

## ING boekt over 1Q2020 een nettoresultaat van € 670 miljoen

Dit document is een vertaling. Het volledige origineel in het Engels prevaleert.

### ING ondersteunt actief klanten, medewerkers en samenleving tijdens Covid-19-pandemie

- Terwijl vrijwel al het personeel thuis werkt, ondersteunt ING actief haar klanten, medewerkers en gemeenschappen en draagt, in overleg met overheden en regelgevers, bij aan het herstel.
- De nettokernkredietverlening steeg in 1Q2020 met € 12,3 miljard, vooral dankzij de liquiditeit die eind maart werd verstrekt; de netto-instroom aan klanttegoeden bedroeg € 9,2 miljard.

### Resultaat voor belastingen ING over 1Q2020 bedroeg € 1.017 miljoen, 35,7% lager dan in 1Q2019

- Resultaat weerspiegelt hogere risicokosten en negatieve waarderingaanpassingen als gevolg van marktvolatiliteit en de verwachte invloed van de Covid-19-pandemie op de economie.
- De nettorentebaten bleven sterk; de nettoprovisiebaten stegen door toegenomen effectenbemiddeling.
- Het rendement op het eigen vermogen over de afgelopen vier kwartalen was 8,4% en de CET1-ratio was 14,0% als gevolg van de invloed van de volatiliteit van eind maart op het kapitaal en de nieuwe definitie van wanbetaling op naar risico-gewogen activa.

### Bericht van de CEO

“De Covid-19-pandemie grijpt wereldwijd diep in op de samenleving en de economie, en dat zal nog wel enige tijd zo blijven”, aldus Ralph Hamers, CEO van ING Groep. “Als bank die wereldwijd actief is, wordt ING op verschillende manieren geraakt, onder andere vanwege de invloed die de pandemie heeft op onze klanten, medewerkers en de gemeenschappen waarin wij actief zijn.”

“In lijn met onze doelstelling om klanten te ondersteunen, nemen we onze eigen maatregelen om particuliere en zakelijke klanten te helpen zich aan deze nieuwe situatie aan te passen. Zo bieden we in een aantal landen onze klanten uitstel van betaling van hun leningen. En met onze grotere zakelijke klanten werken we aan maatwerkoplossingen voor de uitdagingen waar zij zich voor gesteld zien. Maar het gaat er ook om dat we ervoor zorgen dat bijvoorbeeld reguliere bankdiensten via onze mobiele en digitale kanalen steeds beschikbaar zijn. Dat we het contactloos betalen makkelijker maken door limieten te verhogen, dat we informatie verstrekken en dat we onze klanten helpen om meer via mobiele en digitale kanalen te bankieren.”

“De gezondheid en veiligheid van onze medewerkers staat voorop. De overstap naar een situatie waarbij haast 80% van onze medewerkers vanuit huis werkt is soepel verlopen. We ondersteunen ze met tools die werken vanuit huis mogelijk maken en helpen hen effectief om te gaan met de uitdagingen die dit met zich mee kan brengen. Ook hebben we het aantal medewerkers op onze bankkantoren verminderd door in deze tijd minder bankkantoren open te houden en de openingstijden te verkrappen, terwijl toegang tot dit distributiekanaal wel gehandhaafd blijft.”

“Vanwege de Covid-19-pandemie moeten we maatregelen nemen om op een verantwoorde manier sturing te geven aan onze bedrijf en om te gaan met de gevolgen. De commerciële prestaties van ING in het eerste kwartaal waren grotendeels in lijn met dezelfde periode vorig jaar. De nettorentebaten waren stabiel en de provisiebaten lieten een sterke verbetering zien. Onze operationele prestaties laten de kracht zien van ons bedrijfsmodel. De voorziening voor dubieuze debiteuren is echter aanzienlijk gestegen, onder andere doordat er voorzieningen getroffen zijn voor de invloed van het verslechterende macro-economische klimaat. Tezamen met de reële-waardeveranderingen als gevolg van de marktvolatiliteit heeft dit geleid tot een lager nettoresultaat over het kwartaal.”

“Gezien de onzekerheid in het huidige klimaat moeten we goed kijken naar onze kostenbasis. We moeten ervoor zorgen dat onze lasten niet ten koste gaan van onze strategische prioriteiten en andere belangrijke

activiteiten zoals onze voortdurende inspanningen op het gebied van Know Your Customer (KYC). ING is echter goed gekapitaliseerd en heeft een zeer stabiele financieringsbasis. Dit geeft ons de flexibiliteit om onze klanten en de samenleving te ondersteunen tijdens deze crisis en samen met overheden en regelgevers te werken aan herstel. In navolging van het advies van de ECB hebben we de dividendbetalingen uitgesteld tot in elk geval 1 oktober.”

“We bevinden ons momenteel in een periode van grote onzekerheid maar ik heb alle vertrouwen in de toekomst van ING. Sinds de introductie van onze Think Forward-strategie in 2014 behoren we tot de marktleiders op het gebied van digitaal bankieren en bieden we een onderscheidende klantervaring zoals blijkt uit het groeiend aantal klanten en de toenemende mate waarin zij zaken met ons willen doen. Ons vermogen om te groeien en de inkomsten te spreiden, ons grote en stabiele depositobestand en onze goed gespreide kredietportefeuille zijn een sterke combinatie die bijdraagt aan onze balans en toekomstige winstgevendheid. Dit levert een solide en duurzame basis waarmee we onze klanten kunnen blijven ondersteunen en onze functie kunnen uitoefenen in de samenleving, nu en in de toekomst.”