

[Dit is een vertaling van het oorspronkelijke bericht in het Engels. Bij verschillen prevaleert het Engels.]

## ING boekt nettoresultaat over 3Q2021 van € 1.367 miljoen

**Resultaat voor belastingen over 3Q2021 bedraagt € 1.924 miljoen; kapitaalpositie verbetert tot 15,8%**

- Sterke groei provisie-inkomsten met 20% op jaarbasis, nettorentebaten veerkrachtig,
- Operationele kosten blijven onder controle. In de kosten over dit kwartaal zit een voorziening van € 180 miljoen voor het compenseren van Nederlandse particuliere klanten met bepaalde consumptieve kredietproducten.
- Risicokosten blijven laag, omdat de overall kwaliteit van de portefeuille sterk is.
- Hervatting van kapitaaldistributie via dividenduitkeringen en start van het programma inkoop eigen aandelen in oktober.

### Bericht van de CEO

“Ik ben verheugd met onze resultaten over het derde kwartaal”, aldus Steven van Rijswijk, CEO van ING. “De hypotheekkredietverlening bleef groeien, terwijl de vraag naar leningen van bedrijven werd beïnvloed door de economische effecten van de covidpandemie. Toch waren onze commerciële kredietverleningsmarges licht hoger en noteerden we een sterke groei van de provisie-inkomsten op betaalpakketten, beleggingsproducten en kredietverlening.”

“De kosten bleven onder controle, alhoewel er dit kwartaal een voorziening moest worden getroffen van € 180 miljoen voor het compenseren van Nederlandse particuliere klanten voor rente in het verleden die niet in de pas liep met de gemiddelde marktrente. Wat risicokosten betreft hebben we een aantal eerder genomen voorzieningen vrij kunnen laten vallen. Er spelen nu andere kwesties voor cliënten, zoals verstoringen in de aanvoerketens, stijgende energieprijzen en toenemende inflatie. Wij blijven ons cliënten waar mogelijk ondersteunen. Ik ben dankbaar voor de loyaliteit van onze klanten: het aantal primaire klanten is sinds het vorige kwartaal met zo'n 95.000 gestegen, waarmee het totaal aantal primaire klanten uitkomt op 14,1 miljoen.”

“We streven naar het digitaliseren van processen om de productiviteit te vergroten en de tijd die klanten moeten besteden aan bankzaken omlaag te brengen. Bij Interhyp in Duitsland wordt het digitale hypotheekplatform 'HOME' gebruikt door klanten, adviseurs, brokers en bankpartners. Op dit moment gebruiken bijna 500.000 klanten de digitale selfservice die het platform biedt. Dit heeft geleid tot een aanmerkelijke daling van de handmatige werkdruk voor adviseurs en partners, én tot een veel snellere beslissing voor klanten.”

“In Roemenië, waar meer dan 70% van onze klanten via hun mobiel contact met ons onderhoudt, bieden wij nu een compleet digitaal productaanbod, waaronder persoonlijke leningen, beleggingen, sparen, betaalrekeningen, koopprogramma's, mobiele betalingstransacties en virtuele kaarten. Onze verkoop via mobiel is in Roemenië sinds 2019 verdrievoudigd.”

“In het derde kwartaal zijn wij stappen blijven zetten als voorloper in de strijd tegen klimaatverandering en hebben onze doelstelling aangescherpt voor het terugbrengen van onze financiering van upstream olie en gas. Daarnaast werken we aan het stellen van 'netto-nul' doelen voor de acht overige sectoren die deel uitmaken van onze Terra-aanpak. Veel van onze cliënten beschouwen ons als hun strategische partner bij het realiseren van hun duurzaamheids- en langetermijngroei-ambities, waaronder Aligned, een vooraanstaande aanbieder van datacenterdiensten. Zij boeken goede vooruitgang op het gebied van duurzaamheid met het 'vergroenen' van de digitale infrastructuur. De afgelopen 12 maanden heeft ING vier

achtereenvolgende financieringsmandaten ontvangen van Aligned, waarbij het specifiek ging om 'groene' financiering. Hierbij hebben wij hen geholpen met de uitgifte van de eerste groene lening voor een datacenter, alsmede met de eerste groene datacenter-securitatie."

"We zijn een programma gestart voor de inkoop van eigen aandelen in het kader van het optimaliseren van ons kapitaal, terwijl we tevens bleven focussen op onze klanten. Ik ben verheugd dat we kapitaal konden teruggeven aan onze aandeelhouders, en dank hen voor hun begrip voor de uitkeringsrestricties tijdens de pandemie."

"Ons model van hybride werken wordt in ING-landen wereldwijd ingevoerd en collega's keren langzaam terug naar kantoor. Toch moeten we alert blijven totdat de pandemie geheel is uitgedoofd. Ik heb veel waardering voor ieders flexibiliteit en betrokkenheid."