG instemmen met de waardering van



- de goodwill. _____
- (3) **Informatietechnologie:** voor ING Groep is de IT-infrastructuur van groot belang voor de betrouwbaarheid en de continuïteit van de bedrijfsvoering en voor haar jaarrekening. In het bijzonder is van belang of de toegang tot de IT-systemen uit hoofde van de functiescheiding voldoende is gewaarborgd. _____
- Gezien dit belang, heeft KPMG dit onderwerp als een kernpunt van de controle beschouwd. KPMG heeft onder meer de opzet, het bestaan en de werking getest van logische toegangsbeveiliging en change management. Bevindingen ten aanzien van interne beheersmaatregelen zijn door het management geadresseerd en gebruikmakend van een combinatie van testwerk op de interne controle maatregelen en gegevensgerichte werkzaamheden heeft KPMG geconcludeerd dat er voldoende basis was om te kunnen steunen op de werking van de IT-systemen voor haar controle van de jaarrekening. _____

De heer **Bakker** rondt zijn toelichting af en geeft het woord terug aan de **voorzitter**. De **voorzitter** bedankt de heer Bakker en laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. De **voorzitter** geeft daarom het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat negenennegentig komma vierenzeventig procent (99,74%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderdzeventien miljoen zehonderdvijfenvijftigduizend negenhonderdzevenenvijftig (2.517.755.957) stemmen voor, zes miljoen vijfhonderdachtenzeventigduizend eenhonderdnegenenzeventig (6.578.179) stemmen tegen en tien miljoen vijfhonderdvierenvijftigduizend achthonderdzesenzeventig (10.554.876) onthoudingen). _____

De **voorzitter** constateert dat de jaarrekening over tweeduizend twintig is vastgesteld, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. _____

3A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking) _____

De **voorzitter** stelt het reserverings- en dividendbeleid aan de orde en verwijst naar pagina 371 tot en met 374 van het Annual Report. Hij licht toe dat ING in het derde kwartaal van tweeduizend twintig een gewijzigd dividend distributie beleid heeft aangekondigd dat er kort gezegd op neerkomt dat vijftig procent (50%) van de nettowinst wordt uitgekeerd. De uitkering kan plaatsvinden in cash of in een combinatie van cash en inkoop van eigen aandelen. Daarnaast zal periodiek bekeken worden of er een structureel overschot aan eigen vermogen is dat additioneel uitgekeerd zou kunnen worden. Hierbij zullen onder andere macro-economische omstandigheden en ING's interne kapitaalplannen in acht worden genomen. _____

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het



volgende agendapunt. _____

3B. Dividend over 2020 (ter beslissing) _____

De **voorzitter** stelt het dividend over tweeduizend twintig aan de orde en verwijst naar pagina 60, 61 en 373 van het Annual Report. Hij licht toe dat momenteel en in elk geval tot en met september tweeduizend eenentwintig een aanbeveling van de ECB geldt om winstuitkeringen tot en met dertig september tweeduizend eenentwintig te beperken tot vijftien procent (15%) van de (voor de ECB-definitie gecorrigeerde) nettowinst over het boekjaar tweeduizend twintig. Dat betekent dat het beleid van ING om vijftig procent (50%) van de nettowinst uit te keren op dit moment effectief wordt beperkt. Een uitkering van vijftig procent (50%) van de nettowinst over het boekjaar tweeduizend twintig komt neer op een bedrag van negenendertig eurocent (EUR 0,39) per gewoon aandeel. Dit is ook het voor uitkering over het boekjaar tweeduizend twintig gereserveerde bedrag. _____

Bij het voorstel om het in februari tweeduizend eenentwintig uitgekeerde interim-dividend van twaalf eurocent (EUR 0,12) per gewoon aandeel formeel vast te stellen als slotdividend over tweeduizend twintig heeft ING rekening gehouden met de opvattingen van aandeelhouders over de technische implicaties van de ECB-aanbeveling voor winstuitkeringen én de timing van dergelijke uitkeringen. Het resterende deel van de nettowinst, zijnde zevenentwintig eurocent (EUR 0,27) per gewoon aandeel, wordt gereserveerd in overeenstemming met de ECB-aanbeveling van vijftien december tweeduizend twintig. _____

ING heeft het voornemen om na één oktober tweeduizend eenentwintig een additionele uitkering te doen over tweeduizend twintig van zevenentwintig eurocent (EUR 0,27) per gewoon aandeel dat zal worden betaald uit de algemene reserve. Daarnaast heeft ING het voornemen om het bedrag dat gereserveerd is over de winst van tweeduizend negentien uit te keren na september tweeduizend eenentwintig. —

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van een voorafgaand aan de vergadering ingediende vraag over dit agendapunt door de heer **Balt**: "Het is de intentie van ING om na dertig september tweeduizend eenentwintig, in lijn met het dividendbeleid van ING, uit de algemene reserve een extra uitkering over tweeduizend twintig te doen van zevenentwintig eurocent (EUR 0,27) per gewoon aandeel, alsmede om de voor uitkering gereserveerde bedragen over tweeduizend negentien zoveel als mogelijk is, uit te keren. Kunt u bevestigen dat (onder de voorwaarde van toestemming van de ECB en het opheffen van het dividendverbod) ING na dertig september tweeduizend eenentwintig de resterende zevenentwintig eurocent (EUR 0,27) per aandeel over tweeduizend twintig en de gereserveerde vijfenveertig eurocent (EUR 0,45) per aandeel over tweeduizend negentien voor eenhonderd procent (100%) in cash zal uitbetalen, dus niet als inkoop van eigen aandelen?" De heer **Phutrakul** bedankt de heer **Balt** voor zijn vraag en laat weten dat voor tweeduizend twintig en voor tweeduizend negentien naar verwachting respectievelijk zevenentwintig eurocent (EUR 0,27) en vijfenveertig eurocent



(EUR 0,45) uitgekeerd zal worden op een moment na dertig september tweeduizend eenentwintig. Hoe en wanneer die uitkering zal plaatsvinden is nog te besluiten. ING zal een aankondiging doen zodra de Raad van Bestuur een beslissing heeft genomen. De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat negenennegentig komma negenennegentig procent (99,99%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderddrieëndertig miljoen vijfhonderdzeventigduizend negenhonderddrieëntachtig (2.533.570.983) stemmen voor, eenhonderddrieënzestigduizend driehonderdachtenzestig (163.368) stemmen tegen en één miljoen eenhonderdvierenvijftigduizend zeshonderdeenenzestig (1.154.661) onthoudingen). De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 3B is aangenomen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. _____

4A. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2020 (ter beslissing) _____

De **voorzitter** licht eerst toe dat agendapunten 4A en 4B, het verlenen van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, gezamenlijk behandeld worden, waarna ze afzonderlijk in stemming zullen worden gebracht. Hij veronderstelt dat de betekenis van het begrip decharge (de term die wordt gebruikt als het gaat om het verlenen van kwijting aan een bestuurder of commissaris voor zijn of haar taakvervulling in het jaar waarvoor de decharge wordt voorgesteld) bekend is. _____

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over agendapunten 4A en 4B zijn gesteld. _____

Met verwijzing naar de omschrijving voor agendapunt 4A als onderdeel van de oproeping stelt de **voorzitter** dit agendapunt aan de orde. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten voor dit agendapunt bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat zevenennegentig komma vijf procent (97,5%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdachtien miljoen tweehonderdvierenvertigduizend achthonderdvijfenzestig (2.418.244.865) stemmen voor, tweeënzestig miljoen eenentachtigduizend dertig (62.081.030) stemmen tegen en vierenvijftig miljoen vijfhonderddrieënzestigduizend eenhonderdzeventien (54.563.117) onthoudingen). _____

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 4A is aangenomen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. _____

4B. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2020 (ter beslissing) _____

De **voorzitter** stelt agendapunt 4B aan de orde en verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten voor dit agendapunt bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat zevenennegentig komma vijf



procent (97,5%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdachtien miljoen driehonderdthoellduizend zeshonderdneenenneentig (2.418.312.699) stemmen voor, tweeënzestig miljoen vierentwintigduizend vijfhonderdachtien (62.024.518) stemmen tegen en vierenvijftig miljoen vijfhonderdeenenvijftigduizend zevenhonderdvijfenneentig (54.551.795) onthoudingen).

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 4B is aangenomen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

5. Limiet op de variabele beloning voor een geselecteerd aantal medewerkers wereldwijd (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt agendapunt 5 aan de orde dat betrekking heeft op de limiet op de variabele beloning voor een geselecteerd aantal medewerkers wereldwijd en hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. Hij wijst de aandeelhouders erop dat door de jaarlijkse Algemene Vergadering in tweeduizend zeventien goedkeuring is verleend voor een variabele beloningslimiet van eenhonderd tot tweehonderd procent (100%-200%) van voornoemde doelgroep - zijnde medewerkers die buiten de Europese Economische Ruimte (EER) werkzaam zijn op stafafdelingen én in de bedrijfsonderdelen van Wholesale Banking en Retail Banking - voor een periode van vijf prestatiejaren, te beginnen vanaf het prestatiejaar tweeduizend zeventien. Het voorstel is deze machtiging voor de vijf volgende prestatiejaren, dus van tweeduizend tweeëntwintig tot en met tweeduizend zesentwintig, te verlengen.

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van een voorafgaand aan de vergadering ingediende vraag over dit agendapunt door **PGGM, mede namens enkele Eumedion-deelnemers**: "Wij zijn voorstander van een gematigd beloningsbeleid en zien graag dat de variabele beloning ten opzichte van de vaste beloning niet groter is dan de vaste beloning (derhalve maximaal eenhonderd procent (100%)). U vraagt wederom voor medewerkers buiten de EER de mogelijkheid om deze verhouding te verhogen tot maximaal tweehonderd procent (200%). Wij zullen tegen dit voorstel stemmen. Wilt u toezeggen uiterst restrictief gebruik te maken van deze machtiging en te evalueren of een dergelijke verhoging wel noodzakelijk is en niet slechts een 'nice to have'?"

De heer **Van Rijswijk** legt uit dat ING buiten de EER enkele bestaande contracten heeft met medewerkers waarvoor deze machtiging nodig kan zijn. Hij bevestigt dat ING hier restrictief mee om gaat en laat weten dat ING in de afgelopen jaren tot nu toe geen gebruik heeft hoeven te maken van deze machtiging.

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat negenenneentig komma zestien procent (99,16%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderdnegen miljoen tweehonderdthoellduizend



eenhonderdveertig (2.509.262.140) stemmen voor, eenentwintig miljoen driehonderdtienduizend negenhonderdtweeënzeventig (21.310.972) stemmen tegen en vier miljoen driehonderdvijftienduizend negenhonderd (4.315.900) onthoudingen). – De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 5 is aangenomen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. _____

6. Wijzigingen van de statuten (ter beslissing) _____

De **voorzitter** stelt agendapunt 6 aan de orde dat betrekking heeft op de wijzigingen van de statuten en hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. De wijzigingen vloeien voort uit de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen die gedeeltelijk op één juli tweeduizend eenentwintig en gedeeltelijk later (zo is na de vergadering gebleken) in werking zal treden en hebben betrekking op bepalingen (i) over de wijze waarop in de taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Commissarissen wordt voorzien indien alle leden ontbreken (ontstentenis) of verhinderd zijn (belet), (ii) voor het geval dat één of meer, maar niet alle, leden in de Raad van Commissarissen ontbreken of verhinderd zijn of als één of meer, maar niet alle, leden van de Raad van Commissarissen niet in staat zijn te handelen en (iii) wanneer sprake is van belet van een lid van de Raad van Bestuur. _____

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat negenennegentig komma achtennegentig procent (99,98%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderdtweeëndertig miljoen negenhonderdnegenendertigduizend vierhonderdvier (2.532.939.404) stemmen voor, driehonderddrieënnegentigduizend vierhonderdacht (393.408) stemmen tegen en één miljoen vijfhonderdzesenvijftigduizend tweehonderd (1.556.200) onthoudingen). — De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 6 is aangenomen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. _____

7. Samenstelling van de Raad van Bestuur _____

De **voorzitter** geeft aan dat de Raad van Commissarissen voorstelt om Steven van Rijswijk te herbenoemen en Ljiljana Čortan te benoemen als leden van de Raad van Bestuur. Hij licht toe dat ING's voormalige CEO, Ralph Hamers, ING per dertig juni tweeduizend twintig heeft verlaten, waarna ING per één juli tweeduizend twintig Steven van Rijswijk heeft benoemd tot CEO. Steven van Rijswijk was reeds lid van de Raad van Bestuur in de functie van CRO. De huidige benoemingstermijn van Steven van Rijswijk als lid van de Raad van Bestuur loopt af aan het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering. Door de benoeming van Steven van Rijswijk tot CEO is de functie van CRO per één juli tweeduizend twintig vacant geworden. Na een zorgvuldige selectieprocedure heeft ING Ljiljana Čortan per één januari tweeduizend eenentwintig benoemd tot CRO en lid van de Management Board Banking van ING Bank N.V. _____

7A. Herbenoeming van Steven van Rijswijk (ter beslissing) _____



De **voorzitter** stelt agendapunt 7A aan de orde dat betrekking heeft op de herbenoeming van Steven van Rijswijk als lid van de Raad van Bestuur per het einde van deze vergadering voor een periode van vier jaar die zal eindigen per het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering van tweeduizend vijftwintig. Hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt waaruit blijkt dat de bindende voordracht onder andere wordt gedreven door de wijze waarop Steven van Rijswijk zijn voormalige functies bij ING heeft vervuld en door zijn ervaring, leidinggevende capaciteiten en uitgebreide kennis van de activiteiten van ING. Verder heeft hij sinds één juli tweeduizend twintig als CEO laten zien geschikt te zijn voor de functie. Dit alles maakt dat hij de juiste man op de juiste plaats is om ING verder te brengen.

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat negennegentig komma eenennegentig procent (99,91%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderdzesentien miljoen zeventienhonderdveertigduizend negenhonderdveenenveertig (2.516.747.947) stemmen voor, twee miljoen driehonderdzesenvijftigduizend tweehonderdzesentachtig (2.356.286) stemmen tegen en vijftien miljoen zeventienhonderdvierentachtigduizend zeventienhonderdneenenzeventig (15.784.779) onthoudingen).— De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 7A is aangenomen en feliciteert de heer Van Rijswijk met zijn herbenoeming. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

7B. Benoeming van Ljiljana Čortan (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt agendapunt 7B aan de orde dat betrekking heeft op de benoeming van Ljiljana Čortan als lid van de Raad van Bestuur per het einde van deze vergadering voor een periode van vier jaar die zal eindigen per het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering van tweeduizend vijftwintig. Hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. Hieruit blijkt dat de bindende voordracht onder andere wordt gedreven door het volgende: (i) Ljiljana Čortan is een zeer ervaren bankier. (ii) Ze heeft ervaring in strategische en commerciële functies, waaronder corporate en investment banking, marketing en fusies en overnames. (iii) Daarnaast heeft ze aanzienlijke internationale ervaring in een sterk gereguleerde omgeving, waarbij ze uitdagende functies vervulde in verschillende landen en tijdens verschillende economische cycli.

Haar benoeming is gebaseerd op haar goede staat van dienst op het gebied van risk management, haar ervaring met het beheren van een zakelijke kredietportefeuille en haar gedegen inzicht in compliance en anti-witwassen, modellen en kunstmatige intelligentie. Ljiljana Čortan draagt bij aan de diversiteit van de Raad van Bestuur op basis van nationaliteit en geslacht, en ze is - gelet op haar beroepservaring en leiderschap - daarmee een waardevolle aanvulling op de Raad van Bestuur.



De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van een voorafgaand ingediende vraag over dit agendapunt door de **VEB**: "Zou mevrouw Čortan - gezien door de bril van een risk manager - haar gedachten kunnen delen over een eventuele consolidatie in de Europese bankensector, en of dat, als het zou gebeuren, een bedrijfsrisico voor ING zou betekenen, vooral als ING niet zou deelnemen aan zo'n consolidatie?".

De **voorzitter** verwijst naar het feit dat mevrouw Čortan niet zelf kan antwoorden vanwege het virtuele karakter van de vergadering. Zij heeft de vraag wel uitgebreid besproken met de CEO. De **voorzitter** geeft het woord daarom aan de heer Van Rijswijk ter beantwoording namens hem en haar.

De heer **Van Rijswijk** antwoordt dat ING primair gelooft in organische groei. ING heeft momenteel een goede positie op de verschillende markten en is de afgelopen jaren in staat geweest om te groeien en om die groei continu door te zetten. ING heeft in tweeduizend twintig, een uitdagend jaar, zelfs een groei gezien in het aantal primaire klanten. ING kijkt daarbij onder andere voortdurend naar benodigde technische skills, productcompetenties of producten, waardoor ze de dienstverlening aan haar klanten kan verbeteren of uitbreiden. Hij voegt daar aan toe dat wat betreft grensoverschrijdende transacties er een beperking is ten aanzien van het vrije verkeer van kapitaal en liquiditeit. Zolang die beperking er is, ziet ING grootschalige internationale consolidatie als problematisch. Lokaal kan wel consolidatie plaatsvinden en waar dat ING's positie beïnvloedt zal ING deze dynamiek bekijken wat het op dat moment betekent voor ING.

ING blijft een sterk voorstander van de bankenunie (die er op dit moment nog niet is) en blijft de marktontwikkelingen met interesse verder volgen.

De **voorzitter** bedankt de heer Van Rijswijk en laat weten dat er tijdens de vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw **Van Oosten Slingeland** om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw Van Oosten Slingeland maakt bekend dat negenennegentig komma negen procent (99,9%) voor heeft gestemd (twee miljard vijfhonderdzesentien miljoen zeshonderddrieënnegentigduizend driehonderdeenendertig (2.516.693.331) stemmen voor, twee miljoen vierhonderdwaalfduizend negenhonderdvijfentachtig (2.412.985) stemmen tegen en vijftien miljoen zeshonderdtweëntachtigduizend zeshonderdzesennegentig (15.782.696) onthoudingen).

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 7B is aangenomen en feliciteert mevrouw Čortan. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

8. Samenstelling van de Raad van Commissarissen

De **voorzitter** geeft aan dat de Raad van Commissarissen voorstelt om één nieuw lid te benoemen en twee huidige leden van de Raad van Commissarissen te herbenoemen. Hij licht toe dat het doel is om te borgen dat de samenstelling te allen tijde zodanig is dat de Raad van Commissarissen zijn taak naar behoren kan



vervullen. Het vinden van geschikte kandidaten is een uitdaging, omdat er aan verschillende - en deels ook vele wettelijke - vereisten moet worden voldaan wat betreft de samenstelling, op het gebied van onder andere achtergrond, kennis, ervaring, nevenfuncties, onafhankelijkheid, geen belangenverstrengeling, beschikbaarheid, et cetera. Met de voorgestelde benoeming en herbenoemingen onder agendapunten 8A, 8B en 8C en rekening houdende met het aftredende lid, zal het percentage vrouwen in de Raad van Commissarissen een derde ofwel drieëndertig komma drieëndertig procent (33,33%) blijven. ING is ervan overtuigd dat met de voorgestelde benoeming en herbenoemingen de samenstelling zodanig is dat de Raad van Commissarissen zijn taak naar behoren kan blijven vervullen. Op het scherm wordt per voorgestelde benoeming en herbenoeming een foto en profielschets getoond.

8A. Herbenoeming van Hans Wijers (ter beslissing)

De **voorzitter** geeft het woord aan mevrouw Verhagen om agendapunt 8A te behandelen. Mevrouw **Verhagen** bedankt de voorzitter en stelt agendapunt 8A aan de orde dat betrekking heeft op de herbenoeming van Hans Wijers als lid van de Raad van Commissarissen per het einde van deze vergadering voor een periode van vier jaar die zal eindigen per het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering van tweeduizend vijftwintig.

Ze verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt waaruit blijkt dat de bindende voordracht onder andere wordt gedreven door de diepgaande kennis van Hans Wijers van internationale ondernemingen, financiële dienstverlening, human resources en corporate governance, evenals zijn succesvolle staat van dienst, zijn competenties en uitgebreide ervaring, en de manier waarop hij zijn rol heeft vervuld als voorzitter van de Raad van Commissarissen van ING, als voorzitter van de Nomination & Corporate Governance-commissie en als lid van de Remuneratiecommissie, de Riskcommissie en de Auditcommissie.

Mevrouw **Verhagen** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Ze geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat zevenennegentig komma vierenvierentig procent (97,44%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdeenenvijftig miljoen negenhonderdachtenzeventigduizend eenhonderdtwee (2.451.978.102) stemmen voor, vierenzestig miljoen driehonderdveertienduizend tweehonderdzesentachtig (64.314.286) stemmen tegen en achttien miljoen vijfhonderdzesennegentigduizend zeshonderdvierentwintig (18.596.624) onthoudingen).

Mevrouw **Verhagen** constateert dat het voorstel onder agendapunt 8A is aangenomen, feliciteert de heer Wijers met zijn herbenoeming en geeft het woord terug aan de **voorzitter**. De **voorzitter** bedankt de aandeelhouders en mevrouw Verhagen. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

8B. Herbenoeming van Margarete Haase (ter beslissing)



De **voorzitter** stelt agendapunt 8B aan de orde dat betrekking heeft op de herbenoeming van Margarete Haase als lid van de Raad van Commissarissen per het einde van deze vergadering voor een periode van vier jaar die zal eindigen per het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering van tweeduizend vijftwintig. Hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt waaruit blijkt dat de bindende voordracht onder andere wordt gedreven door Margarete Haase's expertise op het gebied van finance en audit, en de manier waarop zij haar rol als lid van de Raad van Commissarissen, voorzitter van de Auditcommissie en lid van de Riskcommissie van ING heeft vervuld. Bovendien wordt Margarete Haase beschouwd als financieel expert zoals gedefinieerd door de SEC in aansluiting op artikel 407 van de Sarbanes-Oxley Act van tweeduizend twee. De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat zevenennegentig komma zesentwintig procent (97,26%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdvijfenvestig miljoen negenhonderdnegenendertigduizend negenhonderdachtenveertig (2.445.939.948) stemmen voor, achtenzestig miljoen achthonderdduizend achthonderdzesentachtig (68.800.886) stemmen tegen en twintig miljoen eenhonderdachtenveertigduizend eenhonderdachtenzeventig (20.148.178) onthoudingen).

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 8B is aangenomen en feliciteert mevrouw Haase met haar herbenoeming. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

8C. Benoeming van Lodewijk Hijmans van den Bergh (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt agendapunt 8C aan de orde dat betrekking heeft op de benoeming van Lodewijk Hijmans van den Bergh als lid van de Raad van Commissarissen per het einde van deze vergadering voor een periode van vier jaar die zal eindigen per het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering van tweeduizend vijftwintig. — Hij verwijst naar de omschrijving als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. Hieruit blijkt dat de bindende voordracht onder andere wordt gedreven door het volgende: (i) Lodewijk Hijmans van den Bergh is twintig jaar partner geweest bij een gerenommeerd advocatenkantoor. (ii) Hij heeft ruime ervaring in zowel uitvoerende als niet-uitvoerende functies in verschillende sectoren en bedrijfstakken. Zo is hij onder meer lid geweest van de Raad van Bestuur van Ahold. In deze functies heeft hij onder andere uitgebreide ervaring opgedaan met juridische zaken, waaronder governance, acquisities en desinvesteringen. (iii) Daarnaast heeft hij actief bijgedragen aan de ontwikkeling en uitvoering van strategische agenda's, waaronder de ontwikkeling van een verantwoorde retail-strategie en heeft hij met succes een aantal belangrijke, langlopende zaken tot een goed einde gebracht. — Dankzij zijn expertise op het gebied van juridische zaken, corporate governance, compliance, maatschappelijk verantwoord ondernemen en zijn affiniteit met



duurzaamheid zal Lodewijk Hijmans van den Bergh een waardevolle bijdrage leveren aan de Raad van Commissarissen van ING.

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat vierennegentig komma drieënveertig procent (94,43%) voor heeft gestemd (twee miljard driehonderdzesenzeventig miljoen tweeënzestigduizend eenhonderdtweëndertig (2.376.062.132) stemmen voor, eenhonderdveertig miljoen eenhonderdeenenzestigduizend achthonderddrieëntwintig (140.161.823) stemmen tegen en achttien miljoen zeshonderdvijfenzestigduizend zevenenvijftig (18.665.057) onthoudingen).

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 8C is aangenomen en feliciteert de heer Hijmans van den Bergh met zijn benoeming. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

9A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (ter beslissing)

De **voorzitter** licht toe dat de agendapunten 9A en 9B betrekking hebben op de bevoegdheid van de Raad van Bestuur om nieuwe aandelen uit te geven waarvoor een machtiging van de Algemene Vergadering nodig is. De machtigingen gelden voor achttien maanden, maar kunnen worden verlengd door de Algemene Vergadering. De in deze vergadering te behandelen voorstellen komen overeen met de voorstellen die in de Algemene Vergadering van voorgaande jaren zijn aangenomen, namelijk een emissiemachtiging van veertig procent (40%) van het geplaatste kapitaal plus een emissiemachtiging van tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal. De voorstellen maken het voor ING Groep beter mogelijk om, indien nodig, snel te reageren op onder meer ongunstige ontwikkelingen in de financiële markten en stellen ING Groep in staat om haar kapitaal adequaat te managen.

Bij de voorstellen onder 9A en 9B is rekening gehouden met de manier waarop vergelijkbare internationale banken hun kapitaal beheren en met best practice-richtlijnen van ING's institutionele aandeelhouders.

De **voorzitter** stelt agendapunt 9A aan de orde dat betrekking heeft op de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (emissiemachtiging van veertig procent (40%) van het geplaatste kapitaal) waarbij voor zover redelijkerwijs mogelijk een voorkeursrecht aan bestaande aandeelhouders geboden wordt. Hij verwijst naar de letterlijke tekst van het voorstel met toelichting als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt.

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat vierennegentig komma eenenveertig procent (94,41%) voor heeft gestemd (twee miljard driehonderdnegentig miljoen vijfhonderdzevenentachtigduizend zeshonderdnegenentachtig (2.390.587.689) stemmen voor,



eenhonderdeenveertig miljoen vierhonderdachtenzestigduizend zevenhonderd-negenennegentig (141.468.799) stemmen tegen en twee miljoen achthonderd-tweëndertigduizend vijfhonderdviertwintig (2.832.524) onthoudingen). —————

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 9A is aangenomen, hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. —————

9B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders (ter beslissing) —————

De **voorzitter** stelt agendapunt 9B aan de orde dat betrekking heeft op de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (emissiemachtiging van tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal) met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders. Hij verwijst naar de letterlijke tekst van het voorstel met toelichting als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. —————

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat vijfennegentig komma nul zes procent (95,06%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdacht miljoen driehonderdzevenenveertigduizend zevenhonderdvijf (2.408.347.705) stemmen voor, eenhonderdvijfentwintig miljoen zesendertigduizend driehonderdzevenentachtig (125.036.387) stemmen tegen en één miljoen vijfhonderdviertwintig negenhonderdtwintig (1.504.920) onthoudingen). —————

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 9B is aangenomen, hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt. —————

10. Machtiging tot verkrijging van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de Vennootschap (ter beslissing) —————

De **voorzitter** stelt agendapunt 10 aan de orde dat betrekking heeft op de machtiging tot verkrijging van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de Vennootschap. De machtiging geldt voor een maximum van tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal en voor een periode van achttien maanden. Hij verwijst naar de letterlijke tekst van het voorstel met toelichting als onderdeel van de oproeping voor dit agendapunt. —————

De **voorzitter** laat weten dat er geen vragen voorafgaand of tijdens de vergadering over dit agendapunt zijn gesteld. Hij geeft het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland om de stemresultaten bekend te maken. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** maakt bekend dat achtennegentig komma vierentwintig procent (98,24%) voor heeft gestemd (twee miljard vierhonderdviertwintig miljoen vijfhonderd-tweeënzeventigduizend vijfhonderdnegenentwintig (2.484.572.529) stemmen voor, vierenveertig miljoen vijfhonderddrieënzeventigduizend achthonderdnegenentwintig (44.573.829) stemmen tegen en vijf miljoen zevenhonderdtweeënveertigduizend zeshonderdvierenvijftig (5.742.654) onthoudingen). —————

De **voorzitter** constateert dat het voorstel onder agendapunt 10 is aangenomen, hij



sluit dit agendapunt af en gaat over tot de sluiting van de vergadering. _____

Sluiting _____

De **voorzitter** deelt mede dat de definitieve uitslag van de stemmingen binnen enkele dagen na de vergadering op de website van ING staat. _____

Voordat de **voorzitter** over gaat tot sluiting van de vergadering richt hij om uiteenlopende redenen nog een woord van dank aan de heren Balkenende, Phutrakul, Wolters en Hamers: de heer Balkenende, die aan het einde van deze vergadering aftreedt om zich op andere dingen te kunnen richten, voor zijn toewijding en bijdrage aan de ontwikkeling van ING. De heren Phutrakul en Wolters, enerzijds voor hun inzet en samenwerking ten behoeve van de tijdelijke waarneming van het risicomangement en de bijbehorende dagelijkse beheeractiviteiten tot de benoeming van ING's nieuwe CRO, mevrouw Čortan, op één januari tweeduizend eenentwintig en anderzijds voor de wijze waarop ze die verantwoordelijkheid daarna aan haar hebben overgedragen. De heer Hamers, ING's CEO tot één juli tweeduizend twintig, voor het ING op de juiste weg naar de toekomst hebben gericht in deze tijd van digitalisering en voor de manier waarop hij zijn taken heeft overgedragen aan de heer Van Rijswijk in zijn nieuwe rol. _____

De **voorzitter** laat weten dat op de ING-website www.ing.com/agm drie maanden na deze vergadering het conceptverslag van de vergadering wordt gepubliceerd en zes maanden na deze vergadering het proces-verbaal. Hij sluit de vergadering vervolgens af met de woorden: "Blijf gezond! Hopelijk kunnen we elkaar volgend jaar weer rechtstreeks, face-to-face, ontmoeten." _____

De vergadering eindigt om zestien uur en acht minuten (16:08). _____

Dit proces-verbaal is opgemaakt in Amsterdam op achtentwintig oktober tweeduizend eenentwintig en door mij, notaris, ondertekend. _____

(Volgt handtekening)



VOOR AFSCHRIFT: