



Allen & Overy LLP

Proces-verbaal van vergadering ING Groep N.V.

JL/0035287-0000112

99131104

PROCES-VERBAAL VAN VERGADERING

(ING Groep N.V.)

Op achtentwintig april tweeduizend twintig, om veertien uur (14:00 uur) in de middag heb ik, mr. Joyce Johanna Cornelia Aurelia Leemrijse, notaris te Amsterdam, ten verzoeke 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 van harte welkom. De vergadering vindt dit keer onder bijzondere omstandigheden plaats vanwege de COVID-19 crisis waar hij eerst bij stilstaat: iedereen gaat momenteel door uitzonderlijke tijden en dat vraagt aanpassingsvermogen. In het licht hiervan heeft ING besloten om deze vergadering anders te organiseren, in lijn met wat de Nederlandse regering en het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) voorschrijven. Dit om de gezondheidsrisico's voor iedereen zo veel mogelijk te beperken. Daarom heeft ING ervoor gekozen om deze vergadering te houden in het Cedar-gebouw met slechts een beperkt aantal leden van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur fysiek aanwezig in de zaal. De andere leden volgen de vergadering op afstand en een aantal van hen kan ook een bijdrage leveren mocht dat nodig zijn. Verder heeft ING ook een limiet gesteld aan het aantal aandeelhouders dat hier fysiek aanwezig kan zijn. Degenen die er voor gekozen hebben deze vergadering persoonlijk bij te wonen, doen dat op eigen risico. Iedereen wordt met klem gevraagd om 'social distancing' in acht te nemen en als onderdeel daarvan te zorgen voor het houden van anderhalve meter fysieke afstand van elkaar. Daarnaast heeft ING de optie gestimuleerd om deze vergadering via de live webcast te volgen, voorafgaand te stemmen en ook om vragen zoveel mogelijk vooraf te stellen. Die vragen zullen tijdens deze vergadering beantwoord worden. De **voorzitter** bedankt iedereen voor hun begrip en medewerking om op deze manier met elkaar de vergadering te kunnen houden.

Een deel van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zit op het podium en wordt door de **voorzitter** geïntroduceerd. Van de Raad van Commissarissen: Hans Wijers (voorzitter) en Herna Verhagen (voorzitter van de Remuneratiecommissie). Van de Raad van Bestuur: Ralph Hamers (chief executive officer en voorzitter) en Steven van Rijswijk (chief risk officer). Tevens zit op het podium: Vroukje van Oosten Slingeland (de general counsel van de vennootschap).

Namens de externe accountant van het boekjaar tweeduizend negentien, KPMG, is de heer Marc Hogeboom aanwezig. Ook wordt mevrouw Joyce Leemrijse geïntroduceerd, onafhankelijk notaris, partner bij Allen & Overy. De volgende mensen zijn op afstand aanwezig, ter borging van ieders gezondheid: het overige lid van de Raad van Bestuur, te weten Tanate Phutrakul (chief financial officer); hij neemt deel via audioverbinding. De overige leden van de Raad van Commissarissen, van wie Hermann-Josef Lamberti (voorzitter van de Auditcommissie) en Mike Rees (voorzitter van de Riskcommissie) nemen deel via audioverbinding. Tevens zijn op afstand aanwezig: Waldo Bakker (namens de externe accountant KPMG) en Cindy van Eldert-Klep, de secretaris van de vennootschap.

De **voorzitter** geeft aan dat de vergadering in het Nederlands gehouden zal worden. Er zal alleen in het Engels worden gesproken als iemands moedertaal niet het



Nederlands is. Voor iedereen is een hoofdtelefoon beschikbaar om de vergadering geheel in het Nederlands of geheel in het Engels te volgen. Zoals goedgekeurd in de Algemene Vergadering van vijftieng 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 (éénendertig maart tweeduizend twintig) bestond uit drie miljard negenhonderd miljoen vierhonderdvierennegentigduizend vijfhonderdvijftig (3.900.494.550) aandelen. ING Groep N.V. en haar dochtermaatschappijen hielden op die datum gezamenlijk één miljoen driehonderdvijftienduizend zeshonderddrieënzestig (1.315.663) aandelen, waardoor het aantal aandelen waarop gestemd kan worden drie miljard achthonderdnegenennegentig miljoen éénhonderdachtenzeventigduizend achthonderdzevenentachtig (3.899.178.887) is. Op ieder aandeel kan één stem worden uitgebracht. Later in de vergadering wordt bekendgemaakt dat er in deze vergadering vierduizend éénhonderdachtendertig (4.138) aandeelhouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die in totaal twee miljard driehonderdzesendertig miljoen driehonderdnegenenvijftigduizend negenhonderdtweeënveertig (2.336.359.942) aandelen houden waarop in totaal datzelfde aantal stemmen kan worden uitgebracht. Dit komt overeen met negenenvijftig komma tweeënnegentig procent (59,92%) van het geplaatste kapitaal waarover stemmen kunnen worden uitgebracht. Hiervan zijn twee miljard driehonderdzesendertig miljoen driehonderdéénuizend driehonderdvijftieng (2.336.301.325) aandelen (negenennegentig komma negenhonderdzevenennegentig procent (99,997%) van het aanwezig of vertegenwoordigd kapitaal) vertegenwoordigd door de onafhankelijk notaris door middel van stemmen bij volmacht, via het elektronisch stemplatform. —————

Vervolgens deelt de **voorzitter** mede dat de notulen van de Algemene Vergadering van drieëntwintig april tweeduizend negentien zijn vastgesteld en ondertekend door de voorzitter, de secretaris en de aangewezen aandeelhouder, mevrouw M.N. Grootfaam uit Amsterdam. Deze notulen zijn sinds drieëntwintig oktober tweeduizend negentien beschikbaar op de website van ING. Het concept van deze notulen heeft ter inzage gelegen bij de vennootschap vanaf drieëntwintig juli tweeduizend negentien. De verslaglegging van deze vergadering wordt verzorgd door mevrouw Van Eldert-Klep. Voor het opmaken van de notulen wordt van de gehele vergadering een geluidsopname gemaakt. De **voorzitter** geeft aan dat de notaris deze keer een notarieel proces-verbaal van het verhandelde ter vergadering zal opmaken vanwege de bijzondere omstandigheden en zoals ook wettelijk is toegestaan. Dat betekent dat geen meetekend aandeelhouder wordt aangewezen. —————

De **voorzitter** licht vervolgens toe dat, vanwege de bijzondere omstandigheden,



aandeelhouders tot achtenveertig (48) uur voor aanvang van deze vergadering hun vragen over de agendapunten van deze vergadering digitaal hebben kunnen indienen. Deze vragen, en de antwoorden daarop, worden tijdens deze vergadering behandeld. Dat zal zoveel mogelijk geclusterd gebeuren, bij de agendapunten waarop de vragen betrekking hebben, en dit zal ook in het proces-verbaal van de vergadering worden opgenomen.

Mochten er daarna nog vragen vanuit de zaal zijn, dan dienen die kort en bondig geformuleerd te worden en deze dienen ook verband te houden met het desbetreffende agendapunt. Er is geen rondvraag. Relevante vragen en opmerkingen dienen daarom gesteld te worden bij de bijbehorende agendapunten. Vragen of opmerkingen betreffende een klantrelatie met ING, of over ING-producten of diensten, worden hier daarom niet behandeld. De **voorzitter** legt vervolgens uit hoe het proces van vragen stellen vanuit de zaal behoort plaats te vinden en hoe dit proces wordt gefaciliteerd, rekening houdende met de COVID-19-maatregelen. Verder wordt iedereen in de zaal verzocht het geluid van mobiele telefoons en dergelijke uit te zetten en erop gewezen dat het niet is toegestaan gedurende deze vergadering foto- en filmopnamen te maken. Dit in verband met de privacy van de medeaandeelhouders. Deze vergadering wordt zoals gebruikelijk ook live op de website van ING uitgezonden.

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 stellen van vragen over de agendapunten 2A tot en met 2D aan de hand van drie themarondes: de eerste ronde is bedoeld voor vragen over ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid, de tweede ronde is bedoeld voor vragen over andere onderwerpen van agendapunten 2A tot en met 2C, die niet later nog aan bod zullen komen op basis van de agenda, en de derde ronde is bedoeld voor vragen over agendapunt 2D, het Remuneratieverslag over tweeduizend negentien. Daarna zal agendapunt 2D ter adviserende stemming worden gebracht. Vervolgens zal agendapunt 2E worden behandeld. De heer Hogeboom van KPMG zal bij dit agendapunt een toelichting geven op de verrichte werkzaamheden. Daarna is er gelegenheid voor het stellen van vragen over agendapunt 2E. Eventuele vragen over de toelichting van KPMG kunnen via de voorzitter aan KPMG worden gesteld. Daarna zal agendapunt 2E in stemming worden gebracht. Vervolgens geeft de **voorzitter** een toelichting op de gang van zaken bij het stemmen inclusief de stemprocedure waarbij ING gebruik maakt van een elektronisch stemplatform. — Voordat de **voorzitter** overgaat tot de inhoudelijke behandeling van de agendapunten, geeft hij op een aantal daarvan nog een korte toelichting: (1) Het beloningsbeleid: dit onderwerp komt in meer detail aan bod bij agendapunten 2, 5 en 6. Mevrouw Verhagen, lid van de Raad van Commissarissen en voorzitter van de Remuneratiecommissie, zal straks meer vertellen over het beloningsbeleid zelf, wat het inhoudt en wat er is veranderd; daar gaat de voorzitter nu niet op in.



Vooruitlopende op haar toelichting benadrukt de **voorzitter** dat: (i) de Raad van Commissarissen het beloningsbeleid van ING uitgebreid heeft geëvalueerd in overleg met adviesorganen en een groot aantal belanghebbenden, waaronder klanten, institutionele aandeelhouders, de Nederlandse Centrale Ondernemingsraad, vakbonden en toezichhoudende instanties en overheidsinstanties. Deze uitgebreide consultatieronde met stakeholders had de Raad van Commissarissen ook toegezegd; en (ii) de medewerking en bijdragen van al deze stakeholders zeer gewaardeerd is. Het heeft de Raad van Commissarissen geholpen een goede balans te vinden tussen de verschillende gezichtspunten die hierover in de samenleving bestaan; (2) Dividend, agendapunt 3: aandeelhouders hebben ongetwijfeld gelezen dat ING net als een aantal andere Europese banken heeft besloten om de aanbeveling van de ECB op te volgen en het uitbetalen van dividend tot voorlopig één oktober tweeduizend twintig op te schorten. Dat houdt in dat het agendapunt 3B inzake het dividendvoorstel van de agenda is gehaald en niet in stemming wordt gebracht. ING doet er alles aan om haar klanten en de maatschappij te ondersteunen in deze COVID-19-crisis. ING werkt daartoe samen met lokale vertegenwoordigers van de sector en de overheid om te zorgen voor financiële flexibiliteit en haar rol als bank en de bijbehorende verantwoordelijkheid op te pakken. Juist nu. Het opschorten van dividend is daar een voorbeeld van. ING is financieel gezond, voldoet ruim aan de vereiste buffers van toezichhouders, maar vindt het verstandig om gehoor te geven aan de aanbeveling van ECB en voorlopig van dividenduitbetaling af te zien. De voorzitter van de Raad van Bestuur zal in zijn toelichting meer voorbeelden geven over de manier waarop ING belanghebbenden helpt in deze tijd. Ook op ING's website kan hierover meer gelezen worden. Op deze manier draagt iedereen een steentje bij aan het ondersteunen van klanten en de maatschappij waar financiële flexibiliteit nu zo van belang is. Vandaag staat in het teken van verslagjaar tweeduizend negentien. In de context van de COVID-19-pandemie kunnen er ook vragen zijn over de mogelijke impact daarvan op ING. Daarover horen aandeelhouders meer op acht mei, als ING haar kwartaalresultaten publiceert; en (3) Samenstelling van de Raad van Commissarissen, agendapunt 8: de Raad van Commissarissen vraagt vandaag goedkeuring op de voorgestelde benoeming van drie nieuwe leden. Het is het doel van de Raad van Commissarissen om ervoor te zorgen dat de samenstelling te allen tijde zodanig is dat ze haar taak naar behoren kan vervullen. De drie nieuw voorgestelde leden zijn: Juan Colombás, Herman Hulst en Harold Naus. Daarover meer bij agendapunt 8. Er zijn ook leden van wie de Raad van Commissarissen afscheid neemt: Eric Boyer de la Giroday en Hermann-Josef Lamberti. Beiden doen dat om persoonlijke redenen. Robert Reibestein heeft al eerder, per één januari van dit jaar, zijn functie als lid van de Raad van Commissarissen neergelegd, vanwege gezondheidsredenen. Hij staat daar later nog bij stil, evenals bij het aangekondigde vertrek van ING's zeer gewaardeerde voorzitter van de Raad van Bestuur, Ralph Hamers.



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

2. Verslag van de Raad van Bestuur over 2019 en Duurzaamheid (ter bespreking). _____

2A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2019 (ter bespreking). _____

2B. Duurzaamheid (ter bespreking) _____

De **voorzitter** deelt mede dat het duurzaamheidsverslag (2B) gezamenlijk zal worden besproken met het Verslag van de Raad van Bestuur (2A). Hij verwijst daarbij naar bladzijde 3 tot en met 91 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 bladzijde 162 tot en met 249. Hij geeft daarna het woord aan de heer Hamers. — De heer **Hamers** verwelkomt alle aandeelhouders. Hij bedankt hen voor hun betrokkenheid bij de ontwikkeling van ING en voor hun deelname vandaag, wat hij zeer op prijs stelt. _____

Om te beginnen staat de heer **Hamers** stil bij de COVID-19-pandemie die heeft gezorgd voor vele ontwikkelingen en veranderingen in de afgelopen weken, een ongekende maar ook onbekende crisis, waardoor ook de huidige economische ontwikkelingen worden beïnvloed. Hij zet uiteen hoe ING haar stakeholders zo goed mogelijk probeert te ondersteunen in deze moeilijke tijd. ING heeft daartoe drie belangrijke prioriteiten gesteld, in willekeurige volgorde: (1) Hoe ondersteunt ING de klanten, zowel consumentenklanten als bedrijfsklanten, in deze onzekere tijden? (2) Hoe ondersteunt ING haar personeel om vooral gezond en veilig te blijven en daarna ook te blijven werken? En (3) Hoe ondersteunt ING de gemeenschappen waar ze onderdeel van uitmaakt? Veel landen waarin ING actief is, doen een beroep op ING voor ondersteuning. ING's 'purpose', om mensen in staat te stellen zowel privé als zakelijk een stap voorop te blijven lopen, biedt goede handvatten voor deze ondersteuning: voor klanten wordt bijvoorbeeld bekeken of uitstel van betaling mogelijk is als dat nodig blijkt, waar nodig in afstemming met lokale autoriteiten en andere banken, onder andere als er sprake is van bepaalde lokale garantieregelingen. Daarnaast zet ING zich in voor het vergroten van de mogelijkheden via contactloos betalen en het coachen van mensen die versneld digitaal moeten bankieren, omdat ze niet naar een kantoor mogen of kunnen, of omdat niet alle kantoren altijd open zijn. Voor medewerkers heeft ING ook verschillende acties genomen ter bescherming van hun gezondheid en hun veiligheid, zoals het faciliteren om vanuit huis te kunnen werken, met behoud van voldoende en goede communicatiemogelijkheden, en met aandacht voor de thuissituatie en medewerkersmotivatie. Voor de gemeenschappen waarvan ING onderdeel uitmaakt zet ING zich ook op verschillende manieren in, rekening houdende met lokale noodbehoeften. Bijvoorbeeld door het houden van inzamelingsacties voor hulporganisaties die acuut hulp kunnen bieden in de gezondheidszorg, het ter beschikking stellen van locaties aan ziekenhuizen ten behoeve van het snel kunnen ombouwen tot noodopvang voor patiënten en het ter



beschikking stellen van laptops ter ondersteuning van thuisscholing van kinderen van minderbedeelde gezinnen. ING probeert op voornoemde manier rekenschap te geven van haar rol in de maatschappij.

Na te hebben stilgestaan bij hoe ING probeert bij te dragen aan wat voor een ieder heel belangrijk is in het leven, gezondheid en veiligheid, blikt de heer **Hamers** terug op ING's activiteiten en prestaties over het jaar tweeduizend negentien. Hij licht toe dat ING's grootste prioriteit in tweeduizend negentien lag bij de verdere implementatie van ING's Know Your Customer (KYC)-verbeteringsprogramma. Dit programma is in tweeduizend zeventien geïntroduceerd en hiermee wil ING een structurele verbetering realiseren van haar poortwachtersfunctie op het gebied van de due diligence van klanten en de anti-witwasactiviteiten naar een duurzaam hoger niveau brengen. In tweeduizend negentien heeft ING onder andere meer dan vierduizend (4.000) fte's werkzaam om haar klantdossiers op orde te krijgen, extra ondersteunende automatiseringsinstrumenten geïmplementeerd en een systematische risicoanalyse gemaakt die de risico's per activiteit en per land inzichtelijk maakt. Daarnaast was er ook specifieke aandacht voor bijvoorbeeld de situatie in Italië waar ING met de toezichthouder in overleg is over de lokale vereisten op KYC-vlak. Wat betreft het goed kunnen blijven vervullen van de poortwachtersfunctie is ING ook in overleg gegaan met verschillende autoriteiten om te bekijken in hoeverre er samenwerking mogelijk is, bijvoorbeeld op het gebied informatie-uitwisseling met andere banken en inzet van nieuwe technologie om ongewenste gedragspatronen te kunnen identificeren en melden.

De heer **Hamers** vervolgt zijn toelichting door het belang van ING's Think Forward-strategie in relatie tot KYC en niet-financiële risicobeheersing te benadrukken: omdat bankieren net als vele andere zaken in het leven steeds digitaler wordt (als het ware een 'icoontje op een smartphone') is het van belang dat ING's bankiersdiensten en -systemen beschikbaar, bereikbaar, transparant en betrouwbaar zijn, ook ter borging van ING's reputatie. De verdergaande wereldwijde digitalisering komt goed tot uitdrukking in ING's toepassing van haar Think Forward-strategie: zo heeft zevenendertig procent (37%) van ING's klanten nooit anders contact met ING gehad dan via mobiele communicatiemiddelen en verloopt tweeëntachtig procent (82%) van alle interacties via deze kanalen. Bijkomend voordeel is dat ING hierdoor ook beter op haar klantbehoefte kan inspelen wat zich via ING's mobiele kanalen uit in een toenemende verkoop van ING-diensten en aanbod van aanvullende diensten, zoals Google Pay en Apple Pay. De toegevoegde waarde van ING's eerder aangekondigde en ingezette versnelling van haar strategie ter ondersteuning van de zogenaamde 'platformisering' van de wereld wordt nog eens extra onderstreept door de huidige COVID-19-crisis: zo nemen online kopen, communiceren, advies vragen en bankieren momenteel een enorme vlucht. De heer **Hamers** legt uit welke drie opties ING inzet als het gaat om het creëren van een platform voor haar klanten, ter verbetering van digitalisering en het gebruik van technologie, te weten: (1) het



zelfstandig ontwikkelen van een platform, waarbij klanten door hun vertrouwen in ING het ING-platform kiezen ten behoeve van hun wereldwijde dienstverlening en bankzaken. Hiertoe standaardiseert ING steeds meer over de verschillende landsgrenzen heen, door bijvoorbeeld een grensoverschrijdende mobiel bankieren app aan te bieden; (2) het aanbieden van platforms die in heel specifieke behoeften voorzien, bijvoorbeeld financieel management via Yolt, of handels- en goederenfinanciering via initiatieven als Komgo en Contour; en (3) het verbinden van ING's bankdiensten aan een ander, al bestaand groot platform, zoals Amazon. Het voorgaande is niet mogelijk zonder innovatie. ING doet dat deels intern, via zogenaamde 'labs', en deels samen met meer dan tweehonderd (200) fintechnen. Dit zorgt ervoor dat voortdurend bekeken wordt wat verbeterd kan worden om het de klanten uiteindelijk gemakkelijker te maken. Voorbeelden die in dit verband worden toegelicht zijn Katana (een spin-out van een door ING ontwikkeld digitaal kunstmatig intelligentie-centrum ter ondersteuning van de prijsstelling voor zakelijke transacties) en ING's nieuwe kantoor Cedar als onderdeel van Cumulus Park in Amsterdam (dat ruimte biedt om te werken aan innovatie samen met onder andere universiteiten en start-ups).

De heer **Hamers** verwijst naar de lancering van ING's Think Forward-strategie zeven jaar geleden, waarbij ING haar focus verlegde van het voor haar klanten zijn van een hoofdzakelijk digitale spaarbank naar het worden van een digitale, volledige ofwel primaire bank die voorziet in alle, uiteenlopende diensten. Hij laat zien dat inmiddels wereldwijd al meer dan dertien miljoen (13.000.000) van de in totaal circa veertig miljoen (40.000.000) klanten ING als hun primaire bank beschouwen. Deze wereldwijde trend zorgt ervoor dat ING met de aan hen toevertrouwde middelen meer kredieten kan verlenen en daarmee een grotere rol kan spelen in de economieën waarin ING actief is. Als het gaat om duurzaamheid verwijst de heer **Hamers** naar ING's purpose: die gaat over mensen (dus niet alleen over klanten) en over hen in staat stellen te voorzien in hun totale levensbehoefte, zowel privé als zakelijk (dus niet alleen op het vlak van financiële dienstverlening). Dit vertegenwoordigt ING's duurzaamheidsstreven, dat een integraal onderdeel is van alles wat ING doet, dat ING heeft vertaald naar specifieke doelen binnen en buiten ING. Binnen de organisatie streeft ING bijvoorbeeld naar éénhonderd procent (100%) inkoop van 'hernieuwbare energie' voor eigen gebruik en minder waterverbruik. Buiten de organisatie probeert ING wereldwijd impact te maken naar en via haar klanten en de maatschappij. Dat doet ING door te streven naar een 'self-reliant society' en naar een 'low carbon society'. In een 'self-reliant society' zijn mensen 'in control' van hun eigen financiën, daarbij door ING in staat gesteld de waarde van digitaal geld te blijven voelen, ondersteund door bijvoorbeeld technologie ten behoeve van digitaal leren en kunnen budgetteren. ING heeft hiermee al meer dan vijftientig miljoen (25.000.000) mensen in Europa bereikt. In een 'low carbon society' is de CO₂-footprint van de wereld als geheel gereduceerd, in lijn met het klimaatakkoord van Parijs om de



opwarming van de aarde ruim onder de twee graden Celsius te houden. ING heeft zich ook aan dit akkoord gecommitteerd: ter ondersteuning hiervan probeert ING indirect invloed uit te oefenen op klimaatverandering door de indirecte uitstoot van haar kredietportefeuille te verminderen om de opwarming van de aarde ruim onder de twee graden Celsius te houden. Dit doet ING via de innovatieve Terra-aanpak en –methodiek die ze samen met denktank 2 Degrees Investing Initiative (2DII) in tweeduizend achttien heeft ontwikkeld en gelanceerd en waarbij zich inmiddels al meer dan veertig (40) andere banken hebben aangesloten. Ook heeft ING als een van de leidende banken de principes van verantwoord bankieren ondertekend die zijn opgesteld door het Milieuprogramma van de Verenigde Naties in samenspraak met de financiële sector. In totaal hebben momenteel al meer dan éénhonderddertig (130) banken wereldwijd deze principes ondertekend, hetgeen meer dan vijfendertig procent (35%) vertegenwoordigt van de internationale kredietverlening. De heer **Hamers** legt uit dat duurzaamheidsinitiatieven ook positief bijdragen aan ING's commerciële mogelijkheden op het gebied van bijvoorbeeld sustainable finance en climate finance, waardoor ING hierin tot de top vijf in de wereld behoort. Hij benadrukt dat alles wat ING doet, en de manier waarop, in het belang moet zijn van haar klanten, de maatschappij en andere stakeholders; dat is volgens hem wat uiteindelijk tot het financiële resultaat leidt.

Met betrekking tot het resultaat in tweeduizend negentien licht de heer **Hamers** toe dat dit goed was. Ondanks de druk op de rentemarge vanwege de lage, zo niet negatieve, rente waar ING mee te maken heeft, steeg de omzet in tweeduizend negentien, voornamelijk door een toename van het aantal klanten. Tegelijkertijd stegen ook de kosten, onder andere vanwege de eerder vandaag toegelichte toename van fte's op KYC-gebied, een toename van fte's ter ondersteuning van lokale groei en een verbetering van de arbeidsvoorwaarden in verschillende landen. Vergeleken met tweeduizend achttien was het tweeduizend negentien resultaat wel iets lager omdat de kosten relatief meer stegen dan de omzet. Desalniettemin heeft dit per eind tweeduizend negentien geleid tot een rendement op het eigen vermogen van negen komma vier procent (9,4%) en een tier-1 kernkapitaalratio van veertien komma zes procent (14,6%). ING is daarmee nog steeds een gezonde, veilige bank die haar buffers verder heeft verstevigd om die in onzekere tijden – waarmee nu iedereen te maken heeft – te kunnen gebruiken om haar klanten te ondersteunen.

Hiermee rondt de heer **Hamers** zijn toelichting af. Omdat dit zijn zevende en laatste Aandeelhoudersvergadering van ING is waar hij als voorzitter van de Raad van Bestuur optreedt, blikt hij kort terug op de meest opvallende en uitdagende dossiers die in deze periode de revue zijn gepasseerd. Wat hem betreft zijn het voortdurende vertrouwen en de betrokkenheid van de aandeelhouders en van de medewerkers, met hun weerbaarheid en flexibiliteit, de rode draad hierin geweest en daarop is hij erg trots. Hij maakt van de gelegenheid gebruik om hen hiervoor nogmaals uitgebreid te bedanken. Daarna geeft hij het woord terug aan de voorzitter. De **voorzitter** bedankt



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

2C. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2019 (ter bespreking)

De **voorzitter** stelt aan de orde het Verslag van de Raad van Commissarissen en verwijst naar bladzijde 96 tot en met 108 van het Annual Report. De Raad van Commissarissen kwam in tweeduizend negentien tien keer bijeen. Als onderdeel van haar reguliere verantwoordelijkheden richtte de Raad van Commissarissen en haar committees zich op het toezicht op én het 'challengen' van ING's Raad van Bestuur in haar inspanningen voor de implementatie van de Think Forward-strategie. Een heel prominent aandachtspunt voor de Raad van Commissarissen in tweeduizend negentien was ING's Anti-Money Laundering (AML) ofwel het Know Your Customer (KYC)-programma, het organisatiebrede verbeteringsprogramma van ING, onder meer gericht op het beheer van klantinformatie. Hiertoe heeft de Raad van Commissarissen, in kleine groepjes, ook verschillende lokale ING-entiteiten in verschillende landen bezocht, zoals Polen, België, Frankrijk en Nederland, zowel om de lokale uitdagingen beter te begrijpen als om het organisatiebrede belang van AML/KYC te benadrukken. In aanvulling hierop heeft de Raad van Commissarissen, naast een scala aan reguliere onderwerpen, ook uiteenlopende andere ontwikkelingen besproken, zoals de verwachte impact van de lage rentestand, het modelrisico, Basel IV, IFRS 16, SRD II en diverse actuele thema's op het gebied van regelgeving met een wereldwijde reikwijdte voor ING, zoals ICLAAP, compliance, IT, sourcing en geschiktheidseisen voor bestuursfuncties en belangrijke functiehouders. Voorts heeft de Raad van Commissarissen zich gericht op de financiering van de vennootschap, rekening houdende met de eisen voor kapitaal en liquiditeit en doorlopende ontwikkelingen op het gebied van toezicht. De verschillende commissies van de Raad van Commissarissen behandelden ook uiteenlopende onderwerpen. Naast het eerder genoemde Know Your Customer-verbeteringsprogramma en het voorgestelde beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, betroffen de belangrijkste onderwerpen onder meer nieuwe kandidaten voor de Raad van Commissarissen, de kwartaalresultaten, corporate governance, risicomanagement en de cultuur binnen ING.

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

2D. Remuneratieverslag (ter adviserende stemming)

De **voorzitter** stelt aan de orde het Remuneratieverslag over tweeduizend negentien en verwijst naar het verslag zoals opgenomen op bladzijde 136 tot en met 151 van het Annual Report. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, mevrouw Herna Verhagen.

Mevrouw **Verhagen** verwijst naar wat de voorzitter eerder aangaf: dat de beloningsprincipes van ING mede gericht zijn op het aantrekken van hooggekwalificeerde medewerkers en managers, en om hen te motiveren en te behouden. Met deze principes wil ING een evenwichtige beloning bieden die aansluit



bij ING's risicobereidheid en die effectief risicobeheer bevordert. ING houdt ook rekening met haar verantwoordelijkheid naar haar klanten, de samenleving en andere belanghebbenden, want hun vertrouwen vormt de basis van ING's bestaansrecht. Het beloningsbeleid van ING is van belang om haar strategie en purpose (mensen in staat stellen zowel privé als zakelijk een stap voorop te blijven lopen, zoals net toegelicht door de heer Hamers) te realiseren. Hierbij houdt ING rekening met haar risicoprofiel. Dit uitgangspunt geldt voor alle medewerkers en voor de leden van de Raad van Bestuur. Er dient een goed evenwicht te bestaan tussen enerzijds waardecreatie op korte en lange termijn voor alle belanghebbenden en anderzijds verantwoordelijkheid en billijkheid. In lijn met de Code Banken ziet het beloningsbeleid toe op beloning onder de mediaan van de gekozen benchmark. Dit ING-beleid is reeds in tweeduizend tien door de Algemene Vergadering goedgekeurd. Zoals eerder toegezegd en zoals net ook door de voorzitter aangekondigd, heeft ING in tweeduizend negentien een uitgebreide review gedaan op haar beloningsbeleid. Onder andere door de invoering van nieuwe wet- en regelgeving heeft dit geleid tot een op onderdelen aangepast beloningsbeleid, dat later deze vergadering aan bod komt. De wijzingen hebben geen impact op de beloningen van tweeduizend negentien.

Mevrouw **Verhagen** legt vervolgens uit dat in het Remuneratieverslag wordt teruggekeken op het jaar tweeduizend negentien. Daarin rapporteert ING over haar prestaties en welke gevolgen de gebeurtenissen in tweeduizend negentien hebben gehad voor de beloning. Er wordt een overzicht gegeven van het huidige beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Ook wordt informatie gegeven over de beloning die in tweeduizend negentien aan de Raad van Bestuur is toegekend, inclusief de variabele beloning, en over de beloning die in tweeduizend negentien aan de Raad van Commissarissen is toegekend. Met het Remuneratieverslag tweeduizend negentien voldoet ING aan de nieuwe eisen die de Nederlandse wet stelt op grond van de wetwijziging inzake de implementatie van de herziene Aandeelhoudersrichtlijn. In het verslag is reeds, voor zover praktisch mogelijk, geanticipeerd op de niet-bindende conceptrichtsnoeren van de Europese Commissie over de inhoud en de structuur van het Remuneratieverslag. Een van de redenen dat ING's Remuneratieverslag tweeduizend negentien nog niet geheel in lijn is met de richtsnoeren, is dat de richtsnoeren nog niet definitief zijn. Daarnaast is de verslaglegging van de variabele beloning in het Remuneratieverslag nog niet in lijn met het format van het nieuwe beloningsbeleid. Immers, voor het prestatiejaar tweeduizend negentien was dit format nog niet met de leden van de Raad van Bestuur afgesproken. Om het nu wel min of meer kunstmatig en achteraf in dat format te presenteren vond ING niet passend. Het jaar tweeduizend negentien dient in dat opzicht dan ook als een overgangsjaar te worden gezien. ING is voornemens haar Remuneratieverslag 2020 aan te passen aan de definitieve, niet-bindende richtsnoeren die naar verwachting tegen die tijd zijn gepubliceerd. ING zal daarbij ook rekening



houden met de opmerkingen die ze vandaag van haar aandeelhouders krijgt ten aanzien van het Remuneratieverslag tweeduizend negentien.

Mevrouw **Verhagen** licht vervolgens toe dat de Raad van Commissarissen (met behulp van haar adviesorganen) bij de vaststelling van de hoogte van de variabele beloning een zogenoemde ex-ante en ex-post risicotoets uitvoert. De uitkomst hiervan kan ertoe leiden dat de variabele beloning naar beneden wordt bijgesteld. De ex-ante risicotoets is in lijn met bestaande wet- en regelgeving. Uitgangspunt hierbij is dat de leden van de Raad van Bestuur slechts in aanmerking komen voor variabele beloning als bepaalde, vooraf vastgestelde risicodoelstellingen worden gehaald. Het gaat hierbij voor ING om de zogenoemde 'Common Equity Tier 1' en de 'IFRS Return on Equity' die worden gebruikt als ex-ante risicomaatstaven. In aanvulling hierop worden andere mogelijke financiële en niet-financiële risico's getoetst, die eveneens kunnen leiden tot een verlaging van de variabele beloning. Voor niet-financiële risico's wordt onder andere gebruik gemaakt van ING's zogenoemde non-financial risk dashboard waarbij progressie op ING's KYC-verbeteringsprogramma een van de graadmeters is.

Bovenstaande in aanmerking nemende, heeft de Raad van Commissarissen geconcludeerd dat de leden van de Raad van Bestuur een goede bijdrage hebben geleverd aan ING's resultaten over tweeduizend negentien. Hoewel het onderliggend resultaat voor belastingen en het onderliggend rendement op het eigen vermogen is gedaald in vergelijking met tweeduizend achttien, is er goede vooruitgang geboekt met de uitvoering van de Think Forward-strategie. Dit blijkt onder andere uit de aanhoudende groei van het aantal primaire klanten - van cruciaal belang voor de toekomst van de bank -, de uitvoering van het KYC-verbeteringsprogramma met sterk bestuur door het topmanagement én de vorderingen op het gebied van duurzaamheid.

Samenvattend is de toegekende variabele beloning voor prestatiejaar tweeduizend negentien vastgesteld op basis van de prestaties van ING Groep N.V. alsmede op basis van de individuele financiële en niet-financiële risicodoelstellingen van de leden van de Raad van Bestuur. Bij de vaststelling heeft tevens een risicotoets plaatsgevonden, zoals net toegelicht. Dit alles heeft voor de leden van de Raad van Bestuur geresulteerd in een variabele beloning om en nabij het 'at target' percentage van zestien procent (16%). Mevrouw **Verhagen** verwijst voor meer details naar het Remuneratieverslag tweeduizend negentien.

Wat betreft de vaste beloning heeft in tweeduizend negentien geen verhoging plaatsgevonden van het vaste salaris. Voor tweeduizend twintig heeft de Raad van Commissarissen tot een ander voorstel besloten dat nader wordt toegelicht bij agendapunt 5.

Mevrouw **Verhagen** geeft het woord terug aan de voorzitter. De **voorzitter** sluit het agendapunt af en gaat over naar de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D.



Zoals al eerder toegelicht vandaag is de vragenronde georganiseerd rondom drie thema's, te weten: (1) ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid, inclusief specifieke belangrijke onderwerpen zoals het KYC-verbeteringsprogramma, (2) de andere onderwerpen van agendapunten 2A tot en met 2C, die niet later nog aan bod zullen komen op basis van de agenda, en (3) agendapunt 2D, het Remuneratieverslag tweeduizend negentien. De **voorzitter** licht toe dat eerst de voorafgaand aan de Algemene Vergadering ingediende vragen behandeld zullen worden van de aandeelhouders die niet fysiek aanwezig kunnen zijn. Daarna is er ruimte voor aanvullende vragen van de in zaal aanwezig zijnde aandeelhouders. Waar nodig zal de **voorzitter** hierbij het woord geven aan de deelnemende leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen.

Eerste ronde: ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend:

- (1) De heer **Schmets** (VEB): "ING geeft in haar jaarverslag tweeduizend negentien aan op reguliere basis stresstesten uit te voeren en scenarioanalyses te maken, waarbij tevens gekeken wordt naar ernstige, maar waarschijnlijke scenario's. Met de coronapandemie heeft zich inmiddels een materieel systeemrisico gemanifesteerd. (a) Kan ING nader toelichten welke stresstesten naar aanleiding van de uitbraak van de coronapandemie zijn uitgevoerd? (b) Welke macro-economische inputvariabelen zijn in dat coronapandemie scenario gehanteerd, ten aanzien van (sterk gecorreleerde) factoren zoals de werkloosheid, het bruto binnenlands product, de huizenprijsindex, de oliepijzen en de margedruk? (c) Hoe verhouden de inputvariabelen van het coronapandemie-scenario zich tot de waarden van 'near default' scenario's? (d) Welke mitigerende maatregelen kan ING nemen om de neerwaartse druk op de resultaten te beheersen? (e) Bij welk percentage van de CET1-ratio zal ING de kredietverlening moeten staken? (f) Na hoeveel maanden begeeft de 'probability of default' (PD) zich op het hoogtepunt, voor zowel de 'point in time' als de 'through the cycle' schatting? (g) Hoeveel jaren zal het duren om na het staken van de kredietverlening weer terug te komen op de huidige SREP-ratio? Geeft u hierbij tevens aan of en per welk moment weer dividend kan worden uitgekeerd." De heer **Van Rijswijk** reageert op de vragen met de mededeling dat het uitvoeren van stresstests en scenarioplanning vast onderdeel is van ING's risicomangement. Dat gebeurt op een aantal manieren: totale stresstesten voor de onderneming als geheel, stresstesten voor bepaalde segmenten of bepaalde landen en zogenaamde 'reversed stress tests'. Deze laatste zijn een soort omgekeerde stresstesten waarbij wordt geanalyseerd hoeveel kapitaal nodig is, hoeveel kapitaal beschikbaar is, en hoeveel bepaalde variabelen kunnen inzakken om een minimumniveau te bereiken. Belangrijke variabelen



zijn onder andere het bruto nationaal product, de huizenprijsindex en de werkloosheid, en in iets mindere mate de stand van de rente. Ook nu worden die stresstesten uitgevoerd, maar met een hogere frequentie om sneller tot nieuwe inzichten te komen naar aanleiding van de voorspellingen ten aanzien van de groei of de neergang van de economie. Het maximaliseren van de variabelen zal leiden tot meer klanten die in kredietverzuim zullen komen, als gevolg waarvan additioneel kapitaal zal moeten worden aangehouden of extra risicokosten genomen zullen moeten worden. Hij legt vervolgens uit dat kapitaalmodellen een aantal gemiddelde variabelen door een cyclus heen gebruiken ('through the cycle') en dat risicokostenberekeningen uitgaan van een aantal variabelen op een specifiek moment ('point in time'). De berekening van benodigd kapitaal wordt dus op een andere manier gedaan dan de berekening van de risicokosten. Wat betreft de vraag wanneer de 'probability of default' (PD) op het hoogtepunt zal zijn, geeft hij aan dat het nog te vroeg is om daarvan een inschatting te maken. Ten aanzien van ING's kapitaalpositie geeft de heer **Van Rijswijk** aan dat ING stevig is gekapitaliseerd met een CET1-ratio van veertien komma zes procent (14,6%) per jaareinde tweeduizend negentien. Hiermee voldoet ING nog ruimschoots aan de door ECB voorgeschreven SREP-ratio. Er kan nog geen inschatting gemaakt worden hoe dit zich verder zal ontwikkelen. Als gevolg van de recente verlichting van de kapitaaleis door de ECB (die momenteel op ruim tien komma vijf procent (10,5%) ligt) is de kapitaalbuffer van ING verder versterkt. Daarnaast kan een deel van het kapitaal voortaan ook met achtergestelde leningen worden versterkt in plaats van alleen met aandelenvermogen. Verder is een goede diversificatie van de portefeuille belangrijk: ING is een grote bank en in vele landen actief. Goede diversificatie leidt tot spreiding van risico's. Dat is een continu aandachtspunt van ING. Ook is het belangrijk om tijdig in contact te komen met klanten als er signalen zijn waaruit zou kunnen blijken dat mogelijk toekomstig kredietverzuim zou kunnen optreden. Daarvoor heeft ING naast modellen ook veel contact met haar klanten en in dat verband wordt verwezen naar hetgeen de heer Hamers eerder vandaag heeft toegelicht en laten zien. Het is nog te vroeg om aan te geven wat de COVID-19-pandemie uiteindelijk gaat betekenen voor ING's klanten, maar ING helpt haar klanten waar mogelijk. De heer **Van Rijswijk** rondt zijn antwoord af met verwijzing naar ING's aankondiging eerder dit jaar om de uitkering van dividend voorlopig op te schorten tot ten minste één oktober tweeduizend twintig, mede naar aanleiding van het advies van de ECB op dat gebied. ING zal dus later dit jaar bekijken wat te doen op dit vlak.

- (2) De heer **Akrouh** (Amsterdam): "Allereerst hartelijk dank voor het organiseren van de Algemene Vergadering. In deze tijd is dat geen



gemakkelijke opgave, maar ik waardeer de transparantie van ING in hoe deze Algemene Vergadering wordt georganiseerd. Ik ben dan ook trots op het bestuur en de medewerkers die dit hebben georganiseerd om op deze wijze de Algemene Vergadering door te laten gaan. Het laat zien dat in moeilijke tijden de creativiteit en vindingrijkheid toeneemt en het agile werken in het DNA van de bank zit. De COVID-19-crisis heeft de wereld in ieder geval (tijdelijk) drastisch veranderd. Veel bedrijven hebben momenteel liquiditeitsproblemen en de vraag is bij vele bedrijven tot nihil gereduceerd. Dat heeft natuurlijk impact op de balans en winst-en-verliesrekening van de bank en daar wil ik graag een aantal vragen over stellen. Ik zal ze per onderwerp verdelen om het wat gemakkelijker te maken. ING Groep N.V. heeft besloten de dividenduitkering over het jaar tweeduizend negentien uit te stellen. Daarmee houdt u behoorlijk wat geld in kas, waarbij mijn vraag is wat ING Groep N.V. van plan is daarmee te doen: gaat u uw eigen liquiditeitspositie versterken? Worden voorzieningen getroffen? Wordt het eigen vermogen versterkt? Graag zou ik weten wat uw geactualiseerde dividendbeleid is." De heer **Hamers** geeft aan dat een en ander met twee zaken te maken heeft. Ten eerste is met betrekking tot het dividendbeleid al eerder aangegeven dat ING het advies van de ECB heeft gevolgd met betrekking tot het opschorten van het tweeduizend negentien dividendbeleid, met als gevolg dat ING het dividend over tweeduizend negentien in reserve houdt. Dat wordt niet toegevoegd aan het kapitaal, maar het blijft in reserve als onderdeel van het eigen vermogen en het wordt in principe niet aangewend. ING wil later dit jaar bekijken of, en in hoeverre, het al dan niet zou kunnen worden uitgekeerd, of dat het alsnog aan het kapitaal zou moeten worden toegevoegd. Zoals toegelicht voorziet ING verdere dividend aankondigingen te kunnen doen na één oktober tweeduizend twintig. In verband daarmee verwacht ING daarom ook geen interim-dividend uit te keren dit jaar in geval er in tweeduizend twintig winst wordt gemaakt. —

- (3) De heer **Schmets** (VEB): "Als onderdeel van het pakket aan overheidsinterventies vraagt de overheid banken hun verantwoordelijkheid te nemen en flexibel te zijn in de kredietverlening richting de private sector. Vanuit de overheid wordt dit gepresenteerd als een tijdelijke maatregel, terwijl die naar verwachting voor een langere tijd een stempel zal drukken op de resultaten van ING. Hoe lang denkt ING de gevolgen te ondervinden van het feit dat de bank wordt ingezet als instrument om de reële economie te redden? Is het niet oneconomisch dat ING momenteel - evenals andere bankinstellingen - wordt gevraagd om meer financiering te verstrekken aan bedrijven juist op een moment dat sprake is van een economische neergang waarvan zowel de duur als diepte onduidelijk is? Welke randvoorwaarden zullen gelden om te beslissen welke bedrijven financiële ondersteuning



ontvangen, en welke bedrijven daarvoor niet in aanmerking komen? In het licht van de uitzonderlijke omstandigheden heeft de ECB gesuggereerd dat de onder Pillar 2 Guidance (P2G) benodigde kapitaalbuffer tijdelijk kan worden uitgeschakeld. Een zelfde versoepeling zou mogelijk zijn voor de cyclische buffer. Vindt u dit voorstel eigenlijk wel wenselijk en draagt dit bij aan de stabiliteit van uw bank?" De heer **Hamers** geeft aan dat het antwoord op de eerste vraag moeilijk in te schatten is. Juist daarom zet de overheid zich volledig in om bedrijven te ondersteunen met heel veel verschillende faciliteiten. Wat betreft kredietverlening zijn er twee vormen: bestaande kredietverlening en nieuwe kredietverlening. Voor de bestaande kredietverlening bekijkt ING hoe ze haar klanten door deze COVID-19-fase heen kan helpen. Dat doet ING onder andere via uitstel van aflossing en soms uitstel van rentebetalingen, afhankelijk van het land waarin ING opereert. Voor nieuwe kredietverlening is het landschap erg onzeker. Zowel voor bedrijven als banken is het onduidelijk hoe de omzet zich zal ontwikkelen en of schulden zullen kunnen worden terugbetaald. Er gelden verschillende steunmaatregelen in de landen, waaronder gedeeltelijke of algehele overheidsgarantiestelling. ING bekijkt samen met de klanten de mogelijkheden die bepaalde regelingen bieden om extra kredietverlening mogelijk te maken. Als generieke voorwaarde geldt dat de klant in kwestie gezond moest zijn voor aanvang van de COVID-19-crisis. Als de klant op dat moment volledig aan zijn betalings- en terugbetalingsverplichtingen kon voldoen, komt zo'n klant in beginsel in aanmerking voor zo'n regeling. Wat betreft de versoepeling van de kapitaalbuffer door de toezichthouders, geeft de heer **Hamers** aan dat bankieren onder andere bestaat uit gewogen risico's nemen en het door de economische cycli heen kunnen doen wat het beste is voor de bank en haar klanten. In tijden waarin banken goede resultaten boeken moeten ze stevige kapitaalbuffers creëren, zodat bij een neergang van de economie deels kan worden ingeteerd op deze buffers. De versoepeling van de kapitaalbuffervereisten is een goede manier om de banken te ondersteunen in deze crisis, zodat zij ook daadwerkelijk hun klanten kunnen blijven ondersteunen.

- (4) De heer **Schmets** (VEB): "Is ING van mening dat de bank over adequate kapitaalbuffers beschikt om de economische en financiële schokken van de coronapandemie op te vangen? Zo ja, om welke redenen? Is een scenario denkbaar waarin ING genoodzaakt is nieuw aandelenkapitaal op te halen om de continuïteit te waarborgen?" De heer **Van Rijswijk** verwijst naar eerdere antwoorden in dit verband en het ruime verschil tussen de CET1-ratio van ING van veertien komma zes procent (14,6%) ten opzichte van de nieuwe kapitaaleis van tien komma éénenvijftig procent (10,51%) volgens CRD V. Hij benoemt daarbij wederom het belang van diversificatie wat betreft



sectoren, landen en activiteiten. Daarnaast geeft hij aan dat ING veelal zekerheden verlangt voor financiering en dat ING veelal bovenaan in een kredietstructuur financiert met rechten die vaak beter zijn dan van andere financierende partijen. Dat zijn allemaal redenen voor de sterke kapitaalpositie van ING. Hij sluit af met de mededeling dat ING op het moment geen intentie heeft om aandelen uit te geven. —————

- (5) De heer **Akrouh** (Amsterdam): "Afgelopen jaar had de bank een relatief kleine hoeveelheid Non-Performing Loans (NPL). Naar aanleiding van deze crisis zal de impact op dit moment anders zijn. Wat is de actuele status van het aantal NPL's? Hoeveel klanten hebben een verzoek gedaan tot uitstel van betaling en aflossingen? Hoe lost u de huidige situatie met klanten op (welke mogelijkheden zijn er)? Wat is de geprognosticeerde impact daarvan op dit jaar?" De heer **Van Rijswijk** antwoordt dat in geval van NPL er sprake is van kredietverzuim. Dat is het geval als klanten negentig (90) dagen of langer niet aan hun betalingsverplichtingen voldoen. Dat was in tweeduizend negentien in één komma vier procent (1,4%) van ING's leningenbedrag het geval. Voor het eerste kwartaal van tweeduizend twintig zal dit percentage blijken uit de financiële rapportage over het eerste kwartaal die op vrijdag acht mei zal worden gepubliceerd. Hij geeft aan dat vooralsnog een aantal duizenden klanten het verzoek hebben gedaan tot uitstel van betaling en aflossing. De mate waarin verschilt per land en varieert per klantgroep en product. —————
- (6) De heer **Akrouh** (Amsterdam): De Europese Commissie heeft onlangs aangekondigd éénduizend miljard euro (EUR 1.000.000.000.000) uit de markt te willen halen ter bestrijding van deze crisis. Of dat in de vorm van zogenoemde eurobonds gaat of in een andere vorm van obligaties is onduidelijk, maar uiteraard is dit een kans voor de markt om in ieder geval 'geld weg te zetten'. Is de bank voornemens hieraan mee te doen? Zo ja, om welk bedrag en tegen welke voorwaarden gaat het?" De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat ING als bank op de eerste plaats geld wil inzetten om haar klanten te helpen. Dat is onderdeel van ING's purpose als bank. Daarnaast is het van belang voor ING om haar liquiditeit op orde te hebben. Dat doet ING door bepaalde investeringsportefeuilles aan te houden. Hij legt uit dat op het moment dat ING liquiditeit nodig heeft, hogekwaliteitobligatieleningen snel te gelde kunnen worden gemaakt. Onder andere daarom houdt ING obligatieleningen aan. Het is nog niet duidelijk in hoeverre de genoemde eurobonds daar ook aan voldoen. ING is voornemens hier te zijner tijd naar te kijken, als onderdeel van haar normale investeringsbeleid. —————

De **voorzitter** geeft aan dat er voorafgaand aan de Algemene Vergadering ook vragen zijn ingediend over het Know Your Customer (KYC)-verbeteringsprogramma: —————

- (1) Mevrouw **Goorse** (namens APG, PGGM, MN en EOS at Federated Hermes): "De afgelopen jaren betroffen een moeilijke periode voor ING, mede



vanwege de AML-gebeurtenissen en het verbeteren van het vermogen om financieel-economische criminaliteit te bestrijden. In het verslag van de Raad van Bestuur staat dat het hebben van een sterke compliancecultuur en het bevorderen van integer gedrag essentieel zijn om potentiële risico's te verminderen. Gezien de openstaande CEO-positie vanaf één juli tweeduizend twintig en de mogelijkheid om eventueel rollen binnen de Raad van Bestuur te verschuiven, verzoeken wij ING om compliance en risicomanagement goed te (blijven) borgen in de Raad van Bestuur. Kunt u toelichten hoe u dit verwacht te doen? En bestaat de mogelijkheid dat u een chief compliance officer in de Raad van Bestuur benoemt?" De **voorzitter** beantwoordt deze vraag door aan te geven dat een vacature in de Raad van Bestuur niet automatisch betekent dat de samenstelling van het bestuur zou moeten veranderen. De Raad van Commissarissen ziet daartoe momenteel geen aanleiding. Hij benadrukt dat de monitoring en uitvoering van het KYC-verbeteringsprogramma is belegd bij de CRO, die zich daar de afgelopen jaren zeer uitvoerig en naar volle tevredenheid mee bezig heeft gehouden, en dat nog steeds doet.

- (2) Mevrouw **Goorse** (namens APG, PGGM, MN en EOS at Federated Hermes): "ING heeft momenteel verscheidene initiatieven lopen om het compliance-risicobeheer verder te versterken. Zoals bijvoorbeeld compliance risk culture monitoring, global data ethics en het 'I for integrity' programma. Ook is er in tweeduizend achttien een Behavioural Risk Team opgezet om aanvullende gedragsrisico's te beoordelen, interventies te ontwikkelen ter ondersteuning van het management en het gedragsrisicobeheer binnen ING te verbeteren. Kunt u aangeven in hoeverre de cultuur binnen ING is veranderd? Kunt u toelichten wat de belangrijkste bevindingen van het Behavioural Risk Team zijn wat betreft de beoordeling van aanvullende gedragsrisico's en welke interventies of mitigerende maatregelen (zullen) worden getroffen?" De heer **Van Rijswijk** reageert dat een goede risicocultuur een samenstelling is van normen, waarden en gedrag, en essentieel is om een veilige, succesvolle en compliant bank te kunnen zijn. Algemene risicobeheersing is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de hele organisatie. Onder andere daarom is risicocultuur, middels een Code of Conduct, toegevoegd aan ING's al bestaande Orange Code. De Orange Code beschrijft de belangrijkste gedragingen die worden nagestreefd: je pakt het op en maakt het waar, je helpt anderen succesvol te zijn en je loopt altijd een stap voorop. De daaraan toegevoegde Code of Conduct beschrijft tien risicoprincipes die alle ING-medewerkers wereldwijd in hun gedrag in acht moeten nemen. Die risicoprincipes worden integraal meegenomen in de prestatie-evaluatiecyclus voor ING-medewerkers, net zoals dat het geval is voor de Orange Code. Dat houdt in dat continu wordt geëvalueerd en beoordeeld hoe mensen zich



gedragen ten opzichte van de gewenste gedragingen en de risicoprincipes. De heer **Van Rijswijk** staat vervolgens stil bij het Behavioural Risk Team dat ING heeft opgezet en dat uit mensen bestaat die vaak een achtergrond hebben in de psychologie. Dit specialistische team bekijkt zowel formele als informele drijfveren van gedrag binnen de organisatie die de risico's voor de bank mogelijk verhogen of verlagen. Formele drijfveren zijn bijvoorbeeld governance, bedrijfs- en besluitvormingsprocessen, de officiële communicatielijnen en de manier waarop beoordelingen en besluiten tot stand komen. Informele drijfveren worden gevormd door de motivatie van mensen: zijn mensen voldoende bekend met risicoprocessen zoals KYC en non-financial risk, zijn er groepsgedragingen die van invloed zijn, hebben de mensen de juiste kennis en is men in staat om de formele processen uit te kunnen voeren? Ter illustratie verwijst hij naar de manier waarop het KYC-proces is ingericht binnen ING: dit proces bestaat uit een aantal deelprocessen. Dat betekent dat het moeilijk kan zijn voor sommige groepen om te begrijpen wat een ander onderdeel precies doet en hoe, wat hun doelstellingen zijn en wat ze willen bereiken. Het Behavioural Risk Team kan die groepen bij elkaar brengen en met elkaar laten praten, zodat een breder en beter begrip van het hele proces ontstaat. Dat wordt vervolgens geformaliseerd in een betere governance. Andere voorbeelden van Behavioural Risk Team-acties (ook wel 'interventies' genoemd in dit verband) zijn het laten rouleren van mensen tussen de verschillende afdelingen (zodat ze het werk en de doelstellingen van andere afdelingen beter begrijpen) en het oprichten van comités om de doorlooptijd en kwaliteit van processen sneller te kunnen verbeteren.

- (3) De heer **Schmets** (VEB): "In hoeverre leent KYC-onderzoek zich eigenlijk voor vergaande automatisering? Welke ervaringen kunt u delen die aantonen dat de gedane investeringen in Ascent en de Isabel Group zich op termijn uitbetalen, bijvoorbeeld in de vorm van lagere personele kosten voor KYC?" De heer **Hamers** geeft aan dat in beginsel zaken die procesmatig worden gedaan zich lenen voor automatisering en dat alles wat op papier moet worden aangeleverd zich leent voor digitalisering. Die combinatie van automatisering en digitalisering is belangrijk om het KYC-proces steeds efficiënter en effectiever te maken. Met verwijzing naar de verschillende KYC-deelprocessen en afstemming daartussen - zoals ook benoemd door de heer Van Rijswijk - benadrukt hij dat het belangrijk is om een proces eerst stabiel te krijgen alvorens te gaan automatiseren. Over het algemeen probeert ING zoveel mogelijk te automatiseren en te digitaliseren, zodat een stuk van de capaciteit die daardoor vrijkomt kan worden aangewend om processen vervolgens nog effectiever te maken. Ten aanzien van het KYC-proces wordt bijvoorbeeld geïnvesteerd in automatisering ten aanzien van review van,



opslag van en toegang tot klantdossiers. Daarnaast wordt geïnvesteerd in systemen die ondersteunend zijn aan het detecteren van (een reeks van) verdachte transacties of van verdacht gedrag ten aanzien van meerdere transacties. Op die manier kan ING nog efficiënter en effectiever worden in haar rol als poortwachter.

- (4) De heer **Schmets** (VEB): "Wat is de stand rondom het delen van transactiedata met de vier grootbanken? Onder welke omstandigheden mag informatie gedeeld worden binnen de kaders van GDPR?" De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat de banken in tweeduizend negentien hebben aangekondigd om gezamenlijk onderzoek te willen doen naar de haalbaarheid van het gezamenlijk optrekken in het analyseren van betaaltransacties en het monitoren daarvan. De eerste stap is een klein experiment met een beperkt aantal transacties om te beoordelen of het toegevoegde waarde heeft, of het voldoet aan de eisen die worden gesteld door de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) en of het voordelen biedt ten opzichte van individuele oplossingen van banken. Ook moeten privacyaspecten in ogenschouw worden genomen en moet worden bekeken hoe eventuele privacyrisico's kunnen worden beperkt. In dat kader worden ook gesprekken gevoerd met de Autoriteit Persoonsgegevens.
- (5) De heer **Schmets** (VEB): "Zijn vanuit de toezichthouder, in de landen waar ING actief is, deadlines gesteld aan het op orde brengen van KYC-processen? Zijn hier boetes aan verbonden voor het geval ING de deadlines niet mocht halen?" De heer **Hamers** geeft aan dat de schikking die ING met het Openbaar Ministerie in tweeduizend achttien heeft getroffen wel enige aandacht van buitenlandse toezichthouders heeft getrokken. ING was toen al gestart met haar KYC-verbeteringsprogramma en het implementeren daarvan in bepaalde landen. Desalniettemin bleken lokale autoriteiten geïnteresseerd in een nadere toelichting inzake de schikking en de issues die waren aangetroffen. Sommige autoriteiten hebben ook zelf inspecties gedaan. Zowel ING's eigen acties als inspecties van lokale autoriteiten op KYC-vlak hebben geresulteerd in identificatie van verbeterpunten. Daar waar dit heeft geleid tot bijvoorbeeld boetes die in de ogen van ING materieel zijn wordt dat bekendgemaakt, zoals ook gedaan voor ING in Italië.

Vervolgens geeft de **voorzitter** de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen:

De heer **Coolbergen** (Middelharnis) geeft aan teleurgesteld te zijn in ING. Hij had over tweeduizend negentien gerekend op een dividenduitkering die hij had willen aanwenden voor zijn pensioen. Hij vindt dat het rechtvaardiger zou zijn als niet alleen aandeelhouders maar ook andere stakeholders (zoals werknemers en bedrijven die door ING worden gesponsord) bijdragen aan het gezond houden van de bank zodat klanten bediend kunnen blijven worden als gevolg van de COVID-19-crisis. De



voorzitter spreekt zijn waardering uit voor de komst van de heer Coolbergen en geeft het woord aan de heer Hamers. De heer **Hamers** reageert met de mededeling dat ING in augustus tweeduizend negentien interim-dividend over tweeduizend negentien heeft betaald, hetgeen de heer Coolbergen al heeft mogen ontvangen. Zoals eerder toegelicht heeft ING de uitbetaling van het finale dividend over tweeduizend negentien opgeschort tot ten minste oktober tweeduizend twintig volgende op advies van de ECB en waarvoor op een later moment wordt bepaald wordt of en in hoeverre dat al dan niet kan worden uitgekeerd.

De heer **Van Rij** (Duivendrecht) bedankt voor de heldere presentatie van het tweeduizend negentien resultaat, vooral wat betreft duurzaamheid. Hij geeft aan waardering te hebben voor ING's beleid inzake duurzaamheid en het bestrijden van financieel-economische fraude en criminaliteit. Echter, hij uit zijn zorgen over de veiligheid van het betalingsverkeer, en dan met name wat betreft internet-oplichterij, en pleit daarom voor het nemen van extra maatregelen, door bijvoorbeeld een extra code in te stellen voor toegang tot spaartegoeden en het in gesprek gaan met slachtoffers van internet-oplichterij in plaats van tegen hen te procederen. De heer **Hamers** bedankt de heer Van Rij voor zijn bijdrage en erkent dat de schade van internet-oplichterij aanzienlijk kan zijn. Hij legt uit dat bij digitale betaaloplossingen wordt gekeken hoe die bestand zijn tegen nieuwe soorten fraude op basis van drie facetten, te weten: **(1) Preventie:** onder andere door middel van de juiste beveiliging van de ING-systemen, zodat fraudeurs niet in de ING-systemen kunnen komen. ING is echter ook afhankelijk van de veiligheid van de digitale omgeving waarin de klant zelf communiceert. In dat kader geeft ING veel voorlichting om te proberen het bewustzijn bij klanten op dit vlak te vergroten. Bijvoorbeeld op de website van ING in Nederland (www.ing.nl), op de pagina 'Veilig bankieren', staat uiteengezet wat klanten kunnen doen om veilig te bankieren. Daarnaast zijn er regelmatig campagnes met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) om klanten op de hoogte te brengen van bijvoorbeeld phishing of andere zaken, waaronder het gevaar van het delen van een code en het doorklikken op links in berichten; **(2) Bestrijding van fraude:** ING is er enorm mee gebaat als klanten direct melding maken van fraude en daar aangifte van doen. Dan kan ING een onderzoek instellen en daarmee beter inzicht krijgen in het gedrag van criminelen om haar klanten vervolgens beter beschermen; en **(3) Aansprakelijkheid:** in voorkomende gevallen gaat ING wel degelijk over tot vergoeding aan klanten van geleden schade, zoals ING bijvoorbeeld heeft gedaan bij de QR-fraude. Of ING schade vergoedt hangt ook af van de mate van verwijtbaarheid, met inachtneming van gedrag aan de kant van de klant. De heer **Hamers** wijst op het belang van dit onderwerp in het licht van de steeds digitaler wordende maatschappij en het belang van samenwerking daarbij tussen banken en haar klanten.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) stelt dat ING niet meer de meest duurzame bank ter wereld is. Hij vraagt hoe ING er nu voor staat in de Dow Jones Sustainability



Index (DJSI) en hoe ING qua positionering weer de meest duurzame bank ter wereld wil worden. De heer **Hamers** legt uit dat er verschillende indexen zijn, waaronder de DJSI en de Sustainability index. Hij verwijst ook naar het Carbon Disclosure Project (CDP) dat inzichtelijk maakt welke bedrijven wereldwijd het beste rapporteren over wat zij doen tegen klimaatverandering. Er staan maar drie Nederlandse bedrijven op de zogenaamde A-lijst van het CDP, waaronder ING. Het doel van ING is overigens niet om het meest duurzaam te zijn met een daarbij horende zo hoog mogelijke score in een sustainability index, maar om als integraal onderdeel van haar beleid te streven naar zowel een zelfredzame als koolstofarme maatschappij, zoals hij ook eerder vandaag al heeft toegelicht.

De **voorzitter** vervolgt de vergadering door het aanvullend voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend over onder andere duurzaamheid:

- (1) De heer **Van Kuijk** (VBDO): "De VBDO wil ING graag feliciteren met het publiceren van het Terra Progress Report en het onderschrijven van het Climate Action Commitment van het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). De VBDO wil benadrukken dat de fysieke gevolgen van klimaatverandering niet te onderschatten zijn voor financiële instellingen maar ook voor de economie en de samenleving in bredere zin. ING heeft in tweeduizend negentien samen met UNEP FI en andere financiële instellingen transitie- en fysieke klimaatrisicomodellen ontwikkeld en in tweeduizend twintig zal ING een start maken met het identificeren van fysieke klimaatrisico's in haar kredietportefeuille. Wanneer verwacht ING de eerste resultaten te presenteren? Zal de informatie die voortkomt uit de modellen leiden tot een strategie gericht op klimaatadaptatie en wordt hierin naast het beperken van de financiële impact van fysieke risico's ook gericht op het beperken van de reële impact van deze fysieke klimaatrisico's op de samenleving?" De heer **Hamers** geeft aan dat ING in dit verband een 'Climate Change Committee' (CCC) heeft opgericht. In die commissie hebben onder andere de CRO (de heer Van Rijswijk) en het hoofd van Wholesale Banking (mevrouw Fernandez) zitting. Het CCC bekijkt de ontwikkeling van deze fysieke risico's als gevolg van de klimaatverandering en er is een afspraak gemaakt over de manier waarop banken daarover zullen rapporteren, overeenkomstig de methode van de zogenaamde 'Taskforce on Climate-related Financial Disclosures'. Ook wordt wel degelijk gekeken naar de fysieke risico's zelf en dus de mogelijke risico's daarvan voor ING's kredietportefeuille. Als het bijvoorbeeld gaat over overstromingen, stormen of tornado's, dan hebben die risico's voornamelijk betrekking op de bewoonde omgeving en op de food & agrisector; dat zijn dan de eerste sectoren waarover ING zal gaan rapporteren.
- (2) De heer **Van Kuijk** (VBDO): "VBDO wil ING complimenteren met de



update van het Human Rights Report in tweeduizend negentien en de pilot die het in hetzelfde jaar heeft gedraaid. De lessen die ING heeft geleerd en de volgende stappen zijn duidelijk omschreven. Daarnaast is er een start gemaakt met het omschrijven van de situatie omtrent de meest ernstige mensenrechtenrisico's gerelateerd aan werkomstandigheden in de handelsketen van klanten, zoals kinderarbeid en gedwongen arbeid. De VBDO is benieuwd in hoeverre zakelijke klanten van ING moeten rapporteren over thema's gerelateerd aan werkomstandigheden in de keten en, zo ja, welke informatie zij moeten laten zien. Kan ING in tweeduizend twintig meer in detail rapporteren over meetbare resultaten op dit thema?" De heer **Hamers** noemt dat ING in gesprek gaat met klanten over hun bedrijf en bedrijfsmodel, om een beter begrip te krijgen van de voorwaarden op basis waarvan winst wordt gemaakt, waaronder risico's op mogelijke schending van mensenrechten. In plaats van bedrijven te vragen hierover te rapporteren – hetgeen veelal tot discussie omtrent interpretatie leidt – werkt ING aan een hulpmiddel dat data van bijvoorbeeld Sustainalytics koppelt aan bepaalde bedrijven om zo met elkaar tot de juiste discussie te komen. ING streeft ernaar meer details te kunnen geven in haar volgende Human Rights Report dat in het vierde kwartaal van tweeduizend twintig wordt uitgebracht. _____

- (3) De heer **Van Kuijk** (VBDO): "De VBDO juicht innovatieve initiatieven toe om diversiteit en inclusie binnen de organisatie te verhogen en is geïnteresseerd in het zeventig procent (70%) principe dat ING sinds tweeduizend achttien aanhoudt om diverse en goed gemixte teams te vormen. ING geeft aan dat binnen teams dertig procent (30%) verschil moet zitten in personen, gebaseerd op passende dimensies van diversiteit. Hierin worden gender, nationaliteit en leeftijd meegenomen. ING geeft aan dat het in tweeduizend negentien verder heeft gewerkt aan het opzetten van dashboards om zo de voortgang bij te houden. Kan ING in tweeduizend twintig een beeld geven van de eerste resultaten van het zeventig procent (70%) principe? Wat zijn de lessen die ING het afgelopen jaar heeft geleerd? Waar gaat het de komende jaren op focussen?" De heer **Hamers** geeft aan dat ING verschillende acties in gang heeft gezet, waaronder de inzet van speciale diversiteitsambassadeurs, ter realisatie van het in tweeduizend achttien vastgestelde diversiteitsbeleid dat onder andere het maximaal zeventig procent (70%) principe omvat. Ook meet ING de stand van zaken op dit vlak. Hij benadrukt dat iedere manager een verantwoordelijkheid heeft voor diversiteit; iedere manager moet dit aspect meenemen in besluiten wat betreft teamsamenstelling. _____
- (4) De heer **Van Kuijk** (VBDO): "ING geeft aan dat het beleid heeft geformuleerd dat ervoor moet zorgen dat mannen en vrouwen hetzelfde verdienen op basis van hetzelfde werk. Gemiddeld verdient een vrouw in



Nederland vijftien procent (15%) minder dan een man in een vergelijkbare functie. Is ING bereid om de gender pay gap voor drie niveaus – workforce, senior management en executives – te rapporteren voor alle regio's waarin zij actief is?" De heer **Hamers** erkent het voorgaande en benadrukt het belang en de complexiteit van het vraagstuk dat ING serieus neemt en waarin ING zich continu probeert te verbeteren. Mensen die dezelfde rol vervullen zouden daarvoor niet anders betaald moeten worden, maar in veel culturen gelden bijvoorbeeld nog anciënniteitsprincipes, waarbij oudere mensen meer betaald krijgen dan jongere mensen. Het sneller promoveren van bijvoorbeeld vrouwen als onderdeel van ING's diversiteitsbeleid zal dit punt niet volledig oplossen. Qua rapportages geeft hij aan dat ING daarmee veel ervaring heeft in het Verenigd Koninkrijk. Die rapportages helpen de rationale van eventuele verschillen te begrijpen.

- (5) De heer **Wesselink** (PAX): "ING financiert verschillende bedrijven die opereren of hebben geopereerd in voormalige conflictlanden, zoals Lundin in Soedan en Glencore in Colombia. Gezien het openbare bewijs voor de connectie van deze bedrijven met de negatieve gevolgen van oorlogsmisdaden en andere mensenrechtenschendingen zouden we graag beter willen begrijpen welke verantwoordelijkheden ING ziet voor zichzelf, ook in het licht van de aanbevelingen van de werkgroep 'Enabling Remediation' van de IMVO-convenanten zodat deze slachtoffers van ernstige mensenrechtenschendingen waar deze twee bedrijven mee in verband zijn gebracht hun recht op herstel en terugkeer kunnen krijgen." De heer **Hamers** geeft aan dit een 'legacy' kwestie betreft waarbij ING niet betrokken was. Wat ING wel kan en zal doen is een goede due diligence uitvoeren en het gesprek aangaan met dergelijke bedrijven over de manier waarop zij dit soort kwesties in de toekomst zullen voorkomen dan wel hoe zij er mee om zullen gaan.—
- (6) De heer **Wesselink** (PAX): "Er zijn aanzienlijke risico's met betrekking tot regelgeving en mensenrechten in de gehele waardeketen van bedrijven die actief zijn in opkomende technologieën, zoals kunstmatige intelligentie. Het gaat dan om arbeidsrechten, privacy en vrijheid van meningsuiting, maar ook over militaire toepassing van kunstmatige intelligentie, specifiek bij autonome wapensystemen. De internationale gemeenschap bespreekt al hoe dodelijke autonome wapensystemen gereguleerd moeten worden, maar momenteel ontwikkelen bedrijven uit zowel de wapenindustrie als de technologiesector producten die serieuze vragen op het gebied van veiligheid en ethiek opwerpen. Hoe zorgt ING ervoor dat zij niet bijdraagt aan zulke negatieve gevolgen gerelateerd aan opkomende technologieën als kunstmatige intelligentie, specifiek in relatie tot militaire toepassingen en hoe gaat zij om met bedrijven waarin zij mogelijk investeert?" De heer **Hamers** benadrukt dat ING niet in dergelijke bedrijven investeert, maar financiering



kan verstrekken. Hij geeft aan dat kunstmatige intelligentie ('artificial intelligence') de samenleving veel voordelen biedt, zoals het sneller en beter begrijpen van zaken, nog sneller te kunnen handelen en zaken te voorkomen. Daarbij is het voor iedere industrie, dus niet alleen voor de defensie-industrie, van belang dat in de samenleving de discussie wordt gevoerd over de vraag wat de ethische grenzen zijn ten aanzien van kunstmatige intelligentie en op welke manier daarover rekenschap kan worden afgelegd. ING deelt de heer Wesselinks zorg dat de toepassing van autonome denk- en handelingsystemen in de defensie-industrie kan leiden tot onmenselijke situaties. De voordelen van kunstmatige intelligentie, maar juist ook de zorgen over mogelijke negatieve toepassing daarvan, zijn ook aan bod gekomen tijdens een ontmoeting van de Hoge Commissaris voor Mensenrechten van de Verenigde Naties. ING heeft al een vrij restrictief financieringsbeleid ten aanzien van de defensie-industrie. Daardoor zullen bedrijven die dergelijke wapensystemen overwegen en al actief zijn in andere controversiële wapens überhaupt geen onderdeel zijn van ING's klantenbestand. De heer **Hamers** rondt zijn reactie af met de constatering dat waar ING voordelen ziet ten aanzien van kunstmatige intelligentie zeker ook de ethische grenzen moeten worden bepaald en in acht genomen. —————

De **voorzitter** sluit de eerste themaronde af en gaat over naar de tweede themaronde. Tweede ronde: de andere onderwerpen van agendapunten 2A tot en met 2C, die niet later nog aan bod zullen komen op basis van de agenda—————

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend en die onder andere betrekking hebben op ING's kredietportefeuille en IFRS:—————

- (1) De heer **Akrouh** (Amsterdam): "Volgens het jaarverslag heeft de bank vijf komma vijf procent (5,5%) van de totale leningenportefeuille uitstaan bij olie- en gasbedrijven. De oliesector kent momenteel een ongekende crisis, waarbij kortetermijncontracten zelfs negatief zijn als gevolg van de uitgevallen vraag en toegenomen aanbod. In hoeverre heeft deze crisis impact op de leningenportefeuille van ING? Ziet u al bepaalde trends ontstaan? Momenteel is er discussie gaande over afboekingen op leningenportefeuilles van banken volgens de regels van IFRS 9. Waar Amerikaanse instellingen direct forse afboekingen nemen voor verwachte kredietverliezen, kiest men er in Europa mogelijk voor om het uit te smeren. Kunt u een update geven over de impact van de coronacrisis in relatie tot IFRS 9? Hoeveel achterstanden, stopgezette aflossingen en noodkredieten zijn er op dit moment?" De heer **Van Rijswijk** legt uit dat hier sprake is van een definitiekwestie en hij verwijst naar ING's olie- en gasgerelateerde activiteiten zoals die in het Annual Report zijn opgenomen. De olie- en gassector binnen Wholesale Banking heeft een totale kredietportefeuille van



circa negenendertig miljard euro (EUR 39.000.000.000); dat is ongeveer vijf komma vijf procent (5,5%) van ING's totale kredietportefeuille. Het betreft verschillende financieringsactiviteiten (zoals pijpleidingen of schepen die olie transporteren, of handelaren die ook in olie handelen) waarbij ING niet direct risico loopt ten aanzien van de olie- of de gasprijs. Ultimo tweeduizend negentien financierde ING ongeveer vier miljard driehonderd miljoen (4.300.000.000) tot vier miljard vierhonderd miljoen (4.400.000.000) euro aan bedrijven die direct risico lopen bij fluctuaties van de olie- of de gasprijs. Het gaat hierbij voor circa drie miljard euro (EUR 3.000.000.000) om bedrijven die ING categoriseert als 'reserve-based lending' en die actief zijn in de exploitatie van oliereserves, het boren naar olie of in dienstverlening aan de offshore-industrie. Relatief gezien is dat dus een klein percentage van de totale portefeuille. De heer **Van Rijswijk** vervolgt dat ING lange ervaring heeft met de financiering van deze betreffende industrie en over het algemeen redelijk goed is in het nemen van voor ING benodigde risicomitigerende maatregelen, door bijvoorbeeld het verkopen van leningen om eventuele verliezen zoveel mogelijk te beperken of het herstructureren van bedrijven, mocht dat nodig blijken.

- (2) De heer **Schmets** (VEB): "De Stage 3-ratio voor de industrieën olie & gas (één komma zes procent (1,6%)) en scheepvaart & havens (drie komma zeven procent (3,7%)) was ultimo tweeduizend negentien reeds verhoogd. Als gevolg van de coronapandemie worden beide industrieën nu extra hard getroffen. Volgens uw eigen cijfers gaat het om een leningenportefeuille van ongeveer vijfenvijftig miljard euro (EUR 55.000.000.000) ultimo tweeduizend negentien. Wat wordt uw strategie rondom het beperken van verliezen in deze hard getroffen industrieën? In hoeverre acht u het vanuit een kapitaalperspectief verstandig om al dan niet met verlies vervroegd afscheid te nemen van deze leningen en in hoeverre hebt u de discretionaire ruimte om eventuele verliezen uit te smeren over de tijd, hierbij in aanmerking nemend de huidige discussies rondom de invulling van IFRS 9 en de mate waarin banken hier zelf keuzes kunnen maken?" Wat betreft IFRS 9 legt de heer **Van Rijswijk** uit dat op basis hiervan wordt gekeken naar bredere macro-economische scenario's om te bepalen hoe gezond de bedrijven in haar kredietportefeuille zijn vanuit financieel perspectief. ING houdt als onderdeel van die scenario's ook rekening met de prijzen van olie en gas. Als het kredietrisico van een bedrijf significant toeneemt, wordt dit bedrijf in accountantsterminologie als 'stage 2' aangemerkt, waarvoor dan op dat moment al een hogere voorziening wordt genomen, ondanks het feit dat zo'n bedrijf nog wel kan voldoen aan haar financiële verplichtingen. Hij verwijst naar het ING-persbericht van acht mei tweeduizend twintig inzake de kwartaalcijfers waarin ING onder andere op dit onderwerp zal ingaan.



Vervolgens geeft de **voorzitter** de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen: _____

De heer **Hendrikse** (De Goorn, vertegenwoordigt zichzelf en zijn twee zoons, tevens aandeelhouders) geeft aan dat hij de discussie tot nu toe als bijzonder interessant ervaart evenals de details die worden gegeven over hoe ING functioneert, hoe omgegaan wordt met de strategie en de uiteenlopende problematiek. Hij, zijnde kleine aandeelhouder, is in het bijzonder benieuwd naar het rendement voor de aandeelhouders. Hij vraagt zich af wat de Raad van Bestuur aan de huidige situatie doet ter borging van het op termijn kunnen zorgen voor een redelijk rendement wat betreft de waarde van het aandeel en dividend. Voordat de **voorzitter** het woord geeft aan de heer Hamers merkt hij op dat deze vraag interessant is ter illustratie van wat momenteel in de samenleving aan de hand is: in het maatschappelijke debat wat betreft de verdeling van de pijn van de huidige crisis zou goed rekening gehouden moeten worden met alle partijen in deze, zo ook met de grote en de minder grote aandeelhouders, als onderdeel van de samenleving als geheel die met elkaar de gevolgen van de crisis zouden moeten dragen. De heer **Hamers** beaamt dit en erkent dat het opschorten van het dividendbeleid pijn doet. Vervolgens licht hij toe welke acties de Raad van Bestuur in deze neemt: ING heeft in tweeduizend negentien een goed rendement behaald van negen komma vier procent (9,4%) op het eigen vermogen. De afgelopen jaren heeft ING zich ervoor ingezet om een rendement op het eigen vermogen te realiseren tussen de tien procent (10%) en twaalf procent (12%), echter dat was voordat de enorm lage zo niet negatieve rente haar intrede deed. ING heeft ook in de afgelopen jaren ten aanzien van het dividendbeleid steeds aangegeven dat het dividend zou stijgen. Verder speelt ING's cost/income ratio een rol: aan de inkomstenkant is tegenwind wat betreft de negatieve rente. Ter compensatie daarvan is ING genoodzaakt ook andere bronnen van inkomsten aan te boren, door het aantal (en als onderdeel van haar digitale strategie bij voorkeur primaire) klanten te laten groeien en hen in staat te stellen andere, aanvullende producten en diensten te laten afnemen. Aan de kostenkant zijn drie componenten van belang, te weten: (1) ING's eigen investeringen in bijvoorbeeld medewerkers en systemen. Om additionele kosten op dit vlak zoveel mogelijk te beperken of te laten afnemen wordt voortdurend gekeken in hoeverre er kan worden geautomatiseerd en gedigitaliseerd. De heer **Hamers** noemt een aantal voorbeelden van landen waar betreffende kosten daadwerkelijk zijn gedaald of waar kosten wel zijn toegenomen doch (meer dan) gecompenseerd worden door toename in activiteit resulterende in een verbeterd winstprofiel; (2) Regulatorische kosten: dat zijn kosten die ING moet maken vanuit nieuwe wet- en regelgeving, waarvan men vindt dat banken die zouden moeten betalen. Voorbeelden hiervan zijn de dotatie aan (a) het depositogarantiestelsel (wat ING onderschrijft) omdat ING zeker wil weten dat spaarders die hun geld bij een bank hebben ingelegd ook hun geld kunnen terugkrijgen mocht ING of een andere bank iets overkomen, en (b) het Europese



'Single Resolution Fund' dat wordt aangevuld tot een totaal van circa vijftien miljard euro (EUR 55.000.000.000), zijnde één procent (1%) van de gedekte deposito's in het eurogebied. Daarnaast zijn er extra bankbelastingen die de verschillende overheden – inclusief de Nederlandse overheid – hebben ingevoerd omdat ze van mening zijn dat banken extra belasting moeten betalen, voortvloeiende uit de eerdere kredietcrisis. De hoogte van deze kostencomponent beweegt mee met de groei of krimp van de activiteiten van een bank; en (3) Risicokosten: In tijden van economische voorspoed gaan deze kosten meestal omlaag en heeft een bank een beter rendement op het eigen vermogen en vice versa. Met de huidige economische tegenspoed is een toename van deze kosten waarneembaar. Dit heeft de maken met het risico dat ING's klanten vertegenwoordigen en in hoeverre zij hun zaken, zowel zakelijk als privé, nog op orde hebben. De Raad van Bestuur, en in het bijzonder de chieff risk officer, houdt zich bezig met het inschatten van dergelijke risico's en, indien nodig, het nemen van voorzieningen. De heer **Hamers** geeft aan dat de Raad van Bestuur voortdurend op alle voornoemde facetten stuurt om zo goed mogelijk het streven te kunnen waarmaken wat betreft het eerder genoemde rendement op het eigen vermogen van tien procent (10%) tot twaalf procent (12%) en het progressieve dividend.

Met verwijzing naar compliance risico en het gedragsrisicobeheer licht de heer **Visser** (Bovenkarspel) een persoonlijke zaak toe in de bloembollensector, een zaak die hij vorig jaar ook al heeft gedeeld tijdens ING's Algemene Vergadering, waarbij volgens hem onder andere vermeende witwasproblemen optraden en gevaar voor terrorisme bestond in verband met het gebruik van gevaarlijke stoffen. Hij geeft aan dat zijn specifieke toelichting niet in de notulen is opgenomen en dat de verzoeken die hij toen deed richting de voorzitter niet werden ingewilligd waaronder een gesprek met de directie om deze persoonlijke zaak toe te lichten, wat hij beide als zeer kwalijk acht. Verder reflecteert hij op een artikel in Het Financieele Dagblad waarin staat dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) strenger gaat controleren op het feit dat ongebruikelijke transacties gemeld moeten worden en dat het melden van de ongebruikelijke transacties verplicht is. Bij verzuim kan de AFM handhavend optreden, terwijl het Openbaar Ministerie strafrechtelijke stappen kan nemen. Hij is van mening dat, zoals een woordvoerder van de AFM laat weten, dit tot nog toe niet gebeurt. De **voorzitter** herinnert de heer Visser eraan dat tijdens een Algemene Vergadering geen individuele zaken worden besproken. Hij vraagt mevrouw Van Oosten Slingeland uit te leggen hoe ING de notulen van deze vergadering opmaakt en welke principes daarvoor gelden. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** legt uit dat de notulen een verkorte en een zakelijke weergave zijn van wat er tijdens de Algemene Vergadering aan de orde is gekomen en wat besloten is. Zo is dat vorig jaar – en de jaren daarvoor – ook gedaan. Daarmee zijn de notulen geen letterlijke weergave van wat is gezegd door iedereen. De opmerkingen van de heer Visser tijdens deze vergadering worden ook deze keer meegenomen en verkort



weergegeven, zoals ook is gebeurd in de notulen van vorig jaar. Die notulen zijn gepubliceerd en heeft iedereen kunnen inzien. Als onderdeel van het vaststellingsproces zijn ook de opmerkingen van de heer Visser meegewogen door de voorzitter, door de secretaris van de vennootschap en door de meetekend aandeelhouder. Dit heeft ertoe geleid dat de notulen op dit punt zes maanden na de vergadering zijn vastgesteld zoals ze drie maanden na vergadering in concept gepubliceerd zijn. Mevrouw **Van Oosten Slingeland** legt verder uit dat, voor zover het de individuele zaak van de heer Visser betreft, de correspondentie met ING via een advocaat loopt. De heer **Visser** stelt opnieuw de ernst van de zaak ter discussie. De **voorzitter** geeft aan de ernst hiervan te begrijpen en dat zeer grote aantallen transacties gemeld worden aan de publieke autoriteiten maar dat lang niet al die transacties vervolgens door hen onderzocht kunnen worden, waarbij de verantwoordelijkheid voor het laatste ook niet bij ING ligt.

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van de laatste vragen als onderdeel van deze themaronde die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend:

- (1) De heer **Van den Bos** (Stede Broec, West-Friesland): "Klopt het dat er dubbele belastingen worden geheven bij ING, te weten over het resultaat en over de omvang van de totale balans?" De heer **Hamers** legt uit dat ING gewoon winstbelasting betaalt, zoals in principe ieder bedrijf dat in Nederland gevestigd is. Daarbovenop betaalt ING een extra belasting, de zogenaamde bankenbelasting, en die geldt voor alle banken in Nederland. Die is in zoverre dubbel dat die betaald wordt over de omvang van ING's totale balans, dus ook over de activiteiten die ING in de andere landen heeft – waarover lokale autoriteiten ook al een bankbelasting heffen. Er is een dialoog gaande tussen de banken en de diverse autoriteiten of dit in ieder geval kan worden 'ontdubbeld' daarbij niet gezegd hebbende dat er geen bankenbelasting zou mogen zijn. Op dit moment is de voortgang ten aanzien van dit punt beperkt. De heer **Hamers** vervolgt zijn toelichting door te verwijzen naar een nieuwe van kracht zijnde regel voor onder andere banken, de zogenaamde 'thin cap rule', die door invoering van een generieke minimumkapitaalregel de renteaftrek over vreemd vermogen boven een bepaald percentage van het commerciële balanstotaal beperkt, hetgeen als het ware leidt tot het door banken betalen van een hogere dan gemiddelde winstbelasting.
- (2) De heer **Schmets** (VEB): "Verwacht u tegenvallers in de Wholesale Banking-activiteiten en ziet u Turkije nog steeds als een groeiemarkt waar ING actief in wil blijven?" De heer **Van Rijswijk** meldt dat ING in Turkije zowel retail- als wholesalebankingactiviteiten heeft en dat die wholesalebanking-activiteiten nauw verweven zijn met activiteiten in andere delen van de wereld, met name in Europa. Er zijn ook grote Nederlandse ondernemingen



die zaken doen in Turkije en vice versa. Wat dat betreft is Turkije gewoon onderdeel van ING's voetafdruk. Net als in andere landen waar ING actief is, geldt dat elke portefeuille inherente risico's heeft en dat is in Turkije niet anders.

- (3) De heer **Schmets** (VEB): "Kunt u aangeven wanneer de reactie van de ECB inzake de definitieve TRIM-uitkomsten wordt verwacht? In hoeverre komt het additionele kapitaalbeslag als RWA-impact vanuit TRIM aanvullend op het extra kapitaalbeslag van Basel IV? Verwacht u dat de reeds voorziene TRIM-impact van dertien miljard tweehonderd miljoen euro (EUR 13.200.000.000) aan additionele RWA's aansluit op de zienswijze van de ECB? Verwacht u als gevolg van het TRIM-besluit nog aanvullende kosten te moeten maken, bijvoorbeeld op het gebied van verbeteringen rondom model governance en datakwaliteit van IT-systemen? Wat is de hoogte van deze kosten en kunt u bevestigen dat deze kosten een eenmalig karakter hebben?" De heer **Van Rijswijk** geeft een nadere toelichting op TRIM, de 'Targeted Review of Internal Models' van banken door de ECB. De ECB heeft zich een aantal jaren geleden onder andere ten doel gesteld om een aantal modellen die de banken in Europa hebben nader te bekijken en te beoordelen en daarop ook horizontaal toezicht uit te oefenen teneinde die modellen waar nodig te kunnen verbeteren. De afgelopen jaren heeft een aantal onderzoeken (zogenaamde 'on sites') op dit vlak plaatsgevonden en op een bepaald moment krijgt de bank die het betreft de uitkomst daarvan, die dan tot bepaalde verhogingen in het kapitaal zouden kunnen leiden dat moet worden aangehouden voor bepaalde modellen. In het vierde kwartaal van tweeduizend negentien heeft ING zelf haar kapitaaleisen versterkt middels dertien miljard tweehonderd miljoen euro (EUR 13.200.000.000) aan risico-gewogen activa. Dit is gedreven door een aantal verwachte TRIM-uitkomsten en ING's zelf geïdentificeerde model verbeterpunten. In verband met de huidige COVID-19-crisis heeft de ECB echter besloten op een later, nog nader te bepalen, moment de TRIM-uitkomsten te delen en daarover te besluiten. ING kan daarom nu niet inschatten welk bedrag daarmee gemoeid zal zijn. De huidige verwachting is dat op basis van TRIM en alle andere nieuwe vereisten, waaronder CRR en Basel IV, een en ander mogelijk kan leiden tot een verwachte totale impact op ING's kapitaal tussen de vijftien procent (15%) en achttien procent (18%).

De **voorzitter** sluit de tweede themaronde af en gaat over naar de derde, tevens laatste, themaronde.

Derde ronde: het Remuneratieverslag 2019 (agendapunt 2D)

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van vragen die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend:

- (1) De heer **Van den Bos** (Stede Broec, West-Friesland): "Beste mevrouw



Verhagen, hoe is het u bevallen als lid van de Raad van Commissarissen bij ING. De remuneratie viel dit jaar behoorlijk met de neus in de West-Friese boter: Raad van Commissarissen-leden die stopten en een CEO die opzegt. Graag uw reactie." Mevrouw **Verhagen** antwoordt dat het haar goed bevalt. Ze voelt zich heel welkom sinds ze voor ING is gestart op één oktober tweeduizend negentien, waarbij onder andere veel aandacht is besteed aan het introductieprogramma voor nieuwe RvC-leden. Ook waren de vele gesprekken die ze heeft gevoerd met alle stakeholders ter voorbereiding op het nieuwe voorgestelde remuneratiebeleid voor de Raad van Bestuur en voor de RvC erg leerzaam. Die hebben heel veel input opgeleverd voor de voorstellen die later vandaag aan bod komen bij agendapunten 5 en 6. ———

- (2) Mevrouw **Goorse** (namens APG, PGGM, MN en EOS at Federated Hermes): "Allereerst willen we u complimenteren met het nieuwe beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur. Zoals mevrouw Verhagen, voorzitter van de Remuneratiecommissie, beschrijft in het Remuneratieverslag, is remuneratie een belangrijk onderwerp voor veel stakeholders, elk vanuit een ander perspectief. ING heeft voor het beloningsbeleid een brede stakeholderconsultatie gedaan. Wij waarderen dan ook de inzet van mevrouw Verhagen, en van de Raad van Commissarissen, om voor passende beloningsregelingen voor nu en in de toekomst te zorgen. Het beloningsbeleid is onder andere bedoeld om meer duidelijkheid te verschaffen over de prestatie maatstaven voor het toekennen van de variabele beloning, hoe targets worden vastgesteld en hoe prestaties worden gemeten. Wij hadden deze mate van transparantie dan ook graag in het beloningsverslag over tweeduizend negentien willen zien." Mevrouw **Verhagen** geeft aan de reactie van mevrouw Goorse te begrijpen en licht toe dat in het Remuneratieverslag tweeduizend negentien in meer detail dan voorheen is weergegeven wat de doelstellingen waren voor tweeduizend negentien en hoe die zijn behaald. Dat is gedaan vanuit het oogpunt van meer transparantie. De manier waarop ING voornemens is variabel belonen vanaf tweeduizend twintig toe te passen voor de Raad van Bestuur is aanvullend opgenomen in het Remuneratieverslag tweeduizend negentien: er is onder andere aangegeven wat de gebieden zijn die bepalend zullen zijn voor variabele beloning en wat de weging van die verschillende gebieden is. Daarvoor is het noodzakelijk dat de aanpak voor het hele proces, van het begin af aan, gehanteerd wordt. Dat is het geval vanaf tweeduizend twintig en dat betekent dat ING over het jaar tweeduizend twintig ook in die transparantie kan rapporteren in het volgende Remuneratieverslag. Omdat dit nog niet het geval was over het jaar tweeduizend negentien, heeft ING zo goed als mogelijk meer transparantie gegeven op de variabele beloningsgebieden en de realisatie daarvan. ———
- (3) Mevrouw **Goorse** (namens APG, PGGM, MN en EOS at Federated Hermes):



"Op dertig maart jongstleden, kondigde ING aan de aanbevelingen van de Europese Centrale Bank met betrekking tot dividenduitkeringen op te volgen en het besluit van dividenduitkering over tweeduizend negentien uit te stellen. Daarnaast verwacht ING over tweeduizend twintig geen interim-dividend uit te keren en eventuele verdere dividendaan kondigingen na één oktober tweeduizend twintig te bezien. In hoeverre heeft u overwogen in het licht van het dividenduitstel en de 'eerlijke' verdeling van de pijn tussen aandeelhouders en bestuurders, om ook over boekjaar tweeduizend negentien geen variabele beloningen aan bestuurders toe te kennen? En overweegt u om een matiging ten aanzien van de tweeduizend twintig variabele beloningen toe te passen?"

In aanvulling op wat mevrouw **Verhagen** heeft toegelicht op het Remuneratieverslag tweeduizend negentien, laat ze weten dat de variabele beloningen over tweeduizend negentien geheel in aandelen zijn, waarbij het aantal gebaseerd is op de beurskoers van zes februari: tien euro en vierendertig eurocent (EUR 10,34). Dat betekent dat het resultaat voor de leden van de Raad van Bestuur meebeweegt met de daling of de stijging van de aandelenkoers, zoals dat ook geldt voor andere aandeelhouders. Verder geldt voor de Raad van Bestuur dat zestig procent (60%) van de aandelen pas later wordt toegekend en, afhankelijk van realisaties, wordt uitgekeerd. Wat betreft eventuele variabele beloning over tweeduizend twintig zal de Raad van Commissarissen heel zorgvuldig de bijzondere omstandigheden van dit jaar in acht nemen. Het voorgestelde nieuwe beloningsbeleid biedt alle mogelijkheid daartoe: er is sprake van een 'pre- en post-award risk assessment' die de Raad van Commissarissen de mogelijkheid geeft een eventuele voorgestelde variabele beloning bij te stellen als de omstandigheden daartoe aanleiding zouden geven. Daarover zal ook gerapporteerd worden in het Remuneratieverslag tweeduizend twintig.

Vervolgens geeft de **voorzitter** de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen. De heer **Vreeken** (WeConnectYou) maakt daarvan als enige gebruik door aan te geven dat hij een belangrijke aanvulling heeft voor het Remuneratieverslag. In de context van belonen benadrukt hij het belang voor ING van het niet alleen opleiden van talent maar het ook behouden ervan en hij verwijst daarbij ter illustratie naar de verhouding ondernemingswinst versus totale beloning van de Raad van Bestuur bij ING en een andere – niet in Nederland gevestigde – financiële instelling.

De **voorzitter** bedankt iedereen voor hun bijdrage, sluit de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D af en gaat over tot het in adviserende stemming brengen van agendapunt 2D, het Remuneratieverslag tweeduizend negentien.

2D. Remuneratieverslag 2019 (ter adviserende stemming)

De **voorzitter** constateert dat het voorstel is om een positief niet-bindende



adviserende stem uit te brengen ten aanzien van het Remuneratieverslag over tweeduizend negentien. Nadat mevrouw **Van Oosten Slingeland** de stemprocedure heeft toegelicht gaat de **voorzitter** over tot het in stemming brengen van agendapunt 2D. Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat positief is geadviseerd met drieënnegentig komma tweeënveertig procent (93,42%) voor en zes komma achtenvijftig procent (6,58%) tegen (twee miljard éénhonderddrieënveertig miljoen negenhonderddrieënzeventigduizend achthonderdvijfenzeventig (2.143.973.875) stemmen voor, éénhonderdvijftig miljoen achthonderdachtentachtigduizend zeshonderdacht (150.888.608) stemmen tegen en éénenveertig miljoen vierhonderdzevenenvijftigduizend vierhonderdnegenenveertig (41.457.449) onthoudingen).

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

2E. Jaarrekening over 2019 (ter beslissing)

De **voorzitter** deelt mede dat de jaarrekening, opgenomen in het Annual Report op bladzijde 250 tot en met 399, op twee maart tweeduizend twintig is opgemaakt door de Raad van Bestuur in de Engelse taal en sinds vijf maart tweeduizend twintig 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 tweeuizend vijftien) is de jaarrekening onderzocht door de externe accountant die een goedkeurende verklaring heeft afgegeven (Annual Report, bladzijde 400 tot en met 406). 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 Hogeboom van KPMG.

De heer **Hogeboom** (KPMG) dankt voor de gelegenheid en deelt mede dat ING hem schriftelijk heeft ontheven van de geheimhoudingsplicht voor deze Algemene Vergadering. Hij geeft aan het belangrijk te vinden om vanuit het perspectief van de accountant met de aandeelhouders in gesprek te gaan over KPMG's controlewerkzaamheden en controlebevindingen. Hij geeft hierop een toelichting met verwijzing naar de presentatie op het scherm en het Annual Report, waarna er gelegenheid is tot het stellen van vragen.

KPMG heeft de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep N.V. over tweeduizend negentien gecontroleerd. KPMG heeft bij deze jaarrekeningen een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Ook heeft KPMG een assurance-verklaring afgegeven bij geselecteerde niet-financiële informatie zoals door ING opgenomen in haar Annual Report. De assurance-verklaring is goedkeurend van aard. ING Groep N.V. 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 een verklaring over de effectiviteit van de interne controlemaatregelen met betrekking tot de financiële



verslaggeving door ING Groep N.V. Beide verklaringen zijn goedkeurend van aard. Als kapstok voor de uitleg van KPMG's werkzaamheden, hanteert de heer **Hogeboom** KPMG's controleverklaring zoals opgenomen op pagina 400 tot pagina 406 van het Annual Report. Hij vat de belangrijkste elementen daarvan kort samen en licht toe dat KPMG op basis van haar werkzaamheden tot de conclusie is gekomen dat ING's jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie per éénendertig december tweeduizend negentien en van het resultaat en de kasstromen over tweeduizend negentien op basis van IFRS-EU. 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. Daarbij geeft hij aan dat KPMG wereldwijd onafhankelijk is van ING Groep N.V. en haar dochtermaatschappijen en dat KPMG ten minste tweemaal per jaar rapporteert over haar onafhankelijkheid aan ING's Auditcommissie en Raad van Commissarissen.

Belangrijke controle-elementen zijn: (1) Materialiteit: KPMG heeft bij de controle van de jaarrekening van ING Groep N.V. een materialiteit gebruikt van driehonderd miljoen euro (EUR 300.000.000) die vergelijkbaar is met die van vorig jaar. De materialiteit bedraagt circa vier komma vier procent (4,4%) van de winst voor belastingen. Deze materialiteit bepaalt de fijnmazigheid waarmee KPMG de cijfers controleert. Alle door KPMG geconstateerde controleverschillen in het cijfermateriaal boven vijftien miljoen euro (EUR 15.000.000) worden schriftelijk aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen gecommuniceerd; en (2) 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. De resultaten van de lokale controles beoordeelt KPMG en bespreekt ze met haar teams ter plaatse. KPMG verzamelt de bevindingen op centraal niveau en komt op basis daarvan tot haar eindoordeel. Ook heeft KPMG een aantal landen zelf bezocht om de dossiers van de lokale accountants te beoordelen.

Circa negentig procent (90%) van de activa en vierentachtig procent (84%) van de winst voor belastingen zijn object van controle geweest door lokale accountants. Het resterende gedeelte is afgedekt door middel van werkzaamheden door KPMG op ING groepsniveau.

ING moet voldoen aan veel wet- en regelgeving, zowel in Nederland als ook in de andere landen waar ING actief is. Er zijn wetten en regels die een direct effect hebben op de jaarrekening, zoals de verslaggevingsstandaarden onder titel 9, Boek 2 BW 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 vele 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, de Wet ter



voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, maar ook wetten en regels inzake GDPR, MiFID II, CRD IV, et cetera. De controlestandaarden beperken KPMG's werkzaamheden met betrekking tot het identificeren van het niet voldoen aan deze indirecte wet- en regelgeving tot (1) het bevragen van het management en (2) 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 aanvullende voorziening of toelichting noodzakelijk is. Ook rapporteert KPMG, indien van toepassing, haar bevindingen over signalen van niet-naleving aan directie, commissarissen en toezichthouders. In dit kader besteedt KPMG ook aandacht aan ING's bank-brede Know Your Customer-verbeteringsprogramma: de Raad van Bestuur heeft in het Annual Report toegelicht hoe ING hieraan invulling geeft. Dit programma is gericht op het verbeteren van de governance, systemen en middelen ten aanzien van cliëntenonderzoek en transactiemonitoring. Op basis van controlestandaard 250 bestaan KPMG's werkzaamheden in dit kader onder meer uit het kritisch bevragen van management, het hoofd Juridische Zaken (de general counsel), de chief compliance officer en het hoofd van de Interne Accountantsdienst van ING Groep N.V. en het kennisnemen van de voortgangsrapporten en rapporten van de interne accountant met betrekking tot het verbeteringsprogramma. Gegeven de omvang, duur en complexiteit van het verbeteringsprogramma verwacht KPMG dat dit de nodige tijd en aandacht zal blijven vergen van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur van ING. De uitgevoerde werkzaamheden inzake het adresseren van het risico op het niet voldoen aan wet- en regelgeving hebben niet geleid tot het identificeren van een kernpunt in KPMG's controleverklaring. ——— De heer **Hogeboom** gaat vervolgens in op de meest significante kernpunten ('Key Audit Matters'; twee in totaal) in de controle van de jaarrekening tweeduizend negentien, zoals opgenomen in de verklaring van KPMG: ———

(1) Informatietechnologie: De IT-infrastructuur is voor ING Groep N.V. van groot belang voor de betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering en haar financiële rapportages, in het bijzonder of de toegang tot de IT-systemen en daarmee de borging van functiescheidingen 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 de logische toegangsbeveiliging en change management-maatregelen. Op basis van de door KPMG uitgevoerde mix van controlewerkzaamheden en de geconstateerde bevindingen die zijn opgevolgd door management, heeft KPMG geconcludeerd dat er voldoende basis bestaat om te kunnen steunen op de werking van de IT-systemen voor KPMG's controle van de jaarrekening. ———

(2) Voorziening voor kredietverliezen: De heer **Hogeboom** licht deze Key Audit Matter toe ten aanzien van de schattingsonzekerheid bij de voorziening voor kredietverliezen. KPMG heeft dit als Key Audit Matter benoemd gezien de hoge mate



van schattingsonzekerheid als gevolg van de complexiteit van de modellen, de input, de veronderstellingen en het judgement benodigd voor het bepalen van de voorziening van kredietverliezen. ING heeft circa zes miljard éénhonderdtwintig miljoen euro (EUR 6.120.000.000) aan kredieten aan cliënten en vijfendertig miljard euro (EUR 35.000.000) aan uitzettingen bij banken op haar balans staan. Deze portefeuilles zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en de voorziening voor het geval dat deze kredieten oninbaar zijn bedraagt circa vier miljard zeshonderd miljoen euro (EUR 4.600.000.000). De voorziening bestaat uit collectieve voorzieningen en uit specifieke voorzieningen. De inschatting van de voorziening vereist judgement door management, zoals de inschatting van de macro-economische scenario's, de inschatting van solvabiliteit van debiteuren en, waar nodig, handmatige correcties op de voorzieningen. Om de hoogte van de voorzieningen te beoordelen, werkt KPMG samen met diverse specialisten gezien de complexiteit van de modellen die ten grondslag liggen aan de voorzieningen. Gezamenlijk hebben zij 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 het monitoren van verwachte kredietverliezen, het vaststellen van risicocategorieën en het schatten van toekomstige kasstromen voor de uitwinning van de onderliggende zekerheden. Ook heeft KPMG interne controles getoetst ten aanzien van bepaalde veronderstellingen in de kredietrisicomodellen om de collectieve voorzieningen te bepalen.

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 van ING per eind tweeduizend negentien.

Tot slot staat de heer **Hogeboom** stil bij de actualiteit. Bij het opstellen van de jaarrekening dient management rekening te houden met de mogelijke impact op de jaarrekening tweeduizend negentien van gebeurtenissen na balansdatum. ING heeft in de paragraaf risicomangement haar reflectie op twee maart tweeduizend twintig gegeven op de ontwikkelingen rondom COVID-19. Zoals management vandaag heeft toegelicht, geven deze gebeurtenissen geen nadere informatie over de feitelijke situatie op de balansdatum per eind tweeduizend negentien en de financiële gevolgen van COVID-19 zijn dan ook niet verwerkt in de jaarrekening tweeduizend negentien. KPMG heeft haar controle van de jaarrekening afgerond op twee maart tweeduizend twintig en onderschrijft deze analyse van het management.

De heer **Hogeboom** rondt zijn toelichting af en geeft het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter** bedankt de heer Hogeboom en gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van de vraag over dit agendapunt die voorafgaand aan de Algemene Vergadering is ingediend door de heer **Schmets** (VEB): "Een van de key audit



matters heeft betrekking op de voorzieningen voor verwachte kredietverliezen: 'expected credit losses on loans and advances to customers and banks'. In de toelichting stelt KPMG: "*We identified the assessment of ECL on loans and advances to customers and banks as a Key Audit Matter because there was a high degree of estimation uncertainty as a result of complexity of the models, inputs, assumptions and judgements in measuring the ECL.*" **(a)** Kan KPMG een inhoudelijke toelichting geven waar deze onzekerheid vandaan komt, hierbij rekening houdend met het gegeven dat interne modellen – in het algemeen – een hoge mate van complexiteit kennen vergeleken met het standaardmodel. In hoeverre lag de waargenomen complexiteit hoger dan gebruikelijk?; **(b)** Heeft KPMG – in het licht van de TRIM – ook naar de inhoud van de modellen zelf gekeken of heeft KPMG dit als een risico meegewogen in de uiteindelijke beoordeling van de uitkomsten van de berekende ECL's?; en **(c)** Is naar aanleiding van de controlewerkzaamheden en conclusies van KPMG nog een aanpassing doorgevoerd in de door ING getroffen voorziening per individuele lening?"

Ten aanzien van **(a)** antwoordt de heer **Hogeboom** dat het management de wijze van bepalen van de kredietvoorziening toelicht in de jaarrekening. Interne modellen worden gebruikt voor de bepaling van deze kredietvoorzieningen. De onzekerheid hierbij wordt bepaald door de complexiteit van die modellen, de veronderstellingen die gehanteerd zijn en de managementinschattingen. Dit betreft bijvoorbeeld het gebruik van toekomstgerichte macro-economische scenario's, het inschatten van waarschijnlijkheid van verschillende scenario's, te weten een basisscenario, een positief scenario en een negatief scenario. De criteria voor een significante stijging van het kredietrisico en daarnaast ook de inschatting van de kans op wanbetaling, het verlies bij wanbetaling en de omvang van de posities vereisen nadrukkelijk een managementinschatting. Terugkomend op de kern van de vraag van de VEB zegt de heer **Hogeboom** dat de complexiteit die KPMG heeft aangetroffen bij het hanteren van interne modellen gebruikelijk is bij grootbanken als ING. Wat betreft **(b)** inzake TRIM, de 'Targeted Review of Internal Models' die door de ECB wordt uitgevoerd, legt de heer **Hogeboom** uit dat onder andere door de ECB wordt onderzocht of de interne modellen die banken gebruiken voor rapportage aan de toezichthouder voldoen aan de daaraan te stellen eisen. De rapportages aan de toezichthouder zijn andere rapportages dan de jaarrekening op basis van de IFRS-EU-verslaggevingsstandaard. Als extern accountant controleert KPMG de jaarrekening gebaseerd op IFRS. Hierbij heeft KPMG onder meer de interne controles van het voorzieningenproces getest, waaronder controles met betrekking tot de governance en het toezicht op de voorzieningen, en controles in verband met de beoordeling van de veronderstellingen in de modellen samen met KPMG's specialisten op het vlak van modellen en financiële risico's. Ook heeft KPMG de veronderstellingen in krediet-risicomodellen beoordeeld. Inzake de modellen heeft KPMG onder andere kennis genomen van interne en externe onderzoeken en ook de interne controles



rondom modelvalidatie getest. Op basis van deze mix van controlewerkzaamheden is KPMG van mening dat de uitkomst van de ECL's acceptabel is in het kader van de controle van de jaarrekening van ING over tweeduizend negentien. In verband met punt (c), geeft de heer **Hogeboom** aan dat controleverschillen boven vijftien miljoen euro (EUR 15.000.000) door KPMG worden gerapporteerd aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen. Naar aanleiding van KPMG's controlewerkzaamheden heeft ze geconcludeerd dat eind december tweeduizend negentien het niveau van de voorzieningen zich binnen de acceptabele range bevindt. In aanvulling daarop geeft de heer **Hogeboom** aan van mening te zijn dat de hoogte van de voorziening getypeerd kan worden als 'neutraal' tot 'mildly cautious'. ——— Vervolgens geeft de **voorzitter** de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen. De heer **Pepping** (Peize) wil beter begrijpen waarom er in de jaarrekening geen toelichting is opgenomen over de mogelijke implicaties van de COVID-19-pandemie, omdat het volgens hem op het moment van vaststellen van de jaarrekening al duidelijk was dat er een pandemie zat aan te komen, met als mogelijk gevolg het ontstaan van aanzienlijke kredietrisico's. De heer **Hogeboom** antwoordt dat het KPMG's rol is om vast te stellen of de jaarrekening voldoet aan de daaraan te stellen eisen. In dit verband staat hij ook expliciet stil bij de te volgen richtlijn over de manier waarop moet worden omgegaan met gebeurtenissen na balansdatum. Eind tweeduizend negentien was de omvang en de impact van COVID-19 ongewis; de impact daarvan heeft zich voornamelijk gemanifesteerd in de loop van de maanden maart en april van tweeduizend twintig. Op twee maart tweeduizend twintig, toen KPMG de controle op de jaarrekening afsluit in nauw overleg met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, hebben beide Raden besloten om wel specifiek een toelichting in het Annual Report op te nemen wat betreft COVID-19, en die is dan ook opgenomen. De heer **Vreeken** (WeConnectYou) zou in het kader van ING's Know Your Customer-verbeteringsprogramma van KPMG willen weten hoeveel ongebruikelijke transacties ING heeft gemeld en in hoeveel gevallen er tot vervolging is overgegaan. De **voorzitter** laat weten dat dit onderwerp al eerder tijdens deze vergadering aan bod is geweest en dat deze vraag los staat van de toelichting op en het vaststellen van de jaarrekening. ———

De **voorzitter** bedankt iedereen voor hun bijdrage en gaat over tot stemming over agendapunt 2E. ———

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de jaarrekening over tweeduizend negentien is vastgesteld met negenennegentig komma negenennegentig procent (99,99%) voor en nul komma nul één procent (0,01%) tegen (twee miljard driehonderdzesentwintig miljoen tweehonderdvierendertigduizend achthonderddrieënzeventig (2.316.234.873) stemmen voor, tweehonderdachtenvijftigduizend achtenvijftig (258.058) stemmen tegen en negentien miljoen achthonderdzesentwintigduizend zeshonderdeenveertig (19.826.641)



onthoudingen). _____

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

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

De **voorzitter** verwijst naar bladzijde 380 tot en met 383 van het Annual Report en licht toe dat ING ernaar streeft een gezonde kernkapitaalratio te handhaven die boven de geldende eisen ligt voor de fully-loaded kernkapitaalratio. Daarnaast hanteert ING een comfortabele managementbuffer die ook de Pillar 2 Guidance omvat. Met ING's kernkapitaalratio van veertien komma zes procent (14,6%) per éénendertig december tweeduizend negentien voldoet ING aan deze eisen. Voorts verwijst de **voorzitter** naar het persbericht van dertig maart jongstleden en refereert hij aan hetgeen hij in het begin van de vergadering al kort heeft toegelicht: ING heeft besloten om de aanbeveling van de ECB op te volgen en het uitbetalen van dividend tot voorlopig één oktober tweeduizend twintig op te schorten. Dat is de reden dat agendapunt 3B inzake het dividendvoorstel van de agenda is gehaald en niet in stemming zal worden gebracht. De **voorzitter** geeft aan dat er voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn. Hij sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 3B. _____

3B. Dividend over 2019 (ingetrokken, geen stemming) _____

De **voorzitter** laat weten, zoals eerder toegelicht, dat geen nadere inhoudelijke behandeling van dit agendapunt plaatsvindt. Hij 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 2019 (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 legt uit dat decharge het verlenen van kwijting is aan een bestuurder of commissaris voor zijn of haar taakvervulling. Door decharge te verlenen doet de vennootschap afstand van het vorderingsrecht op een bestuurder of commissaris. Het verlenen van decharge resulteert in ontslag van aansprakelijkheid van de bestuurder of commissaris ten opzichte van de vennootschap. Tijdens de Algemene Vergadering van tweeduizend negentien verleende een meerderheid van de aandeelhouders geen decharge. De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur hebben het niet verlenen van decharge beschouwd als een duidelijk signaal en een stevige aanmoediging om het Know Your Customer (KYC)-verbeteringsprogramma, dat al in tweeduizend zeventien was geïntroduceerd, voort te zetten. Zoals al eerder toegelicht wil ING met dit programma een structurele verbetering realiseren van haar poortwachtersfunctie door die op het gebied van due diligence van klanten en anti-witwasactiviteiten naar een duurzaam hoger niveau te brengen. De **voorzitter** sluit zijn toelichting af en geeft de in de zaal



aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen. —————

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) geeft aan dat hij vorig jaar verbaasd was dat geen decharge werd verleend en dat hij benieuwd is naar de impact daarvan. Hij vindt de toegevoegde waarde van de schikking lastig te begrijpen in de bredere Nederlandse context. Hij komt daarom terug op zijn eerder gestelde vraag in het kader van het KYC-verbeteringsprogramma over het aantal ongebruikelijke transacties dat ING heeft gemeld en wat daarmee door andere partijen wordt gedaan, omdat zij daarin volgens hem ook een verantwoordelijkheid hebben. Als reactie op de vraag van de heer Vreeken, benadrukt de **voorzitter** nogmaals dat de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen het niet hebben gekregen van decharge hebben beschouwd als een belangrijk signaal van onvrede van de aandeelhouders over de manier waarop ING met de poortwachtersfunctie was omgegaan. ING heeft dit aangegrepen als een extra stimulans om het in tweeduizend zeventien gestarte KYC-verbeteringsprogramma met volle overtuiging en inzet door te zetten. Het feit dat ING dit zeer serieus neemt, is ook vandaag al diverse malen benadrukt door onder andere de heren Hamers en Van Rijswijk. ING gaat niet in op wat andere banken op dit vlak doen noch op de manier waarop het Openbaar Ministerie omgaat met meldingen of klachten. ING kent haar verantwoordelijkheid en heeft zich gecommitteerd aan het KYC-verbeteringsprogramma, zodat ze hiermee onder andere een bijdrage levert aan het bestrijden van witwaspraktijken in de samenleving. Daarover ging de decharge vorig jaar en ING hoopt dat aandeelhouders over het jaar tweeduizend negentien wel decharge zullen verlenen aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. —————

Als blijkt dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over agendapunten 4A en 4B, verwijst de **voorzitter** naar de omschrijving in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 4A. Hij stelt voor om de leden en de voormalige leden van de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in tweeduizend negentien zoals uiteengezet in de jaarrekening over tweeduizend negentien, het verslag van de Raad van Bestuur, het hoofdstuk inzake Corporate Governance, het hoofdstuk over artikel 404 van de Sarbanes-Oxley Act, het Remuneratieverslag, het hoofdstuk inzake Risk Management en de mededelingen die tijdens deze jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan. De **voorzitter** gaat over tot stemming over agendapunt 4A. —————

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 4A is aangenomen met vijfnegentig komma zevenendertig procent (95,37%) voor en vier komma drieënzestig procent (4,63%) tegen (twee miljard tweehonderddertien miljoen negenhonderdzesenzeventigduizend zeshonderdthoof (2.213.976.612) stemmen voor, éénhonderdzeven miljoen vijfhonderddrieduizend zeshonderdnege (107.503.609) stemmen tegen en veertien miljoen achthonderdnegeendertigduizend driehonderdeénenvijftig (14.839.351) onthoudingen). —————



De **voorzitter** 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 2019 (ter beslissing)——

De **voorzitter** verwijst naar de omschrijving in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 4B. Hij stelt voor om de leden en de voormalige leden van de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in tweeduizend negentien zoals uiteengezet in de jaarrekening over tweeduizend negentien, het verslag van de Raad van Commissarissen, het hoofdstuk Corporate Governance, het Remuneratieverslag, het hoofdstuk inzake Risk Management en de mededelingen die tijdens deze jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan. De **voorzitter** gaat over tot stemming over agendapunt 4B.——

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 4B is aangenomen met vijfnegentig komma zevenendertig procent (95,37%) voor en vier komma drieënzestig procent (4,63%) tegen (twee miljard tweehonderddertien miljoen negenhonderdzevenennegentigduizend negenhonderdachtentachtig (2.213.997.988) stemmen voor, éénhonderdzeven miljoen vijfhonderdzevenduizend driehonderdvijfendertig (107.507.335) stemmen tegen en veertien miljoen achthonderdveertienduizend tweehonderdnegenenveertig (14.814.249) onthoudingen).——

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

5. Beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur (ter beslissing)——

De **voorzitter** licht eerst toe dat agendapunten 5 en 6, het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en het beloningsbeleid voor de Raad van Commissarissen, gezamenlijk behandeld worden, waarna ze afzonderlijk in stemming zullen worden gebracht. Hij verwijst naar wat in deze vergadering al eerder is aangegeven, namelijk dat uit het overleg met de belanghebbenden in het afgelopen jaar gebleken is dat de beloning een belangrijk onderwerp voor veel groepen belanghebbenden is, waarbij eveneens bleek dat verschillende belanghebbenden verschillende gezichtspunten over dit onderwerp hebben. De Raad van Commissarissen zal er alles aan doen om een juiste aanpak van het beloningsbeleid te realiseren, voor nu en voor de toekomst, en wil een evenwicht bereiken dat goed is voor ING, klanten, aandeelhouders, andere belanghebbenden en de samenleving als geheel. De **voorzitter** geeft daarna het woord aan mevrouw Herna Verhagen, de voorzitter van de Remuneratiecommissie. Mevrouw **Verhagen** dankt voor de gelegenheid en ondersteunt haar toelichting op agendapunten 5 en 6 met een presentatie die zichtbaar is op het scherm en die hierna is samengevat:——

We have conducted a broad stakeholder consultation——

Het is aan de aandeelhouders om over het beleid te beslissen, echter de Raad van Commissarissen dient alle stakeholders in acht te nemen bij het vormgeven van een nieuw beloningsbeleid. Er is daarom in de breedst mogelijke zin met veel belanghebbenden ('stakeholders') gesproken gedurende voornoemd proces: in totaal



hebben meer dan 40 meetings plaatsgevonden en is met meer dan vierentwintig procent (24%) van het aandeelhouderskapitaal gesproken. Wat betreft het algemene publiek heeft de Raad van Commissarissen zich laten bijstaan door een onafhankelijk bureau dat door middel van interviews heeft gepeild wat er leeft onder de Nederlandse bevolking in brede zin. Op basis van de ontvangen feedback heeft de Raad van Commissarissen het voorgestelde beloningsbeleid gefinaliseerd dat vandaag ter beslissing wordt voorgelegd.

Framework for a remuneration policy in a Dutch context

ING valt onder een veelvoud van Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, ook als het gaat om de beloning bij banken. Het ING beloningsbeleid voldoet aan die wet- en regelgeving. Belangrijk daarin zijn onder andere de EBA guidelines maar ook de herziene Aandeelhoudersrichtlijn ('Shareholder Rights Directive II', afgekort als SRD II). Zo bestaat in Nederland bijvoorbeeld een cap op variabele beloning van twintig procent (20%) en de vereiste dat ten minste vijftig procent (50%) van de variabele beloning uit niet-financiële maatstaven moet bestaan.

ING is a global financial institution with a strong European base and stakeholders all over the world

Bij het vormgeven van het beloningsbeleid heeft de Raad van Commissarissen in aanmerking genomen waar ING voor staat, waar ING actief is en wat dat betekent voor het belonen. De Raad van Commissarissen heeft zoveel als mogelijk in acht genomen wat nodig is om daadwerkelijk een bedrijf te leiden dat wereldwijd actief is met een goede digitale strategie en om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Er worden daarom kleine wijzigingen voorgesteld op het huidige beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur. Mevrouw **Verhagen** licht een aantal wijzigingen specifiek toe, waarbij ze opmerkt dat het totale beloningsbeleid onder andere verstrekt is als onderdeel van de oproeping voor deze vergadering, te weten: (1) Aanpassing van de peergroep; (2) Basissalaris ('base salary') en variabel belonen ('variable pay'); en (3) De methodiek ter bepaling van variabel belonen en de manier waarop vanaf tweeduizend énéntwintig (over het jaar tweeduizend twintig) gerapporteerd zal worden.

Ad (1) New benchmark : Proposed compensation peer group

Gebaseerd op de Nederlandse Code Banken dient de totale vergoeding onder de mediaan van een relevante groep vergelijkbare ondernemingen te liggen. ING gebruikte tot op heden de Euro Stoxx 50.

De Raad van Commissarissen stelt een nieuwe peergroep voor (de 'benchmark') die passender is voor een bedrijf als ING: vijftig procent (50%) Nederlandse en vijftig procent (50%) West-Europese ondernemingen, en vijfenzeventig procent (75%) financiële en vijfentwintig procent (25%) niet-financiële ondernemingen, van vergelijkbare grootte, waarbij specifiek Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk zijn uitgesloten vanwege de significant andere beloningsstructuren aldaar. De peergroep wordt jaarlijks vastgesteld met inachtneming van de door de Raad van



Commissarissen daarvoor vastgestelde onderliggende principes en de wijze waarop de peergroep wordt samengesteld. De Raad van Commissarissen verwacht deze groep daarom zoveel mogelijk constant te kunnen houden, tenzij er bij de genoemde bedrijven grote wijzigingen plaatsvinden.

Ad (2a) Executive Board: Base salary

De Raad van Commissarissen stelt jaarlijks de actuele beloning van de Raad van Bestuur vast en houdt daarbij onder andere rekening met het niveau van competenties dat nodig is om een bank te leiden, de wijze waarop ING presteert, marktcondities, interne beloningsratio's en naar wat er binnen en buiten de financiële industrie gebeurt. Deze verschillende factoren zijn opgenomen in het beloningsbeleid. De Raad van Commissarissen stelt voor het vaste salaris van de leden van de Raad van Bestuur per één januari tweeduizend twintig te verhogen met één komma vijf procent (1,5%). Deze verhoging is mede gebaseerd op diverse betrouwbare externe referentiepunten. Bovendien heeft de Raad van Commissarissen rekening gehouden met de verwachte consumentenprijsindex (CPI) over tweeduizend twintig, en deze verhoging is in lijn met het voorgestelde beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur vanaf tweeduizend twintig.

Ad (2b) Executive Board: Variable pay

De variabele beloning is beperkt tot maximaal twintig procent (20%) van het basissalaris en heeft bij ING de karakteristieken van een langetermijn incentive plan, mede om in lijn te zijn met de belangen van de langetermijnbeleggers: veertig procent (40%) van die variabele beloning wordt in jaar één uitgekeerd en de overige zestig procent (60%) uitgesteld ('deferred'), te weten in vijf jaren daarna ('holding period') à raison van twaalf procent (12%) per keer, en dat alles volledig in aandelen en met de mogelijkheid tot inhouding ('holdback') of terugvorderen ('clawback') van voorheen toegewezen variabele beloning. Dit illustreert dat er in het proces van variabele beloning vele momenten zijn waarop de Raad van Commissarissen opnieuw kan kijken naar de uitbetaling van variabele beloning.

Ten aanzien van (2) laat mevrouw **Verhagen** weten dat mocht de Raad van Commissarissen in de toekomst een voorstel willen doen dat zou leiden tot een significante verhoging van de totale beloning (dat wil zeggen van het totaal van het vaste basissalaris en de variabele beloning exclusief aanvullende voorwaarden zoals pensioenvoorzieningen en andere toelagen), de Raad van Commissarissen dan opnieuw belanghebbenden zal consulteren voordat zo'n voorstel wordt voorgelegd aan de Algemene Vergadering.

Ad (3) Overview of performance assessment cycle

Wat van belang is bij belonen is dat dit wordt gekoppeld aan een totale prestatiecyclus door voorafgaand ('ex ante') aan het financiële jaar generiek doelen te stellen. De beoordeling en de wegingen ten opzichte van de doelen wordt achteraf ('ex post') gegeven in het Remuneratieverslag. Er is een minimale prestatievereiste om überhaupt variabele beloning te overwegen. Vervolgens kan, na de beoordeling, de



variabele beloning neerwaarts worden aangepast op basis van niet-financiële risicoscores en de bevindingen van de Riskcommissie. Met uitzondering van de strategische doelen in het niet-financiële gedeelte zijn alle doelen kwantitatief herleidbaar. Wel kan bij uitzondering een aanpassing worden gemaakt door de Raad van Commissarissen die uiteraard dan toegelicht zal worden in het Remuneratieverslag.

CEO & CFO: Example of scorecard and VR outcomes

Mevrouw **Verhagen** licht voorgaande toe met behulp van een fictief voorbeeld van de matrix die ING vanaf tweeduizend éénnentwintig over het prestatiejaar tweeduizend twintig zal rapporteren, waarbij er meer transparantie komt over de gestelde doelen en de criteria op basis waarvan de prestatie gemeten wordt. Voor de CEO en CFO zijn de doelen voor éénhonderd procent (100%) gebaseerd op de groepsresultaten en voor de CRO, conform regelgeving, voor vijfenzeventig procent (75%) op functionele kritische prestatie-indicatoren (KPI's) en voor vijfentwintig procent (25%) op groepsresultaten. De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het beoordelen van de prestaties van de Raad van Bestuur. Ze legt uit welke methodiek de Raad van Commissarissen daarvoor toepast en die ze ook al eerder tijdens deze vergadering uiteen heeft gezet als onderdeel van de toelichting op agendapunt 2D.

Supervisory Board: 2020-2023 remuneration structure remains unchanged from previous policy

Het beloningsbeleid en de beloning voor de Raad van Commissarissen blijft hetzelfde, met uitzondering van de eerder genoemde benchmark. Dit beleid is nu ook in een apart document beschikbaar gemaakt.

Mevrouw **Verhagen** rondt haar toelichting af en geeft het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter** bedankt mevrouw Verhagen en gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van de vragen over dit agendapunt die voorafgaand aan de Algemene Vergadering zijn ingediend:

- (1) De heer **Schmets** (VEB): "Wat is de inhoudelijke reden om de peergroep voor de variabele beloning pas achteraf en niet vooraf te publiceren?" Mevrouw **Verhagen** antwoordt dat daarvoor geen specifieke reden is. Het is in ieder geval de intentie van de Raad van Commissarissen om de peergroep redelijk constant te houden. Er kunnen redenen zijn waarom de peergroep af en toe kan wijzigen, bijvoorbeeld omdat een bedrijf van de beurs af gaat. Wat niet wijzigt, zijn de onderliggende principes en de wijze waarop de peergroep wordt samengesteld.
- (2) De heer **Schmets** (VEB): "In de beloningssystematiek stelt u dat toekenning van de variabele beloning alleen kan plaatsvinden na het bereiken van de twee *hurdles* die zijn genoemd. In hoeverre doet het recht aan de aard van de SREP-ratio om deze te gebruiken in de beloning? Merk op, de SREP-ratio is



dat wat de toezichthouder aanhoudt om te bepalen of de bank voldoende veilig is. Deze ratio komt tot stand in een dialoog tussen bank en toezichthouder en beide partijen hebben invloed op de hoogte. Vindt u het eigenlijk wel gepast om een bestuurdersbeloning te baseren op de SREP-ratio, rekening houdende met dit totstandkomingsproces en de relevantie voor het vertrouwen van het publiek in banken?" Mevrouw **Verhagen** legt uit dat het SREP-proces een proces is van de ECB dat zij voor alle Europese banken onder haar toezicht toepast. Het is dus geen dialoog tussen bank en toezichthouder; het is de toezichthouder die het niveau van onder andere de SREP-ratio bepaalt. Daarom is ING van mening dit een gepaste wijze te vinden om te kijken naar risico. Het is belangrijk om daarbij nog aan te geven dat dit een risicohindernis is, een 'risk hurdle', die eerst genomen moet worden voordat überhaupt beoordeeld wordt hoe gepresteerd en gescoord is en welk percentage variabele beloning eventueel wordt uitgekeerd. En ook als de 'risk hurdle' gehaald is, vindt er nog steeds een risicobeoordeling plaats aan de hand van wèging van financiële en niet-financiële risico's; de hoogte van een eventuele variabele beloning staat op dat moment dus nog helemaal niet vast.

Vervolgens geeft de **voorzitter** de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn. Hij bedankt iedereen voor hun bijdrage en sluit de vragenronde over agendapunten 5 en 6. — De **voorzitter** verwijst vervolgens naar agendapunt 5, het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur, zoals omschreven in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 5. Hij licht toe dat op grond van de wetswijziging inzake de implementatie van de herziene Aandeelhoudersrichtlijn de Algemene Vergadering dit beleid in ieder geval elke vier jaar dient vast te stellen en zoveel eerder in geval van wijzigingen. Zodra het voorgestelde beleid door de Algemene Vergadering is vastgesteld, zal dit met terugwerkende kracht per één januari tweeduizend twintig in werking treden voor de duur van ten hoogste vier jaar. Eventueel tussentijdse voorgestelde wijzigingen zullen aan de Algemene Vergadering ter goedkeuring worden voorgelegd. De **voorzitter** stelt voor om het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur vast te stellen en gaat over tot stemming. Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 5 is aangenomen met vierennegentig komma tweeënveertig procent (94,42%) voor en vijf komma achtenvijftig procent (5,58%) tegen (twee miljard éénhonderdzevenenzestig miljoen vierhonderddrieënzeventigduizend zevenhonderdééneenzestig (2.167.473.761) stemmen voor, éénhonderdachtentwintig miljoen tweehonderdéénuizend vijfhonderdééneenzeventig (128.201.571) stemmen tegen en veertig miljoen zeshonderddrieënveertigduizend negenhonderdveertig (40.643.940) onthoudingen).

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

6. Beloningsbeleid voor de Raad van Commissarissen (ter beslissing) —



De **voorzitter** stelt aan de orde het beloningsbeleid voor de Raad van Commissarissen en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 6. Hij licht toe dat op grond van de wetswijziging inzake de implementatie van de herziene Aandeelhoudersrichtlijn de Algemene Vergadering dit beleid in ieder geval elke vier jaar dient vast te stellen en zoveel eerder in geval van wijzigingen. Zodra het voorgestelde beleid door de Algemene Vergadering is vastgesteld zal dit met terugwerkende kracht per één januari tweeduizend twintig in werking treden voor de duur van ten hoogste vier jaar. Eventueel tussentijdse voorgestelde wijzigingen zullen aan de Algemene Vergadering ter goedkeuring worden voorgelegd. De **voorzitter** stelt voor om het beloningsbeleid voor de Raad van Commissarissen vast te stellen en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 6 is aangenomen met achtennegentig komma vijfenvijftig procent (98,55%) voor en één komma vijfenveertig procent (1,45%) tegen (twee miljard driehonderdeen miljoen vijfhonderdvierennegentigduizend vijfhonderdzes (2.301.594.506) stemmen voor, drieëndertig miljoen zevenhonderdzevenenzeventigduizend vijfhonderdzevenendertig (33.777.537) stemmen tegen en negenhonderdzevenenveertigduizend tweehonderdneegenentwintig (947.229) onthoudingen).

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

7. Wijziging van de statuten (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de wijziging van de statuten en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 7. Dit betreft (1) de wetswijziging betreffende de benoeming van een door de wet voorgeschreven accountant: Volgens een wijziging in het Burgerlijk Wetboek kan een door de wet voorgeschreven accountant niet langer worden benoemd door de raad van bestuur in het geval de onderneming een raad van commissarissen heeft. Er wordt daarom voorgesteld om artikel 36.2 van de statuten van de vennootschap ('statuten') te laten aansluiten bij het Burgerlijk Wetboek; en (2) de beëindiging van EONIA als referentierente: EONIA, een Europese referentierente, wordt momenteel gebruikt als referentierente voor de berekening van het dividend uitgekeerd op de cumulatief preferente aandelen in het aandelenkapitaal van de vennootschap. De Europese referentierente wordt gewijzigd van EONIA naar €STR. Uit de Toelichting op de Agenda blijkt voorts dat dit betekent dat het voorgestelde percentage bestaat uit €STR inclusief een spread van nul komma nul acht vijf procent (0,085%), verhoogd met de marge van twee komma vijf procent (2,5%) die reeds conform de huidige statuten van toepassing is. Daarnaast wordt voorgesteld om zogenoemde fall-back referentierentes te verstrekken voor het geval €STR niet meer beschikbaar is. Bovendien wordt voorgesteld een ondergrens te introduceren om ervoor te zorgen dat te allen tijde een marge van ten minste twee komma vijf procent



(2,5%) als dividend wordt betaald op de cumulatief preferente aandelen. _____
De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn. Hij gaat over tot stemming ter zake van het voorstel om met de goedkeuring van de Raad van Commissarissen: _____

1. de statuten van de vennootschap te wijzigen overeenkomstig het voorstel opgesteld door De Brauw Blackstone Westbroek N.V. dat is beschikbaar gesteld als vergaderstuk; _____

en _____
2. elk lid van de Raad van Bestuur alsmede Vroukje van Oosten Slingeland, Marieke van der Kooi en Jet Rutgers afzonderlijk en met de macht van substitutie te machtigen de notariële akte van statutenwijziging te laten passeren en verder alles te doen wat met het oog hierop noodzakelijk of wenselijk mocht zijn. _____

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 7 is aangenomen met negenennegentig komma vijfennegentig procent (99,95%) voor en nul komma nul vijf procent (0,05%) tegen (twee miljard driehonderdvierendertig miljoen drieëndertigduizend vierhonderdeén (2.334.033.401) stemmen voor, één miljoen éénhonderdnegentigduizend achthonderddrie (1.190.803) stemmen tegen en één miljoen vijfennegentigduizend achtenzestig (1.095.068) onthoudingen). _____

8. Samenstelling Raad van Commissarissen _____

De **voorzitter** licht toe dat de Raad van Commissarissen voorstelt om drie nieuwe leden van de Raad van Commissarissen te benoemen. 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. Met de voorgestelde benoemingen onder agendapunten 8A, 8B en 8C, en rekening houdend met de aftredende leden, zal het percentage vrouwen in de Raad van Commissarissen een derde, ofwel drieëndertig komma drieëndertig procent (33,33%) zijn. ING is ervan overtuigd dat met de voorgestelde benoemingen de samenstelling zodanig is dat de Raad van Commissarissen zijn taak naar behoren kan vervullen. Op het scherm komt per voorgestelde benoeming een foto en een profielschets in beeld. _____

8A. Benoeming van Juan Colombás (ter beslissing) _____

De **voorzitter** stelt aan de orde het voorstel tot benoeming van Juan Colombás als lid van de Raad van Commissarissen per één oktober tweeduizend twintig tot aan het einde van de in tweeduizend vierentwintig te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 8A. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van



de voorgedragen kandidaat.

Juan Colombás wordt voorgedragen aangezien hij wordt beschouwd als een zeer deskundige en ervaren kandidaat. Gezien zijn sterke internationale bancaire achtergrond en specialistische kennis van IT, transformatie en digitale strategie, zijn ervaring als chief risk officer en zijn huidige rol als chief operating officer van Lloyds Banking Group, zal hij zonder twijfel van grote toegevoegde waarde zijn voor de Raad van Commissarissen van ING. Hij zal ook complementair zijn aan de andere commissarissen.

De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 8A is aangenomen met achtennegentig komma tweeëntwintig procent (98,22%) voor en één komma achtenzeventig procent (1,78%) tegen (twee miljard tweehonderdnegeenzeventig miljoen vierhonderdzevenentwintigduizend vierhonderddertien (2.279.427.413) stemmen voor, éénenveertig miljoen tweehonderddrieënvijftigduizend zeshonderdvijfenvijftig (41.253.655) stemmen tegen en vijftien miljoen zeshonderdachtendertigduizend tweehonderdvier (15.638.204) onthoudingen).

De **voorzitter** feliciteert de heer Colombás, sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 8B.

8B. Benoeming van Herman Hulst (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde het voorstel tot benoeming van Herman Hulst als lid van de Raad van Commissarissen met ingang van het einde van deze Algemene Vergadering tot aan het einde van de in tweeduizend vierentwintig te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 8B. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat.

Herman Hulst wordt voorgedragen voor benoeming op basis van zijn succesvolle carrière bij EY in verschillende professionele, specialistische en managementfuncties. Hij is een ervaren accountant met een focus op de financiële dienstverleningssector. Gezien de schat aan kennis en zijn ervaring op het gebied van accountancy en leiderschap in een internationaal opererend bedrijf voor professionele dienstverlening zal hij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de Raad van Commissarissen en zal hij complementair zijn aan de andere commissarissen.

De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en geeft het woord aan de



heer Vreeken. De heer **Vreeken** (WeConnectYou) heeft geen vraag maar een opmerking in algemene zin. Hij geeft aan dat er een aantal personen beschikbaar is die voor ING een waardevolle aanvulling zouden kunnen zijn, enerzijds wereldwijd op het gebied van duurzaamheid en anderzijds op het gebied van financiën binnen de overheid, zowel in Nederland als in Europa. Hij stelt voor dat ING deze personen in aanmerking neemt voor volgende benoemingen. De **voorzitter** bedankt de heer Vreeken voor zijn suggesties, constateert dat er verder geen vragen of opmerkingen zijn en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 8B is aangenomen met achtennegentig komma achtentachtig procent (98,88%) voor en één komma twaalf procent (1,12%) tegen (twee miljard tweehonderdvierennegentig miljoen zeshonderdneegenenzestigduizend tweehonderddrieëndertig (2.294.769.233) stemmen voor, vijftientig miljoen negenhonderdénentwintigduizend tweehonderdtweeëntwintig (25.921.222) stemmen tegen en vijftien miljoen zeshonderdachtentwintigduizend achthonderdzeventien (15.628.817) onthoudingen).

De **voorzitter** feliciteert de heer Hulst, sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 8C.

8C. Benoeming van Harold Naus (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde het voorstel tot benoeming van Harold Naus als lid van de Raad van Commissarissen met ingang van het einde van deze Algemene Vergadering tot aan het einde van de in tweeduizend vierentwintig te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 8C. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat.

De heer Naus wordt voorgedragen voor benoeming op basis van zijn ervaring met risicobeheer en financiële dienstverlening. Hij heeft voorheen gewerkt bij ING, onder andere als hoofd van een van de financiële risicobeheergebieden van ING wereldwijd. Daardoor brengt hij niet alleen brede risicomangementervaring met zich mee vanuit een extern perspectief, maar is hij ook vertrouwd met ING en als voormalig werknemer bekend met de activiteiten, de cultuur en de uitdagingen van ING. Hij zal van toegevoegde waarde zijn voor ING's Raad van Commissarissen en hij zal complementair zijn aan de andere commissarissen.

De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 8C is aangenomen met achtennegentig komma



drieëntwintig procent (98,23%) voor en één komma zevenenzeventig procent (1,77%) tegen (twee miljard tweehonderdnevenenzeventig miljoen vijfhonderdtweeënveertigduizend vijftien (2.279.542.015) stemmen voor, éénenzeventig miljoen éénhonderdzevenenzeventigduizend tweehonderdzesennegentig (41.147.296) stemmen tegen en vijftien miljoen zeshonderdnevenentwintigduizend negenhonderdééneenzestig (15.629.961) onthoudingen).

De **voorzitter** feliciteert de heer Naus, 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. De in deze vergadering te behandelen voorstellen komen overeen met de voorstellen die in de Algemene Vergadering van tweeduizend zestien, tweeduizend zeventien, tweeduizend achttien en tweeduizend negentien zijn aangenomen, namelijk een emissiemachtiging voor veertig procent (40%) van het geplaatste kapitaal plus een emissiemachtiging voor tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal.

De **voorzitter** stelt eerst aan de orde de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen en verwijst naar de letterlijke tekst van het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 9A, waarin staat dat de genoemde emissiemachtiging van veertig procent (40%) van het geplaatste kapitaal neerkomt op een nominaal bedrag van vijftien miljoen vijfhonderdzesentachtigduizend negenhonderdzevenendertig euro en tien eurocent (EUR 15.586.937,10) en in de plaats komt van de machtiging die in tweeduizend negentien (2019) door de Algemene Vergadering onder agendapunt 8A is verleend.

De **voorzitter** gaat over tot het voorlezen en beantwoorden van de vraag die voorafgaand aan de Algemene Vergadering over dit agendapunt is ingediend door de heer **Schmets** (VEB): "Wat is het voordeel van deze machtiging voor aandeelhouders?" De heer **Hamers** legt uit dat deze machtiging de Raad van Bestuur de mogelijkheid geeft om snel te reageren op ontwikkelingen in financiële markten mochten de omstandigheden dat nodig maken. De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur zijn van mening dat het in het belang is van ING om de gevraagde flexibiliteit te hebben, ter borging van de continuïteit van de bedrijfsvoering, hetgeen ook in het belang is van de aandeelhouders.

De **voorzitter** geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen over dit agendapunt en constateert dat die er niet zijn. Hij gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met vijfennegentig komma zesentachtig procent (95,86%) voor en vier komma veertien procent (4,14%) tegen (twee miljard tweehonderdachtendertig miljoen negenhonderdnevenentachtigduizend vierhonderdvijftien (2.238.989.415) stemmen voor, zesennegentig miljoen



zevenhonderdveertigduizend vijfhonderdeen (96.712.501) stemmen tegen en zeshonderdzeventienduizend driehonderdzesenvijftig (617.356) onthoudingen). —

De **voorzitter** sluit agendapunt 9A af en gaat over tot agendapunt 9B. —

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

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders en verwijst naar de letterlijke tekst van het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 9B. Deze tweede emissiemachtiging ziet toe op tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal wat neerkomt op een nominaal bedrag van drie miljoen achthonderdzesennegentigduizend zevenhonderdvierendertig euro en zevenentwintig eurocent (EUR 3.896.734,27). —

De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn. Hij gaat over tot stemming. —

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met zevenennegentig komma zesenvijftig procent (97,56%) voor en twee komma vierenveertig procent (2,44%) tegen (twee miljard tweehonderdachtenzeventig miljoen zevenhonderddrieënveertigduizend éénhonderdveertig (2.278.743.120) stemmen voor, zesenvijftig miljoen negenhonderddrieënveertigduizend éénhonderdveertig (56.953.120) stemmen tegen en zeshonderddrieëntwintigduizend tweeëndertig (623.032) onthoudingen). —

De **voorzitter** sluit agendapunt 9B af en gaat over tot het volgende agendapunt. —

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

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging van de Raad van Bestuur om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, volgestorte gewone aandelen ING Groep N.V. te verkrijgen en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 10. De machtiging geldt voor een maximum van tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal en voor een periode van achttien (18) maanden. De verkrijgingsprijs dient ten minste één eurocent (EUR 0,01) te bedragen en niet hoger te zijn dan de hoogste koers waarvoor de gewone aandelen worden verhandeld op Euronext Amsterdam, op de datum waarop de overeenkomst tot verkrijging wordt gesloten óf op de daaraan voorafgaande beursdag. De machtiging zal worden gebruikt voor handels- en beleggingsdoeleinden in het kader van de gewone uitoefening van het bankbedrijf. —

De **voorzitter** geeft aan dat voorafgaand aan de Algemene Vergadering geen vragen over dit agendapunt zijn ingediend. Hij geeft de in de zaal aanwezig zijnde aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat die er niet zijn. Hij gaat over tot stemming. —



Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met zesennegentig komma drieënveertig procent (96,43%) voor en drie komma zevenenvijftig procent (3,57%) tegen (twee miljard tweehonderdnegenenveertig miljoen tweehonderdachtenvijftigduizend zeshonderdzeventig (2.249.258.670) stemmen voor, drieëntachtig miljoen tweehonderdtweëntachtigduizend negenhonderdnegenendertig (83.282.939) stemmen tegen en drie miljoen zevenhonderdzevenenzeventigduizend zeshonderddrieënzestig (3.777.663) onthoudingen).

De **voorzitter** sluit agendapunt 10 af.

Sluiting

Voordat de **voorzitter** overgaat tot sluiting van de vergadering laat hij weten dat, vanwege de bijzondere samenloop van omstandigheden tijdens de Algemene Vergadering van vorig jaar, de heer Breukink destijds niet tijdens de vergadering maar daarbuiten uitgebreid is bedankt.

Daarna richt hij een woord van dank aan de heren Reibestein, Boyer de la Giroday en Lamberti in verband met hun recente en aankomende aftreden zoals eerder door ING gecommuniceerd. Dit doet hij namens de aandeelhouders, de leden van de Raad van Commissarissen en zichzelf. De **voorzitter** laat weten dat het ING buitengewoon spijt dat zij aftreden, maar dat hun beslissing uiteraard gerespecteerd wordt. Daarnaast is ING blij dat er goede opvolgers zijn gevonden.

De **voorzitter** leest vervolgens twee ingezonden dankbetuigingen voor de heer Hamers voor van aandeelhouder de heer **Akrouh** (Amsterdam) en van aandeelhouder de heer **Van den Bos** (Stede Broec, West-Friesland). Dit in verband met het aankomende aftreden van de heer Hamers. Tot slot richt de **voorzitter** het woord zelf tot de heer Hamers.

Alvorens over te gaan tot sluiting geeft de **voorzitter** de heer **Vreeken** (WeConnectYou) nog het woord. De heer Vreeken (WeConnectYou) zou graag weer een rondvraag zien. De **voorzitter** laat weten daar geen voorstander van te zijn, omdat het geen vereiste of standaardprotocol is voor een Algemene Vergadering. Met het oog op het aankomend aftreden van de CEO sluit de heer Vreeken zijn bijdrage af door ING als voorbeeld van kweekvijver voor talent te zien en de heer Hamers te bedanken en te complimenteren voor wat hij voor ING – inclusief onder andere haar klanten en medewerkers – heeft gedaan, en de manier waarop. Hij spreekt de wens uit dat de heer Hamers in zijn nieuwe rol meer waardering zal krijgen van alle stakeholders voor zijn kwaliteiten, zowel op zakelijk als op persoonlijk vlak. De **voorzitter** bedankt de heer Vreeken voor zijn positieve bijdrage.

De **voorzitter** heeft een aantal afsluitende mededelingen. Hij deelt onder andere mede dat de definitieve uitslag van de stemmingen binnen enkele dagen op de website van ING staat en een kopie van het proces-verbaal te zijner tijd op aanvraag kan worden toegezonden. De **voorzitter** verzoekt de aandeelhouders de stemkastjes en chipkaarten bij het verlaten van de zaal weer in te leveren en merkt op dat op de



chipkaart geen persoonlijke gegevens worden bewaard. _____
Onder dankzegging voor de aanwezigheid en inbreng sluit de **voorzitter** de vergadering met de woorden "Blijf gezond, houd afstand en dank voor uw steun aan ING". De vergadering eindigt om ongeveer achttien uur (18:00 uur) in de middag. —
Dit proces-verbaal is opgemaakt in Amsterdam op negenentwintig oktober tweeduizend twintig en door mij, notaris, ondertekend. _____
(Volgen handtekeningen)



VOOR AFSCHRIFT:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a surname that is partially obscured by the flourish.