

# Algemene Vergadering van ING 2019

Amsterdam • 23 april 2019

# Agendapunt 1

Opening en mededelingen

# Jaarlijkse Algemene Vergadering ING 2019

Op de registratiedatum, 26 maart 2019, bestond het geplaatste kapitaal van de Vennootschap uit:

3.892.532.880 gewone aandelen

Op 929.821 gewone aandelen kan geen stem worden uitgebracht omdat deze aandelen op de registratiedatum in handen waren van ING.

In totaal kunnen 3.891.603.059 stemmen worden uitgebracht.

# Agendapunten 2A en 2B – ter bespreking

## Verslag van de Raad van Bestuur over 2018 en duurzaamheid

- Zie pagina's 3 t/m 87 van het Annual Report 2018.
- Zie de toelichting op de agenda.

# Verslag Raad van Bestuur over 2018

Jaarlijkse Algemene Vergadering

Ralph Hamers, CEO ING Groep

Amsterdam • 23 april 2019

thinkforward



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

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

KYC-programma voor verbetering van dossiers

Structurele oplossingen

Vijf pijlers

Beleid en risico's

Digitale service  
global KYC

Governance

Monitoring & screening

Mindset

Verklaring  
risicobereidheid  
global KYC

Ontwikkeling wereldwijde  
instrumenten

Inrichting centrale  
KYC-organisatie

Monitoring verhoogde  
klantactiviteit en  
klantransacties

Voortdurend initiatieven  
inzake communicatie,  
training en kennis

Beleid global KYC

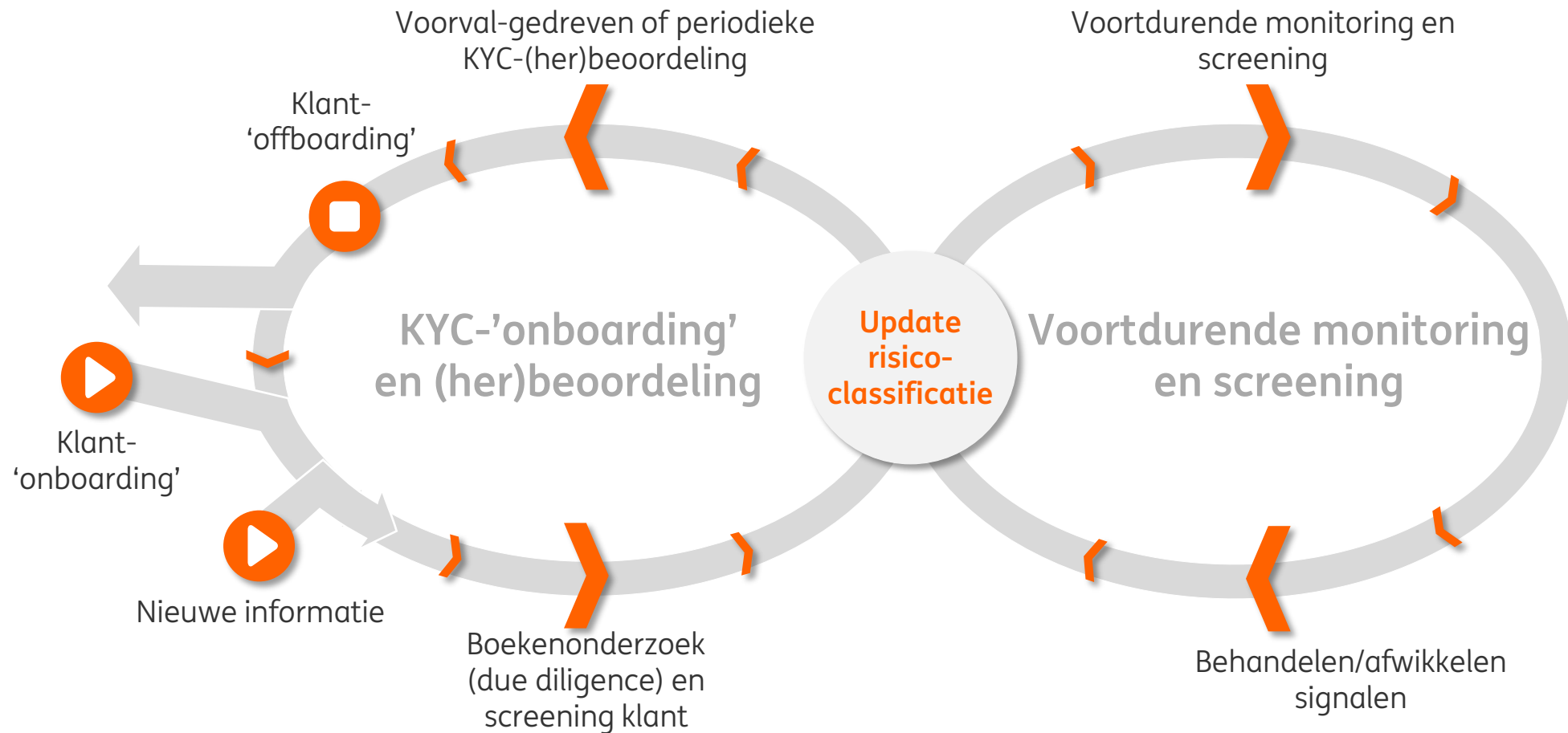
Speciale KYC-comité's en  
-functies

Partnerships met derden

Inrichting afdeling  
Behavioural Risk

\* Inclusief interne en externe fte's

# De KYC-levenscyclus



# Think Forward: nog net zo relevant als aan het begin

## Doelstelling



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

## Klantbelofte



Duidelijk en gemakkelijk



Altijd en overal



In staat stellen



Steeds beter

## Strategische prioriteiten



### Hét verschil maken in klantbeleving

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

## Randvoorwaarden voor succes



Vereenvoudigen en stroomlijnen

Operationeel uitstekende prestaties

Prestatiecultuur

Kredietverlening



# Initiatieven om klantbeleving te optimaliseren



fintonic

cobase



payconiq

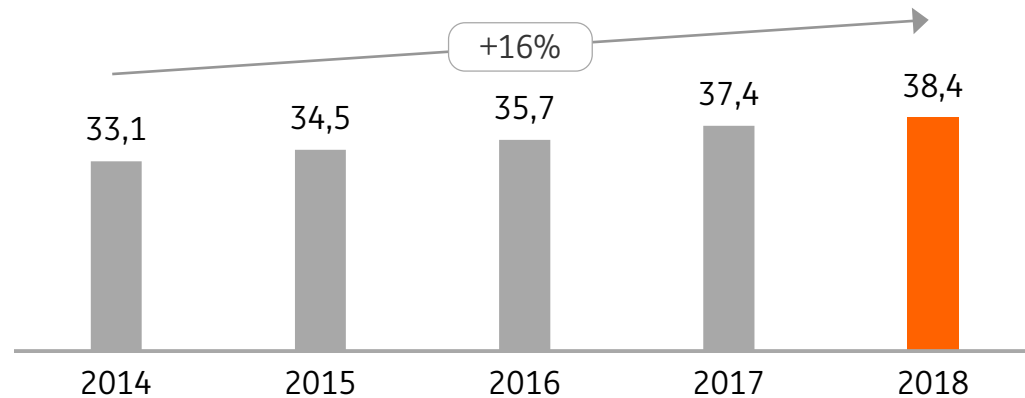


YOLT

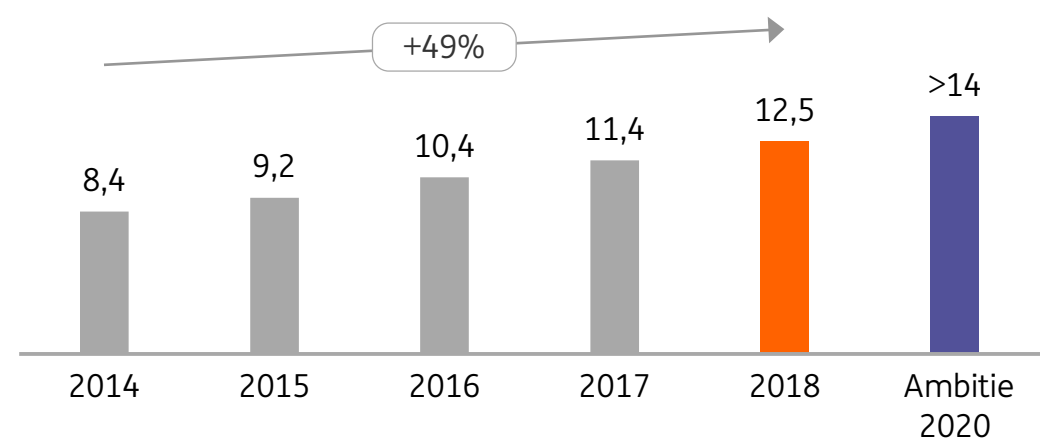


# Think Forward-strategie resulteert in commerciële groei

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



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



## Kernkredietverlening

Nettogroei 2018



€ **+36,6** mld

## Toevertrouwde middelen

Nettogroei 2018



€ **+19,3** mld

## Net Promoter Scores (NPS)

2018



**#1** in 7 van de 13 retaillanden

# Duurzaamheid is verankerd in onze doelstelling



## Onze duurzaamheidsrichting

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



€ **16,5** mld  
klimaat-  
financiering



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



Onder banken nemen wij  
een leidende rol in op  
duurzaamheidsgebied



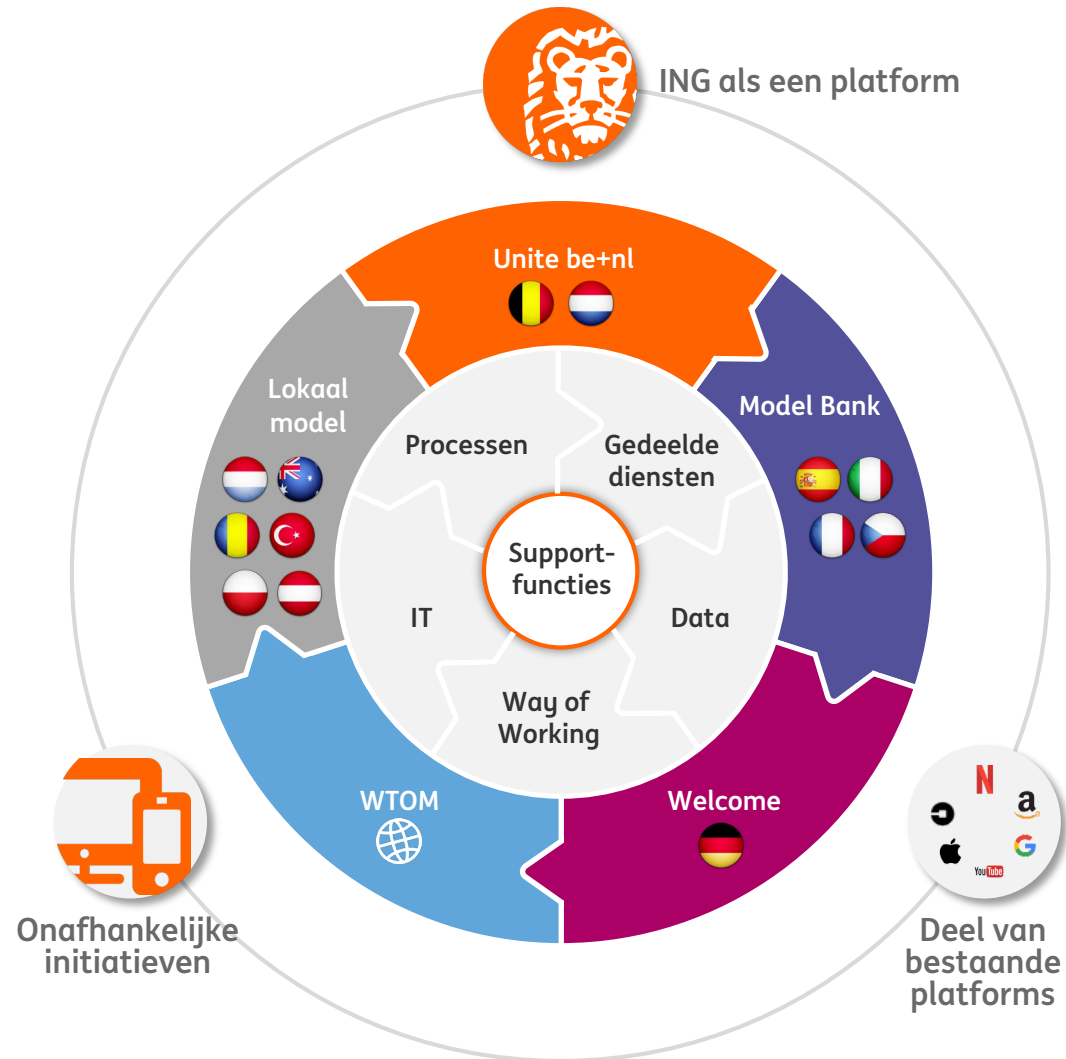
€ **0,8** mld  
financiering  
sociale impact



**25** mln  
klanten voelden  
zich 'empowered'

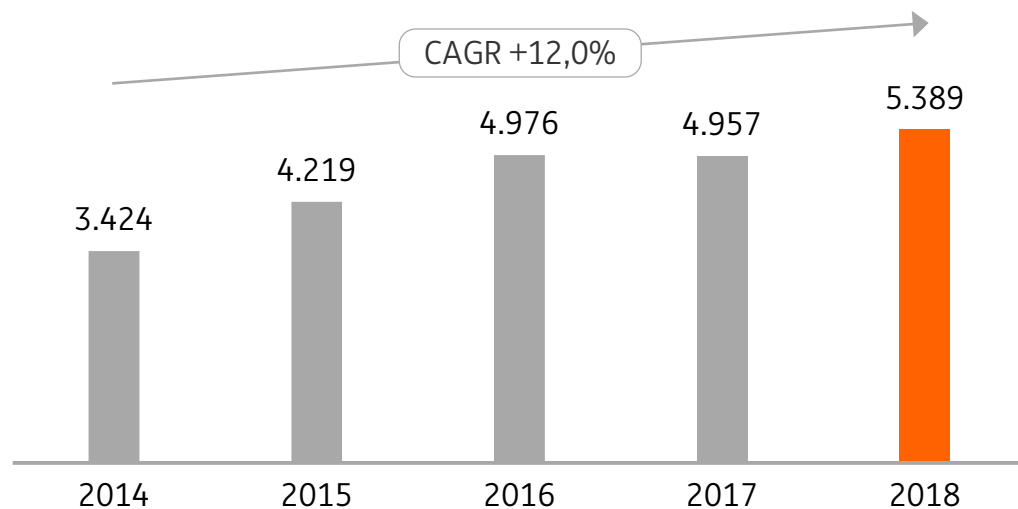
2018: Invoering van  
de **Terra**-aanpak

# Op weg naar één ING-beleving wereldwijd

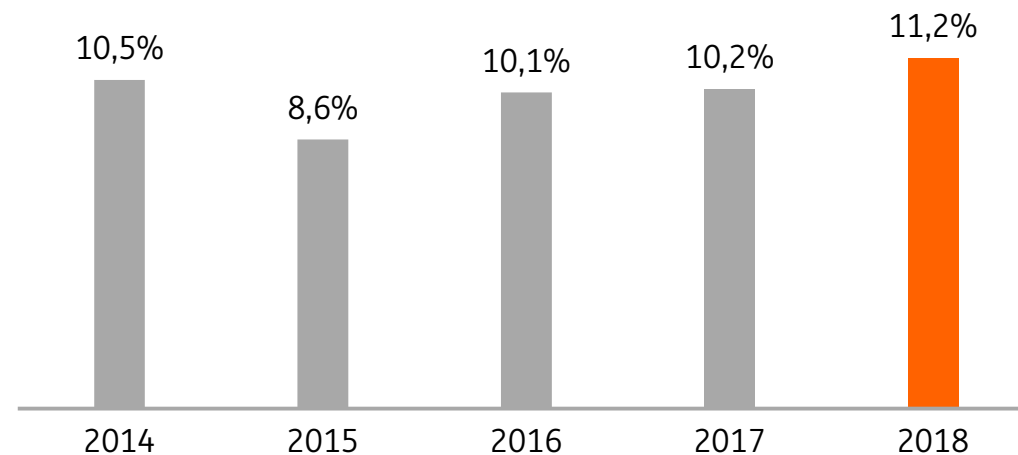


# Onderliggend resultaat stijgt met 8,7% in 2018; rendement op eigen vermogen over 2018: 11,2%

Onderliggend nettoresultaat verbeterde verder (x € mln)



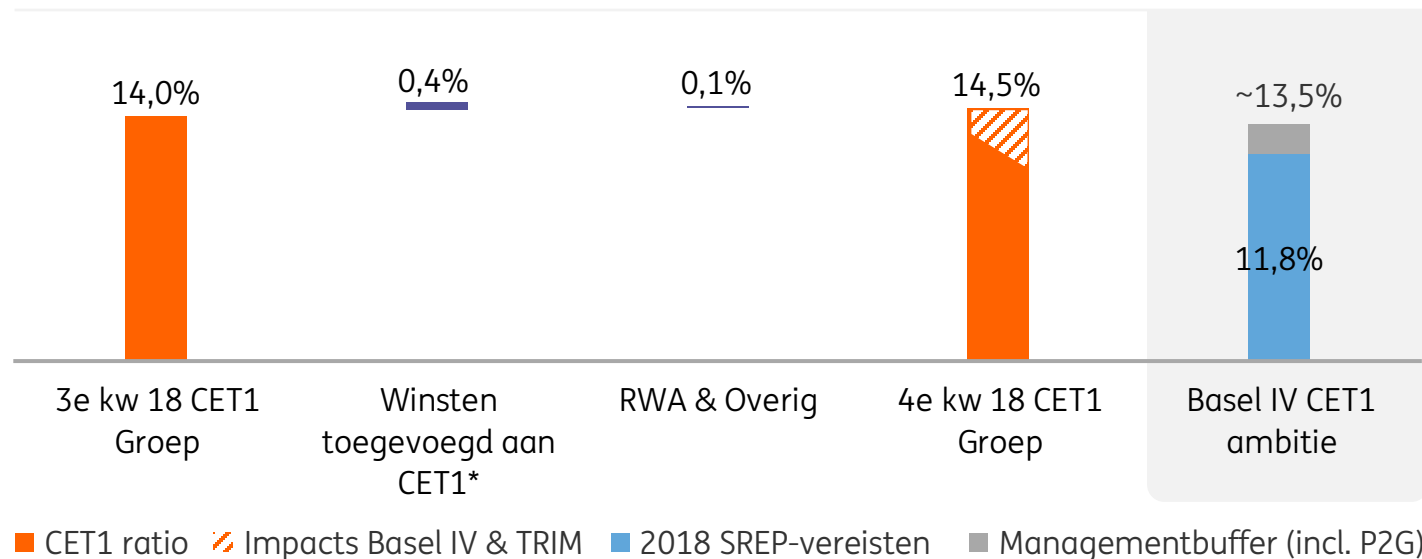
Onderliggend rendement op eigen vermogen boven 11%



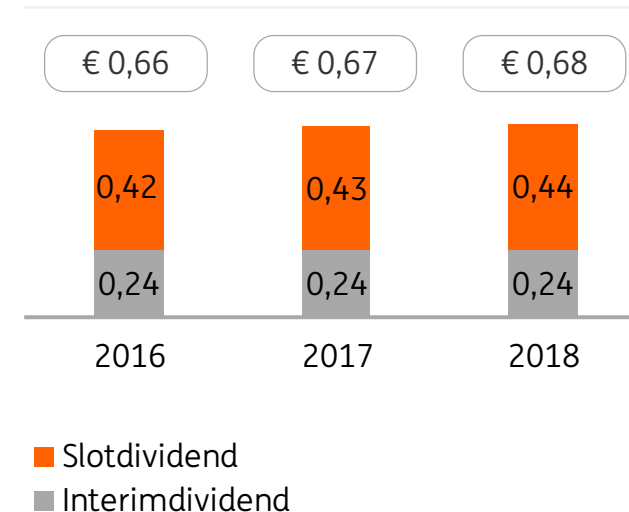
- ING boekte een onderliggende nettowinst over 2018 van € 5.389 mln, een stijging van 8,7% vergeleken met 2017, vooral dankzij hogere baten en een lagere effectieve belastingdruk.
- Het onderliggend rendement op het eigen vermogen over 2018 verbeterde verder tot 11,2%, vergeleken met 10,2% in het jaar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

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

## Ontwikkeling *fully loaded* kernkapitaalratio ING Groep



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



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

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

# Koersverloop aandeel ING

2 januari 2018 – 19 april 2019



# Ons platform biedt mogelijkheden voor zowel bankieren als daarbuiten





# Versnelling Think Forward via structurele veranderingen

## Think Forward-strategie in een oogopslag

### Doelstelling



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

### Klantbelofte



Duidelijk en gemakkelijk



Altijd en overal



In staat stellen



Steeds beter

### Strategische prioriteiten



#### Hét verschil maken in klantbeleving

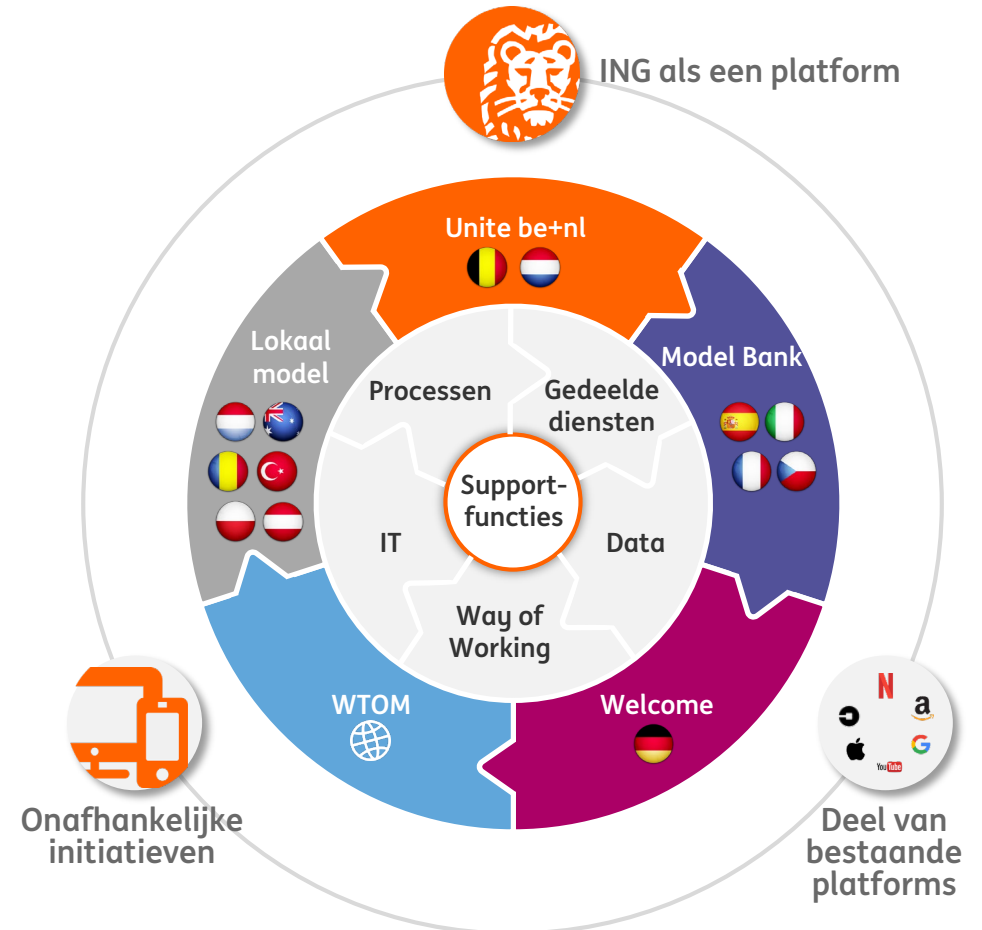
1. Primaire bank worden
2. Steeds beter analyseren om klanten beter te begrijpen
3. Sneller innoveren om aan de veranderende klantbehoeften te voldoen
4. Verder denken dan traditioneel bankieren met nieuwe diensten en nieuwe businessmodellen

### Randvoorwaarden voor succes



Vereenvoudigen en stroomlijnen | Operationeel uitstekende prestaties | Prestatiecultuur | Kredietverlening

## Transformatie- en platformprogramma's



# Volg ons om een stap voorop te blijven lopen

[ING.com](http://ING.com) [INGWB.com](http://INGWB.com)



@ING\_News



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



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



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



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



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



## Agendapunt 2C – ter bespreking

### Verlag van de Raad van Commissarissen over 2018

- Zie pagina's 91 t/m 100 van het Annual Report 2018.

# Agendapunt 2D – ter bespreking

## Remuneratieverslag 2018

- Zie pagina's 124 t/m 139 van het Annual Report 2018.

# Agenda item 2E – ter beslissing

## Annual Accounts (jaarrekening) over 2018

- Zie pagina's 143 t/m 382 van het Annual Report 2018.



# Controle jaarrekening 2018 ING Groep N.V.

Presentatie voor de Algemene Vergadering van Aandeelhouders

—  
23 april 2019

# Onze activiteiten en verklaringen

## ING Groep Jaarverslag

GOEDKEUREND



- Controle jaarrekening
- Beoordeling niet-financiële informatie
- Bestuursverslag en overige informatie inclusief corporate governance code

## ING Bank Jaarverslag

GOEDKEUREND



- Controle jaarrekening
- Bestuursverslag en overige informatie

**Interne beheersing** van financiële rapportage in overeenstemming met Amerikaanse standaarden

EFFECTIEF



## ING Groep Form 20-F

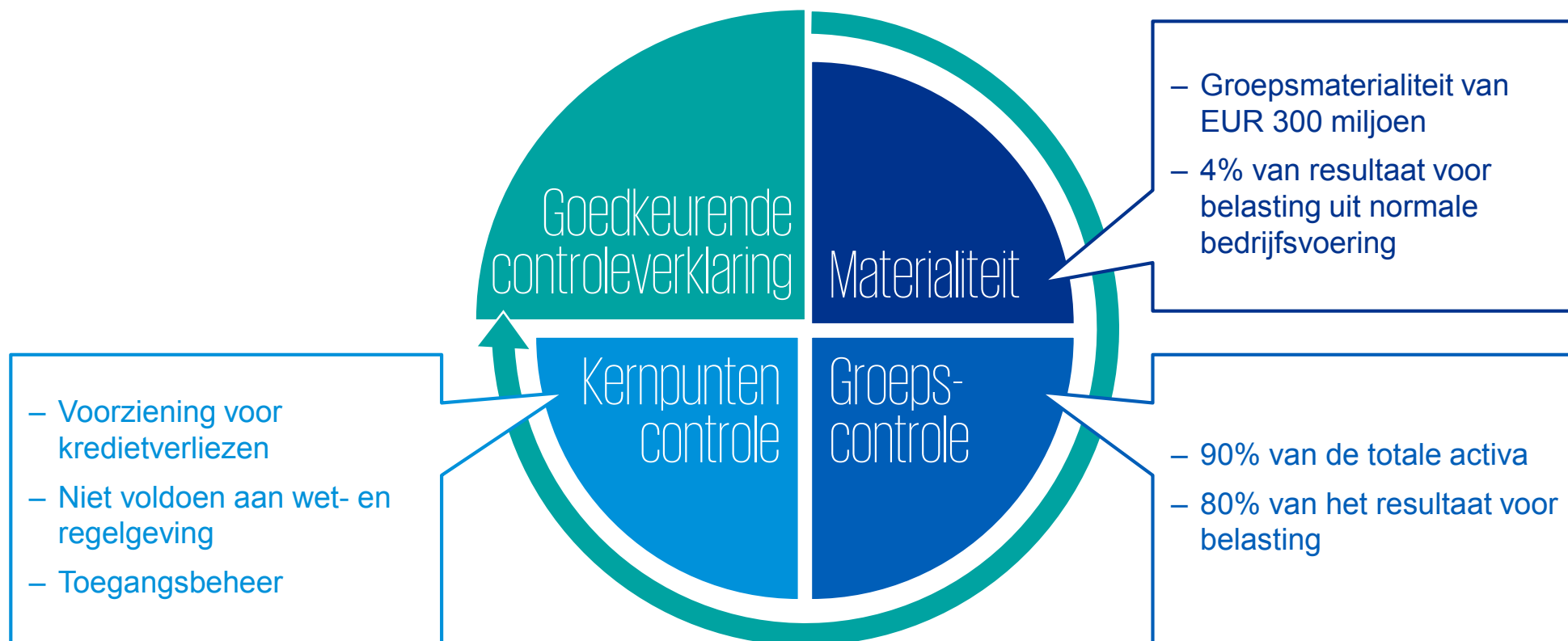
UNQUALIFIED



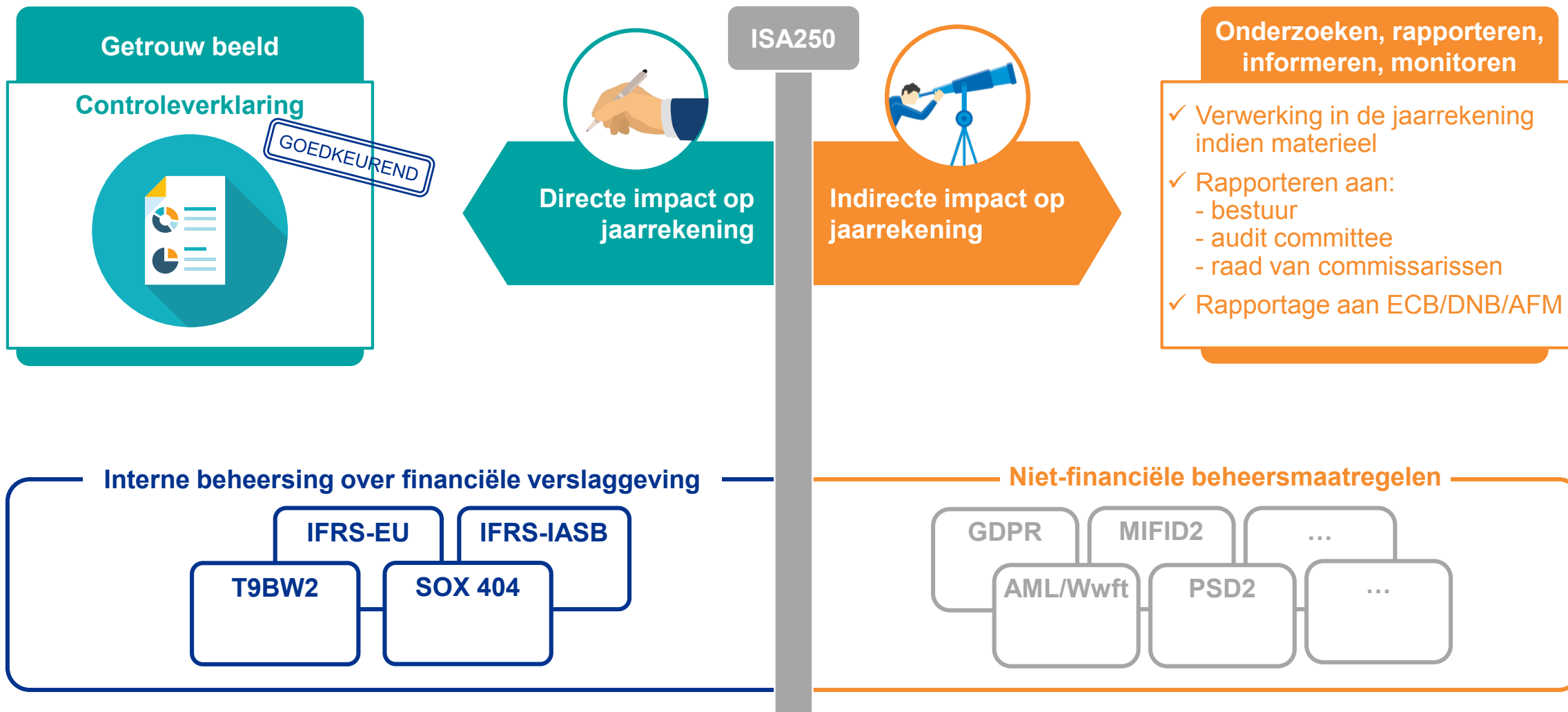
- Controle jaarrekening
- Controle effectiviteit interne beheersing over financiële verslaggeving
- Bestuursverslag en overige informatie



# Kernpunten van onze controleaanpak



# KPMG controle



# Voorziening voor kredietverliezen

## BELANGRIJKSTE ACTIES

Testen van methodologie, kasstromen en waarde onderpand, met inschakeling van specialisten op gebied van corporate finance, vastgoed waardering en verslaggeving.

Beoordeling van de methodologie van ING Groep voor het bepalen van economische scenario's.

## BELANGRIJKSTE OBSERVATIE

Naar ons oordeel is de waardering van leningen en vorderingen aan klanten en banken door het management binnen een acceptabele bandbreedte bepaald en adequaat toegelicht.

# Niet voldoen aan wet- en regelgeving

## BELANGRIJKSTE ACTIES

Bevragen van senior management, hoofd juridische zaken, ING Groep compliance officer en hoofd interne accountantsdienst.

Vaststellen of ongebruikelijke transacties dienen te worden gerapporteerd aan de Financial Intelligence Unit.

Evaluëren van de inzet van externe specialisten door ING Groep.

Bespreken van onze aanpak en rapporteren van bevindingen aan het bestuur, de audit committee en de raad van commissarissen.

Kennisnemen van correspondentie met toezichthouders en communiceren over de onderzoeken aan toezichthouders.

## BELANGRIJKSTE OBSERVATIES

De financiële impact van de schikking is tijdig, juist en volledig verantwoord en toegelicht in overeenstemming met IFRS-EU.

We merken op dat het FEC verbeteringsprogramma de voortdurende aandacht krijgt en vereist van het bestuur, de audit committee en de raad van commissarissen.



# Rol van de accountant ten aanzien van gebeurtenissen na balansdatum



Dank u voor  
uw aandacht

ING 

# Jaarlijkse Algemene Vergadering ING 2019

## **Aanwezig of vertegenwoordigd zijn:**

4.633 aandeelhouders

## **Aandelenbezit op registratiedatum (26 maart 2019):**

2.274.760.607 gewone aandelen

waardoor 2.274.760.607 stemmen kunnen worden uitgebracht.

## **Percentage vertegenwoordigd kapitaal:**

58,45%

waarvan 2.259.555.971 aandelen, 99,33% van het vertegenwoordigd kapitaal, door middel van een volmacht via het elektronisch stemplatform worden vertegenwoordigd door mevrouw J.J.C.A. Leemrijse, notaris te Amsterdam.



## Agendapunt 2E

Jaarrekening over 2018

	Aantal	%
Voor	2.268.965.351	99,990%
Tegen	221.029	0,010%
Onthouding	5.232.263	

# Agendapunt 3A – ter bespreking

## Reserverings- en dividendbeleid

- Zie pagina's 61 t/m 64 van het Annual Report 2018.

# Agenda item 3B – ter beslissing

## Dividend over 2018

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 3B

Dividend over 2018

	Aantal	%
Voor	2.267.276.107	99,794%
Tegen	4.679.227	0,206%
Onthouding	2.485.232	

## Agendapunt 4A – ter beslissing

Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2018

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 4A

Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2018

	Aantal	%
Voor	762.842.279	37,497%
Tegen	1.271.584.480	62,503%
Onthouding	240.008.167	

## Agendapunt 4B – ter beslissing

Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2018

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 4B

Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2018

	Aantal	%
Voor	758.189.336	37,270%
Tegen	1.276.152.682	62,730%
Onthouding	240.093.408	



# Agendapunt 5 – ter beslissing

## Herbenoeming van de externe accountant

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 5

Herbenoeming van de externe accountant

	Aantal	%
Voor	2.247.434.176	98,859%
Tegen	25.943.736	1,141%
Onthouding	982.098	

## Agendapunt 6 – ter beslissing

### Samenstelling van de Raad van Bestuur: benoeming van Tanate Phutrakul

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.



## Agendapunt 6

Samenstelling van de Raad van Bestuur: benoeming van Tanate Phutrakul

	Aantal	%
Voor	2.240.642.666	99,274%
Tegen	16.397.223	0,726%
Onthouding	17.317.133	

## Agendapunt 7A – ter beslissing

Samenstelling van de Raad van Commissarissen: herbenoeming van Mariana Gheorghe

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 7A

Samenstelling van de Raad van Commissarissen: herbenoeming van Mariana Gheorghe

	Aantal	%
Voor	2.218.204.227	98,364%
Tegen	36.897.408	1,636%
Onthouding	19.255.087	

## Agendapunt 7B – ter beslissing

### Samenstelling van de Raad van Commissarissen: benoeming van Mike Rees

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.



## Agendapunt 7B

Samenstelling van de Raad van Commissarissen: benoeming van Mike Rees

	Aantal	%
Voor	2.181.715.731	96,666%
Tegen	75.255.390	3,334%
Onthouding	17.383.899	



## Agendapunt 7C – ter beslissing

### Samenstelling van de Raad van Commissarissen: benoeming van Herna Verhagen

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.



## Agendapunt 7C

Samenstelling van de Raad van Commissarissen: benoeming van Herna Verhagen

	Aantal	%
Voor	2.003.220.664	88,302%
Tegen	265.380.893	11,698%
Onthouding	5.749.956	

# Agendapunt 8A – ter beslissing

## Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 8A

Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen

	Aantal	%
Voor	2.110.562.448	92,853%
Tegen	162.440.598	7,147%
Onthouding	1.337.165	

## Agendapunt 8B – ter beslissing

Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 8B

Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders

	Aantal	%
Voor	2.245.304.711	98,793%
Tegen	27.427.528	1,207%
Onthouding	1.609.158	

## Agendapunt 9 – ter beslissing

Machtiging Raad van Bestuur tot verkrijging van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap

- Zie het voorstel in de toelichting op de agenda.

## Agendapunt 9

Machtiging Raad van Bestuur tot verkrijging van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap

	Aantal	%
Voor	2.206.956.641	97,192%
Tegen	63.769.077	2,808%
Onthouding	3.612.679	



Dank u

# Volg ons om een stap voorop te blijven lopen

[ING.com](http://ING.com) [INGWB.com](http://INGWB.com)



@ING\_News



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



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



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



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



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