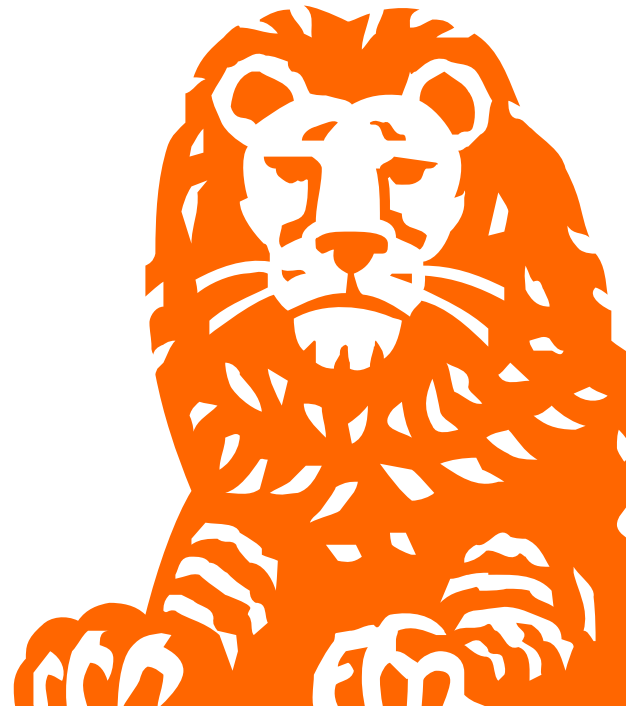


The Orange Code



Wij zijn ING. En wij hebben samen een doel: mensen in staat stellen een stap voor te blijven, in het leven en in zaken.

De Orange Code is ons manifest waarin we hebben vastgelegd hoe we dat doel willen bereiken: een verklaring over wie we zijn. Het beschrijft wat we op het werk van elkaar kunnen verwachten. Het zijn de normen waar we samen waarde aan hechten, die we willen naleven en waar we iedereen toe uitnodigen ons op te toetsen.

De Orange Code is de som van twee delen:

ING-Waarden - onze beloften aan de wereld die vaststaan.
Uitgedrukt in principes waar we ons koste wat kost aan houden.

- 1** We zijn eerlijk
- 2** We zijn verstandig
- 3** We zijn verantwoordelijk

ING-Gedrag - onze manier van doen waarmee we ons onderscheiden van de rest. De afspraken die we met elkaar maken en de normen waaraan we elkaars prestaties toetsen.

- 1** Je pakt het op en maakt het waar
- 2** Je helpt anderen succesvol te zijn
- 3** Je bent altijd een stap voor

Toen onze onderneming in 1881 van start ging, was het doel mensen zelfredzamer te maken. Sindsdien hebben we steeds nieuwe manieren bedacht om daar invulling aan te geven. De Orange Code geeft ons richting zodat we trouw blijven aan deze traditie.

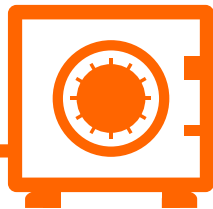
Integriteit, boven alles

Onze activiteiten raken het leven van velen:

klanten, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers en de samenleving als geheel. Een ieder mag van ons verwachten dat we integer handelen. Een goed evenwicht tussen de rechten en belangen van alle betrokkenen is cruciaal voor de levensvatbaarheid van onze onderneming. Dat we die besluiten nemen waar we later nog steeds achter staan, omdat ze in lijn zijn met onze waarden. Door die waarden ook expliciet te maken, weet de wereld welk gedrag zij van ons kan verwachten.

Ons succes is afhankelijk van onze integriteit. Inbreuk op onze waarden zullen wij niet negeren, tolereren of goedpraten. Als we dat zouden doen, schaden we het vertrouwen van de samenleving en van de duizenden collega's die dagelijks hun uiterste best doen voor het succes van onze onderneming.

Onze Drie Waarden



1

We zijn eerlijk

Bij alles wat wij doen, wegen wij zorgvuldig de mogelijke impact ervan. Bij alles wat wij beslissen, houden we rekening met alle betrokkenen. We geven eerlijk en helder advies aan onze klanten.

We respecteren de wet, evenals de regels die we onszelf hebben opgelegd. Dat verwachten we ook van onze klanten en leveranciers.

We vertellen de waarheid. We zijn open en communiceren eerlijk over wat we doen, waarbij we eveneens rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.



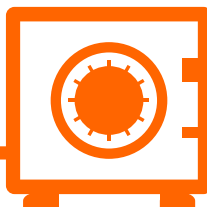
2

We zijn verstandig

Geld en financiële gegevens worden door anderen aan ons toevertrouwd. Er zijn weinig dingen in het leven die belangrijker zijn of gevoeliger liggen.

Bij alles wat we doen staat het belang van de klant centraal. Klanten moeten er terecht van uit kunnen gaan dat hun vertrouwen in ons gerechtvaardigd is, dat we zorgvuldig handelen en dat we over de juiste competenties beschikken om met hun bezittingen, belangen en gegevens om te gaan.

Wij gaan zorgvuldig om met financiële risico's en nemen ze alleen als deze goed zijn afgewogen.



3

We zijn verantwoordelijk

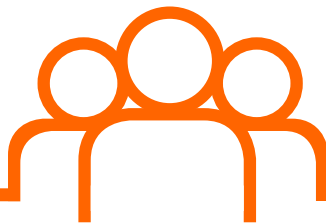
Of het nu gaat over de projecten die we financieren of over de verlichting in onze kantoren: we beseffen goed dat elk aspect van ons doen en laten effect heeft op mens en milieu. We respecteren mensenrechten en dragen zorg voor het milieu, door schade te voorkomen en eventuele impact te beheren. Samen met onze klanten werken we aan voortdurende verbetering.

We bevorderen alle vormen van diversiteit, niet alleen omdat dit juist is, maar ook omdat mensen met andere achtergronden en manieren van denken met nieuwe ideeën komen.

We investeren in onze gemeenschappen, steunen goede doelen en moedigen medewerkers aan vrijwilligerswerk te doen.



Onze Drie Gedragingen



1

Je pakt het op en maakt het waar

Of het nu gaat om je project, je relatie met collega's of je carrière: je durft en neemt initiatief om dingen te verbeteren. Je neemt verantwoordelijkheid voor je acties en accepteert de gevolgen. Dat is de prijs en het privilege van autonomie.

Je delegeert om anderen te motiveren, om het tempo erin te houden en een verschil te maken.

Je wacht niet op anderen. Je inspireert ze door helder te zijn over wat je wilt bereiken en daarvoor ook de verantwoordelijkheid te nemen. Je houdt je aan je beloften en staat bekend om je betrouwbaarheid.

Je vraagt om feedback en leert eruit, zeker als het gaat om dingen die je liever niet hoort. Je spreekt je waardering uit voor goed werk en durft mensen erop aan te spreken als ze geen goed werk leveren.

Je beschermt ING en haar reputatie te allen tijde en gebruikt bij het opsporen, beheren en verkleinen van risico's je gezond verstand.



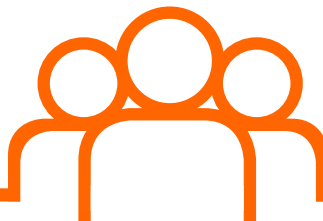
2

Je helpt anderen succesvol te zijn

Je wint vertrouwen en verbindt door gemeenschappelijke doelen te stellen, informatie uit te wisselen en successen samen te vieren. Je behandelt anderen met respect, ongeacht hun status of mening. Je laat je leiden door progressie, niet door politiek.

Je neemt initiatief bij het bouwen en versterken van zowel formele als informele relaties binnen de onderneming die een bijdrage leveren aan ons toekomstige succes. Je laat je bij het vinden van nieuwe kansen niet belemmeren door bestaande structuren.

Je ziet collega's van buiten je eigen omgeving als bondgenoten, niet als dwarsliggers. Je respecteert hun deskundigheid en neemt de tijd je in hun manier van denken te verplaatsen: innovaties van anderen blijken pas achteraf vanzelfsprekend en niemand heeft een monopolie op goede ideeën.



3

Je loopt altijd een stap voor

Problemen aankaarten is makkelijk. Maar jij zoekt oplossingen en mogelijkheden. Je stelt gevestigde ideeën ter discussie, denkt strategisch en volhardt ook als het moeilijk wordt.

Je past je snel en enthousiast aan zodra zich een nieuwe situatie voordoet die om een andere aanpak vraagt. Ook in tijden van onzekerheid ben je beheerst en hou je rekening met alle legitieme belangen, neem je snel besluiten, maak je je bedoelingen duidelijk en ga je over tot actie. Dat gaat misschien niet altijd helemaal zoals gepland, maar je leert van je fouten door er open over te zijn.

Je blijft nieuwsgierig. Je vraagt 'waarom?', maar ook 'waarom niet?' Je bent creatief en vereenvoudigt, maar beseft dat de onderneming daar alleen baat bij heeft als onze klanten er ook echt beter van worden.

