

## ING boekt over 3Q19 een nettoresultaat van € 1.344 miljoen

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

### Het aantal primaire klanten en de klanttegoeden van ING blijven groeien

- Het aantal primaire particuliere klanten steeg in 3Q19 met 165.000 tot 13,1 miljoen; het totaal aantal particuliere klanten komt uit op 38,7 miljoen
- De nettoklanttegoeden namen in 3Q19 met € 4,4 miljard toe; de nettokernkredietverlening daalde met € 1,0 miljard, terwijl bij hypotheeklen de groei werd gehandhaafd

### Het onderliggend resultaat voor belastingen over 3Q19 bedraagt € 1.911 miljoen

- Dit resultaat is toe te schrijven aan een goed gespreide kredietportefeuille tegen sterke marges ondanks de druk op de marges bij klanttegoeden, evenals hogere provisiebaten
- De kosten zijn gestegen, vooral vanwege KYC; risicokosten blijven onder ING's voortschrijdende gemiddelde
- Het onderliggend, gemiddeld rendement op het eigen vermogen over de afgelopen vier kwartalen was 10,3%; de CET1-ratio van ING Groep steeg tot 14,6%

### Bericht van de CEO

“We hebben in het derde kwartaal goed gepresteerd. Zelfs met een aanhoudend negatieve rentestand blijven onze nettorentebaten sterk”, aldus Ralph Hamers, CEO van ING Groep. “Ook zagen we in het derde kwartaal een stijging van de provisiebaten. Daarnaast was er sprake van hogere kosten, vooral als gevolg van ons ‘Know Your Customer’-programma (KYC) en hogere risicokosten. De nettoklanttegoeden stegen gedurende het kwartaal met € 4,4 miljard. De totale nettokernkredietverlening nam echter met € 1,0 miljard af als gevolg van een daling bij Wholesale Banking met € 4,6 miljard, deels vanwege de ontwikkelingen in de olieprijs en de aflossing van een aantal kredieten met een langere looptijd. Bij Retail Banking steeg de nettokernkredietverlening met € 3,6 miljard, vooral bij hypotheeklen. Onze kapitaalpositie verbeterde dit kwartaal verder. We verwachten echter wel dat de komende kwartalen het effect van een pakket van regelgeving en herzieningen daarop voor banken zichtbaar wordt in ons kapitaal.”

“We bevorderen de samenwerking met politici en rechtshandhavinginstanties en we slaan de handen ineen met andere financiële instellingen in de strijd tegen financiële en economische criminaliteit. Intern blijven we maatregelen nemen om de niet-financiële risico's beter te beheersen. We hebben vooruitgang geboekt met het versterken van onze wereldwijde KYC-organisatie en bestuursstructuur binnen ING, en met de invoering van wereldwijde KYC-oplossingen voor alle landen. Zo zijn onze mid-corporateklanten in Polen nu aangesloten op onze wereldwijde systeem voor klantacceptatie- en verificatie.”

“Het aantal primaire klanten is in het derde kwartaal met 165.000 toegenomen. Onze inspanningen om een onderscheidende klantervaring te bieden, blijven dus hun vruchten afwerpen. We blijven het voor onze klanten makkelijker maken om te betalen. In steeds meer landen hebben we Apple Pay en Google Pay geïntroduceerd, en op de Poolse markt zijn we als eerste gestart met Apple Pay voor zakelijke klanten. Het aantal klanten dat zich heeft aangemeld voor mobiele kaartbetalingen is in het derde kwartaal met maar liefst 35% gestegen vergeleken met het tweede kwartaal. Het aantal mobiele kaarttransacties is haast verdubbeld tot meer dan het totaal aantal transacties over de eerste zes maanden van het jaar.”

“We digitaliseren steeds meer processen, wat onze klanten gemak en tijdsbesparing oplevert. Zo kunnen Wholesale Banking-klanten in Polen een kredietaanvraag nu ook elektronisch ondertekenen, en in België stellen we klanten in staat online een hypotheekaanvraag in te dienen. Door samen te werken met fintechs kunnen we onze klanten meer financiële tools bieden. We investeren bijvoorbeeld in Flowcast, een start-up die het kredietgoedkeuringsproces verbetert.”

“Ook in het derde kwartaal hebben we maatregelen genomen om de klimaatverandering te bestrijden. Aangezien we echt een positieve bijdrage willen leveren, is het van belang dat de financiële sector samenwerkt. Recente mijlpalen op dit gebied zijn de introductie van de VN-Beginselen voor verantwoord bankieren (*Principles for Responsible Banking*), alsmede het Collective Commitment to Climate Action, twee initiatieven die in september door ING zijn ondertekend tijdens de Klimaatweek in New York.”

“Bij ING willen we er alles aan doen onze portefeuille aan te passen aan de tweegradendoelstelling uit het klimaatakkoord van Parijs. Afgelopen september hebben we onze vooruitgang op dat gebied gedeeld, waarbij we laten zien in welke sectoren we al op schema zijn om de wereldwijde klimaatdoelen te behalen en waar er nog het nodige moet gebeuren. We zijn de eerste bank die rapporteren over aansluiting bij deze klimaatdoelen en we zullen de nu ingeslagen weg blijven volgen.”

“In de huidige wereld moet een bank zijn risico's zorgvuldig beheersen en integer te werk gaan, meehelpen de klimaatverandering te bestrijden en voortdurend zijn klanten op de eerste plaats zetten. Daarin probeert ING elke dag weer de juiste balans te vinden.”