



Concept notulen Algemene Vergadering van ING Groep N.V. Muziekgebouw aan 't IJ, Amsterdam

(Deze notulen zijn een zakelijke weergave van de inhoud van de vergadering.)

Maandag 11 mei 2015, 14:00 – 18:00 uur

Agenda

1. Opening en mededelingen
2.
 - A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2014 (ter bespreking)
 - B. Duurzaamheid (ter bespreking)
 - C. Bericht van de Raad van Commissarissen over 2014 (ter bespreking)
 - D. Remuneratieverslag (ter bespreking)
 - E. Corporate governance (ter bespreking)
 - F. Jaarrekening over 2014 (ter beslissing), verklaring EY door Marcel van Loo
3.
 - A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking)
 - B. Dividend voor 2014 (ter beslissing)
4.
 - A. Verlening van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2014 (ter beslissing)
 - B. Verlening van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2014 (ter beslissing)
5.
 - A. Wijziging van het bestaande beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur (ter beslissing)
 - B. Begrenzing van de variabele beloning voor select wereldwijd personeel (ter beslissing)
6. Benoeming van de accountant (ter beslissing)
7. Samenstelling van de Raad van Commissarissen:
 - A. Benoeming van mevrouw Mariana Gheorghe (ter beslissing)
 - B. Herbenoeming van de heer Joost Kuiper (ter beslissing)
 - C. Herbenoeming van de heer Henk Breukink (ter beslissing)
8.
 - A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, al dan niet met voorkeursrecht (ter beslissing)
 - B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, al dan niet met voorkeursrecht in verband met een fusie, overname van een onderneming of een vennootschap, of indien noodzakelijk volgens de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, ter bescherming of behoud van de vermogenspositie van de vennootschap (ter beslissing)
9.
 - A. Machtiging tot verkrijging van gewone aandelen of certificaten van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de vennootschap (ter beslissing)
 - B. Machtiging tot verkrijging van gewone aandelen of certificaten van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de vennootschap in verband met een belangrijke herstructurering van haar kapitaal (ter beslissing)
10. Rondvraag en sluiting

Aanwezigen

- Van de Raad van Commissarissen: de heren J. van der Veer (voorzitter) en J.Ch.L. Kuiper (vicevoorzitter), de heren E. Boyer de la Giroday, H.W. Breukink, de dames I.M. Castellá en C.W. Gorter, de heren H. J. Lamberti en R.W.P. Reibestein.
- Van de Raad van Bestuur: de heren R.A.J.G. Hamers (voorzitter), P.G. Flynn en W.F. Nagel.
- De navolgende functionarissen:

de heer J-W.G. Vink	secretaris van de Vennootschap
mevrouw L.G. van der Meij	secretaris van de vergadering;
- Externe accountant: de heren M.A. van Loo en A.F.J. van Overmeire van EY.
- Vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad
- 10 aandeelhouders en 1789 certificaathouders aanwezig of vertegenwoordigd.

De vergadering wordt voorgezeten door de heer J. van der Veer.

1. Opening en mededelingen.

De **voorzitter** opent om 14.00 uur de vergadering en heet allen, aandeelhouders en certificaathouders van ING Groep N.V., de externe accountants, de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad en leden van de pers, van harte welkom. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zitten op het podium. In de zaal zitten bestuurders van ING Bank die eventuele vragen over specifiek het bankbedrijf kunnen beantwoorden. Op het podium zit ook de heer Vink, secretaris van de vennootschap en hoofd Juridische Zaken. Zoals goedgekeurd in de Algemene Vergadering van 25 april 2006 zal de vergadering via de internetsite van ING (www.ing.com) worden uitgezonden.

De **voorzitter** constateert dat aandeelhouders en certificaathouders conform de wet en de statuten van de vennootschap tot deze vergadering zijn opgeroepen, zodat de vergadering rechtsgeldige besluiten kan nemen. Voorts constateert hij dat door aandeelhouders en certificaathouders geen voorstellen ter behandeling in deze vergadering zijn ingediend. Hij deelt mede dat het geplaatste kapitaal van de vennootschap per de Registratiedatum (13 april 2015) bestond uit 3.867.815.863 gewone aandelen. In totaal 2.358.887 certificaten van gewone aandelen waren op de Registratiedatum in bezit van ING zelf, zodat op de onderliggende gewone aandelen daarvan geen stemmen kunnen worden uitgebracht.

Later in de vergadering wordt bekendgemaakt dat in deze vergadering tien aandeelhouders (inclusief de Stichting ING Aandelen) en 1789 certificaathouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die in totaal 3.867.351.297 (certificaten van) aandelen houden, waarop in totaal 3.864.992.410 stemmen kunnen worden uitgebracht. In totaal kunnen 2.194.202.803 stemmen worden uitgebracht door middel van stemmen bij volmacht of door in de vergadering aanwezige of vertegenwoordigde certificaathouders of aandeelhouders (uitgezonderd de Stichting ING Aandelen) wat 56,76% van het totaal aantal stemgerechtigde aandelen is.

Vervolgens deelt de **voorzitter** mede dat de notulen van de Algemene Vergadering van 12 mei 2014 zijn vastgesteld en ondertekend door de voorzitter, de secretaris en de aangewezen certificaathouder en sinds 12 november 2014 beschikbaar zijn op de website van ING; deze hebben bovendien ter inzage gelegen. De verslaglegging van deze vergadering wordt verzorgd door mevrouw L.G. van der Meij. Er wordt van de gehele vergadering een bandopname gemaakt ten behoeve van het opmaken van de notulen. In overeenstemming met artikel 32 lid 3 van de statuten stelt de **voorzitter** voor de heer Sijsma uit Hoofddorp, certificaathouder, aan te wijzen, die de notulen van deze vergadering mede zal vaststellen. De heer Sijsma heeft al verklaard de aanwijzing te zullen aanvaarden. De Algemene Vergadering besluit bij acclamatie aldus.

2A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2014 (ter bespreking).

2B. Duurzaamheid (ter bespreking).

De **voorzitter** deelt mede dat het duurzaamheidsverslag is samengevoegd met het Verslag van de Raad van Bestuur en geeft het woord aan de heer Hamers.

De heer **Hamers** dankt alle aanwezigen voor hun belangstelling en geeft een toelichting op de niet-financiële en de financiële resultaten van 2014. De herstructurering en herpositionering van ING tot bank is vrijwel afgerond. De deconsolidatie van de Amerikaanse verzekeringsmaatschappij in 2014 en de succesvolle beursgang van NN Groep medio 2014 waren daarbij van groot belang. Ook het vervroegd kunnen terugbetalen aan de Nederlandse Staat was voor ING heel belangrijk. De Staat kan terugkijken op een totaal rendement van 12,7% op jaarbasis.

Als bank is ING een internationale financiële instelling met een sterke basis in Europa, met activiteiten in 40 landen, met meer dan 32 miljoen klanten en een goede klanttevredenheid-score. Het afgelopen jaar zijn er 1,2 miljoen nieuwe klanten bijgekomen. Klantgerichtheid is het startpunt geweest van de "Think Forward strategie" die vorig jaar is geïntroduceerd. De Think Forward strategie heeft als doelstelling dat klanten centraal staan bij alles wat ING doet. De klantbelofte, om de dienstverlening inzichtelijk en gemakkelijk te maken en om continu en overal beschikbaar te laten zijn, ondersteunt dat doel.

De strategie is erop gericht om een verschil te maken in de klantbeleving door middel van vier strategische prioriteiten. De eerste prioriteit is dat ING de huisbankier is van haar klanten. Daarmee krijgt ING steeds meer kennis van haar klanten, wat de tweede prioriteit is. De derde prioriteit is om voorop te blijven lopen als het gaat om innovatie en technologie. De vierde prioriteit is om verder te denken dan traditioneel bankieren.

Met deze prioriteiten creëert ING waarde voor haar klanten op veel verschillende vlakken in de maatschappij. Een onderdeel daarvan is 'financial empowerment'. Voor particuliere klanten heeft ING in Nederland bijvoorbeeld het product en de test Financieel Fit geïntroduceerd. De tienjarige samenwerking met Unicef, waarin ING afgelopen jaren meer dan één miljoen kinderen over de hele wereld een goede scholing heeft kunnen geven, is ook financial empowerment. Ook ondersteunt ING de economie door krediet te verlenen aan grote en kleine bedrijven. ING probeert interessante proposities van bedrijven, specifiek als het gaat om de klimaatbeheersing, extra te ondersteunen. Daarin heeft ING een portefeuille opgebouwd van EUR 19,5 miljard over de afgelopen jaren.

In het afgelopen jaar heeft ING de duurzaamheidsrichting vernieuwd zodat deze nu naadloos aansluit op de Think Forward strategie. Een van de pijlers is het versnellen van 'financial empowerment'. Aan de zakelijke kant heeft ING een eigen verantwoordelijkheid op het gebied van duurzaamheid. Over de afgelopen vijf jaar heeft ING de eigen CO₂-emissie met 43% gereduceerd en heeft ING zichzelf gecommitteerd aan een reductie van nog eens 20% voor 2020. Ook van belang is het opbouwen van financieringen voor duurzame transitie. In de projectfinancieringsportefeuille van elektriciteitsopwekking is het aandeel van 'renewable energy' toegenomen van 23% in 2009 naar 43% in 2014. Samen met 42 andere CEO's, beleidsmakers en politici heeft de CEO van ING zich in een open brief in de Financial Times gecommitteerd om samen te werken om klimaatverandering tegen te gaan.

ING zoekt continu naar nieuwe technologie die onderdeel kan zijn van de klantbeleving zodat de dienstverlening als beter en gemakkelijker wordt ervaren. In Nederland heeft ING bijvoorbeeld stemherkenning doorgevoerd. Vingerafdrukherkenning is na België nu ook in Nederland en Duitsland geïntroduceerd en Turkije zal volgen. In Spanje is er een volledig inzichtelijk financieel platform gemaakt voor klanten. In Duitsland is video-identificatie geïntroduceerd waardoor klanten vanuit huis hun identiteit kunnen laten vaststellen. Met verschillende zakelijke klanten is een nieuwe service, de 'InsideBusiness portal' getest, die toegang geeft tot al hun (internationale) bancaire overzichten, producten en diensten.

Ook onderdeel van de strategie is om huisbankier te zijn, waardoor ING meer kan betekenen voor een klant. In 2014 is het aantal klanten waarvoor ING huisbankier is met een half miljoen toegenomen. De ambitie voor 2017 is om voor meer dan 10 miljoen klanten huisbankier te zijn.

ING is een 'ouderwetse bank' die spaargeld ophaalt en vervolgens uitzet in de economie in leningen. De spaargelden en kredietportefeuille zijn behoorlijk goed gespreid zodat ING niet afhankelijk is van één land of één klantengroep. ING wil inzetten op een verdere groei van kredietverstrekking aan het mkb, maar ook van consumptief krediet, van werkkapitaalfaciliteiten voor grote bedrijven en van internationale financieringen. De heer **Hamers** licht toe hoe goed de Think Forwardstrategie werkt in Spanje.

Met voortdurende klantgerichtheid heeft ING Bank een onderliggend resultaat van EUR 3,4 miljard bereikt in 2014 en een onderliggend rendement op het eigen vermogen van 9,9% op jaarbasis. De inkomsten nemen toe omdat de leningenportefeuille groeit en de marge verbeterd is. De kosten zijn onder controle en de kosten/baten verhouding verbetert. De risicokosten dalen vanaf 2013. Hoewel ING de Staat volledig heeft terugbetaald, heeft ING het buffer-kapitaal nog verder kunnen verstevigen waardoor het mogelijk was om al in het vierde kwartaal van 2014 een dividend aan te kondigen.

Ook het eerste kwartaal bevestigt dat de Think Forwardstrategie goed werkt. ING heeft meer dan 350.000 nieuwe klanten verwelkomd in het eerste kwartaal 2015. De winst over het eerste kwartaal is EUR 1,17 miljard voor ING Bank en EUR 1,77 miljard voor ING Groep, mede door de resultaten van NN Group en Voya. De kapitaalspositie van ING Bank en ING Groep blijft sterk. De verschillende belanghebbenden, klanten, aandeelhouders, medewerkers en de samenleving, erkennen dat ING op koers is om haar ambitie te realiseren.

De heer **Hamers** concludeert dat afgelopen jaar een belangrijk jaar is geweest voor de herstructurering en heeft laten zien dat ING gericht is op de toekomst. ING Bank staat er stevig en goed voor met een aantrekkelijke portefeuille aan Marktleiders, Uitdaggers en Groeimarkten. De Think Forwardstrategie is volop in uitvoering. De sterke kapitaalspositie en de sterke resultaten hebben ING in staat gesteld eerder dan verwacht weer dividend uit te keren.

De **voorzitter** dankt de heer Hamers voor zijn toelichting en gaat over naar het volgende agendapunt. De voorzitter geeft aan dat de agendapunten 2A t/m 2F eerst zullen worden toegelicht en dat daarna gelegenheid is voor vragen over agendapunten 2A t/m 2F.

2C. Bericht van de Raad van Commissarissen over 2014 (ter bespreking).

De **voorzitter** stelt aan de orde het bericht van de Raad van Commissarissen, verwijst naar de bladzijden 64 t/m 67 van het Jaarverslag en gaat over naar het volgende agendapunt.

2.D. Remuneratieverslag (ter bespreking).

De **voorzitter** stelt aan de orde het Remuneratieverslag over 2014 en verwijst naar het Remuneratieverslag over 2014, zoals opgenomen in het Jaarverslag blz. 87 t/m 97. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, de heer Breukink.

De heer **Breukink** betoogt dat het door de Algemene Vergadering in 2010 vastgestelde remuneratiebeleid in 2014 onveranderd van kracht is gebleven. Binnen het kader van dat beloningsbeleid is in 2014 een salarisverhoging gegeven aan de CFO en CRO. Verder is voor het zesde achtereenvolgende jaar geen variabele beloning uitgekeerd aan de Raad van Bestuur. De in 2014 uitgekeerde beloning aan de Raad van Bestuur en emolumenten zijn opgenomen in het Remuneratierapport over 2014.

De **voorzitter** gaat over naar het volgende agendapunt.

2E. Corporate governance (ter bespreking).

De **voorzitter** verwijst naar het hoofdstuk Corporate Governance op de bladzijden 68 t/m 79 van het Jaarverslag en geeft aan dat in de Aandeelhoudersvergadering in 2010 is gesproken over de toekomst van de certificering van aandelen. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen hebben toen meegedeeld dat er na afronding van herstructurerings- en desinvesteringen een natuurlijk moment zou zijn om opnieuw te kijken naar de totale governance van ING, inclusief de certificering. Hoewel de afronding van de desinvesteringen kan uitlopen tot eind 2016, gaat ING in 2015 met deze evaluatie starten en zal de uitkomst daarvan in de Aandeelhoudersvergadering van 2016 op de agenda staan.

De **voorzitter** gaat over naar het volgende agendapunt.

2F. Jaarrekening over 2014 (ter beslissing).

De **voorzitter** deelt mede dat de jaarrekening, opgenomen in het Jaarverslag op bladzijde 100 - 334, op 16 maart 2015 door de Raad van Bestuur is opgemaakt in de Engelse taal. Als onderdeel van het jaarverslag is de jaarrekening sinds 19 maart 2015 beschikbaar op de ING-website en is deze ter inzage gelegd op het hoofdkantoor in Amsterdam. In opdracht van de Algemene Vergadering, volgens het besluit van 13 mei 2013, is de jaarrekening onderzocht door de accountant. Deze heeft een goedkeurende verklaring afgelegd die is opgenomen op bladzijde 335-338 van het Jaarverslag. Een getekend exemplaar van de jaarrekening is in de zaal voorhanden. De Raad van Commissarissen adviseert de Algemene Vergadering om de jaarrekening vast te stellen. De externe accountant zal kort uitleggen hoe hij zijn controlewerkzaamheden heeft verricht.

De heer **Van Loo** (EY) dankt voor de gelegenheid en deelt mede dat ING hem schriftelijk heeft ontheven van de geheimhoudingsplicht ten behoeve van deze aandeelhoudersvergadering. Vervolgens geeft de heer **Van Loo** een korte toelichting op de werkzaamheden van EY.

EY heeft de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep gecontroleerd en afzonderlijke verklaringen afgegeven bij de statutaire jaarrekeningen en de Wft-staten van enkele dochterondernemingen van ING, waarvan de belangrijkste zijn ING Bank en ING Verzekeringen. Omdat ING Groep ook een beursnotering heeft in de Verenigde Staten, heeft EY een verklaring afgegeven over de effectiviteit van de interne controle met betrekking tot de financiële verslaggeving, in het kader van de zogeheten Sarbanes-Oxley-wetgeving. EY beoordeelt ook de kwartaalcijfers van ING Groep en de halfjaarcijfers van ING Bank en ING Verzekeringen en heeft daar een goedkeurende beoordelingsverklaring voor afgegeven.

EY heeft dit jaar de duurzaamheidsinformatie zoals door ING opgenomen in haar jaarverslag beoordeeld en hierbij een goedkeurende beoordelingsverklaring afgegeven. EY heeft ook de uitingen van ING in het jaarverslag, inclusief die met betrekking tot corporate governance, beoordeeld en heeft geen materiële onjuistheden of strijdigheden met de gecontroleerde jaarrekening geconstateerd. EY heeft vastgesteld dat de wettelijk vereiste informatie daarin is opgenomen, zoals vermeld in de controleverklaring.

Op basis van haar werkzaamheden is EY tot de conclusie gekomen dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie per 31 december 2014 en van het resultaat over 2014. De jaarrekening is opgesteld onder de veronderstelling van continuïteit van de bedrijfsvoering, ofwel *going concern*. EY heeft kunnen concluderen dat deze inschatting door het management passend is. EY heeft afdoende maatregelen genomen om haar onafhankelijkheid als extern accountant richting ING te waarborgen.

De gehanteerde materialiteit bij de controle van de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep is EUR 240 miljoen hoewel bij bepaalde toelichtingen geen rekening wordt gehouden met deze materialiteit. Een voorbeeld daarvan is de beloningen. Alle geconstateerde en niet-gecorrigeerde verschillen boven EUR 10 miljoen worden aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen schriftelijk gecommuniceerd.

EY is de externe accountant van ING in nagenoeg alle andere landen waar ING actief is. EY bepaalt waar en met welke diepgang gecontroleerd dient te worden. De resultaten van de lokale controles beoordeelt EY en bespreekt die met de EY teams ter plaatse en met ING in Nederland. Daarnaast bezoekt EY ieder jaar de belangrijkste landen een of meerdere keren.

Een Key Audit Matter is een onderkend en ingeschat risico van een afwijking van materieel belang, waaraan tijdens de controle speciale aandacht moet worden besteed. Key Audit Matters hebben vaak betrekking op significante, niet-routinematige transacties of op aangelegenheden die oordeelsvorming vereisen. EY heeft inzicht verworven in de interne beheersingsactiviteiten van ING die op deze risico's betrekking hebben. Daarnaast heeft ING specifieke werkzaamheden uitgevoerd om vast te stellen dat het risico niet leidt tot een afwijking van materieel belang in de jaarrekening. EY heeft voor de controle 2014 een aantal Key Audit Matters onderkend. Het gaat om desinvesteringen van Voya en NN Group, voorzieningen voor kredietverliezen, actuele waarde van financiële activa en passiva, pensioenen, betrouwbaarheid en continuïteit van elektronische dataverwerking, schattingen gehanteerd bij de berekening van verzekeringsverplichtingen en mogelijke aansprakelijkheid voor unit-linked producten.

De relatie tussen EY en ING is transparant, kritisch, onafhankelijk en goed. Het controlebewustzijn binnen ING kwalificeert EY als goed.

De **voorzitter** dankt EY voor de toelichting, geeft gelegenheid tot het stellen van vragen over de agendapunten 2A t/m 2F, en licht toe dat de vragen geclusterd zullen worden beantwoord. Als eerste krijgt de vice-voorzitter van de Centrale Ondernemingsraad van ING Groep, de heer Woltheus, het woord om een verklaring af te leggen.

De heer **Woltheus** dankt voor de geboden gelegenheid. Hij doet een appel op de heren Van der Veer en Breukink om als Raad van Commissarissen meer rekening te houden met de Nederlandse maatschappij en met de positie van ING en haar medewerkers in Nederland. De ING medewerkers worden in de beloningsdiscussie aangesproken door klanten, familie en kennissen maar zij kunnen zich daarin niet verantwoorden. Echter, ook zij maken ING tot wat het is. De **voorzitter** dankt de heer Woltheus voor de boodschap en heeft begrip voor zijn verzoek.

De heer **Stevense** (SRB) verzoekt om een reactie op de hogere solvabiliteitseisen van het Basel Comité en hoe dat de dividenduitkering van ING kan beïnvloeden. Hij vraagt ook hoe de uitgifte van obligaties ter waarde van EUR 2,25 miljard is verlopen, hoe een aantal belangen van NN overgegaan is naar ING, of het sluiten van bankkantoren een nadelig effect op de concurrentiepositie van ING heeft en hoe ING omgaat met de concurrentie van Facebook.

De heer **Jorna** (VEB) feliciteert de heer Hamers met het bereikte resultaat en plaatst enkele kanttekeningen. De eerste kanttekening betreft de certificering, waarvan de VEB vindt dat deze moet worden opgeheven. Ten tweede, omdat het bij een bank niet om de lage rente, maar om de rentemarge gaat, vraagt de heer **Jorna** of ING een voorkeur heeft voor klanten die niet alleen maar sparen omdat ING veel goedkoper via de ECB kan lenen. Hij vraagt ook of ING de kritiek van het mkb kan plaatsen dat de banken geen krediet geven, en wil weten op welke termijn de huidige belemmeringen zullen verdwijnen dat het geld in het land van herkomst belegd moet worden. Vervolgens vraagt hij hoe ING aankijkt tegen Basel IV, met name wat betreft de Nederlandse hypotheekportefeuilles, welke positie ING inneemt op het gebied van innoveren en *crowd funding* en of ING het prijsbeleid opnieuw gaat hanteren als concurrentie instrument. De heer **Jorna** betoogt dat de omnichannel benadering een goede ontwikkeling is, maar dat dit kan alleen slagen als ING de IT uitbesteedt. Hij vraagt zich af hoeveel de IT herstructurering gaat kosten want de *cost-income ratio* stijgt van 56 naar 58%. Tenslotte verwijst hij naar bladzijde 222 van het Jaarverslag, waar een juridische zaak uit januari 2015 is genoemd van de broers Villoldo, die ING verwijten dat ING bij de OFAC hun vorderingen niet veilig heeft gesteld. De geschatte schade van eisers is tussen de EUR 2 en EUR 5 miljard. Hij vraagt hoe ING daartegen aan kijkt.

De heer **Fehrenbach** (PGGM Investments) spreekt namens onder meer het Pensioenfonds Zorg en Welzijn, Menzis en MN. Hij spreekt zijn waardering uit voor het eerste geïntegreerde Jaarverslag. Een van de onderdelen is de EDTF, Enhanced Disclosure Task Force. De heer **Fehrenbach** vraagt welke voortgang ING daarin heeft gemaakt. Een ingrijpende evaluatie van de corporate governance, inclusief de certificering, is volgens de heer **Fehrenbach** op zijn plaats, met concrete voorstellen ter goedkeuring

in de jaarvergadering van 2016. Hij informeert naar de status van de cultuurverandering binnen ING en naar de ambitie van ING bij het vertrouwen in de financiële sector.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) dankt de heer Hamers voor de goed onderbouwde presentatie, hoewel hij Portugal als 'kans' daarin miste, terwijl onduidelijk is wat ING in Frankrijk doet. Bij het omzetten van certificaten naar de aandelen hoopt de heer **Van den Bos** dat men rekening houdt met de intrinsieke waarde van het aandeel, als bescherming tegen een overname. Hij heeft geen moeite met de hogere remuneratie voor de heer Hamers en wil weten waar het kapitaal is dat nog in Capital One zit. Aan de accountant vraag de heer **Van den Bos** of EY stringent heeft gecontroleerd op Libor-affaires en valuta-affaires.

De heer **Snijders** had graag de deelneming van ING in NN Group op de agenda gezien zodat de vergadering had kunnen bespreken wat daarmee te doen. Overigens, is hij van mening dat ING als bankbedrijf hoofdzakelijk een IT-bedrijf is. Als dat zou worden uitbesteed, is dat een slechte gang van zaken.

De **voorzitter** geeft het woord aan de CEO, CFO, de heer Vink en de heer van Loo ter beantwoording van de gestelde vragen.

De heer **Hamers** begint met de vragen over strategie. ING heeft meer dan 1 miljoen klanten in Frankrijk en is nummer 1 in de Net Promoter Score in Frankrijk. Veel Franse multinationals doen zaken met ING omdat ING een internationaal netwerk heeft in 40 landen. Frankrijk is voor ING een belangrijk land om actief te zijn. In Portugal is ING niet actief, anders dan als zakelijke bank.

In de hele keten van bankieren treden nieuwe spelers toe. Zij maken gebruik van nieuwe technologie en maken meer gebruik van digitale informatie. Facebook en Google hebben veel kennis over hun klanten, die vertaald zou kunnen worden naar aanbiedingen op financieel gebied. Daar zou een betaalprogramma aan gekoppeld kunnen worden om te kijken of het betalingsverkeer op een concurrerende manier kan worden gedaan. De concurrentie zit bijvoorbeeld ook in *crowd funding* als alternatieve vorm van financiering. ING volgt hoe dat zich ontwikkelt en in hoeverre het een echte alternatieve financieringsvorm wordt. ING leert veel van de denkwijze, technologie en manier van werken van haar concurrenten om haar eigen dienstverlening te verbeteren en relevanter te worden voor haar klanten. ING voert de snelheid van veranderingen op door te gaan werken met multidisciplinaire teams die binnen drie maanden iets opleveren. Die snelheid heeft ING nodig om als bank concurrerend te kunnen blijven en te voldoen aan de klantverwachting.

Als de *pricing ban* voor ING vervalt, zou ING het prijsbeleid weer meer kunnen gaan gebruiken. Echter, ING heeft in de afgelopen vijf jaar in Europa laten zien dat een pricing ban de groei niet heeft kunnen stoppen. ING kan beter de beste in de dienstverlening te zijn. Daardoor krijgt ING steeds meer nieuwe klanten.

Op 5 september 2012 is het laatste aandeel in CapitalOne verkocht.

De heer **Hamers** vervolgt met de vragen over kapitaal, dividendbeleid en Basel IV. De Basel IV discussie richt zich op een standaardmethode in plaats van het toepassen van eigen modellen bij risicoweging. ING neemt deel aan de discussie, zowel bij de wetgever als bij de toezichthouder. Risicoweging voor hypotheek speelt vooral voor Nederlandse banken. ING is van mening dat de buffers die zij aanhoudt voor de hypotheekportefeuilles in Nederland hoog genoeg zijn. Tijdens de economische crisis in Nederland, konden de risicokosten op hypotheek ieder jaar uit de inkomsten uit diezelfde hypotheek worden gedragen en hoefde het kapitaal niet te worden aangesproken.

NN moet voor het eind van 2015 gedeconsolideerd en voor het eind van 2016 volledig verkocht zijn. ING verwacht NN trapsgewijs te kunnen verkopen in de markt en daardoor de aandeelhouderswaarde

te kunnen maximaliseren. Het is gebleken dat aandeelhouders geen eenduidig voorkeursscenario hebben.

De uitgifte van obligaties ter waarde van EUR 2,25 miljard is succesvol geplaatst en is meerdere malen overtekend.

ING is in 2009 met cultuurverandering gestart, waar 'de-risking' onderdeel van uitmaakte. Zo is ING opgehouden met handel voor eigen rekening. In Nederland moeten alle medewerkers de bankiers eed afleggen. De zogenoemde 'Orange Code' wordt wereldwijd geïmplementeerd. De grootste cultuurverandering is dat ING beoogt een bank te zijn die spaargeld ophaalt en dat probeert uit te zetten in kredieten.

IT-uitbesteding is niet per se nodig. ING zoekt vooral naar standaard IT oplossingen en wil het verschil maken aan de voorkant, bij het klantcontact.

De lage rente is op zich geen probleem, maar er is een heel vlakke *yield curve*. Dat is voor een bank moeilijker om mee te werken. ING is blij met iedere klant. Spaarklanten zijn welkomme klanten in de hoop dat ING hun huisbankier kan worden. Spaargeld als funding is weliswaar wat duurder dan marktfunding maar die kan snel opdrogen. Spaargeld is ook langer beschikbaar.

De afgelopen jaren is de kredietverlening aan het mkb in Nederland afgenomen als gevolg van de recessie. De recessie heeft zich vertaald in meer kredietverliezen en *non-performing loans* in het zakenbedrijf in Nederland. ING moet als bank een goede afweging maken tussen hoe een klant te helpen en het risico op geld verliezen.

De eerste indruk is dat de ECB een buitengewoon professionele partij is, die niet alleen het vertrouwen moet winnen in de banken, maar ook vertrouwen moet krijgen vanuit de verschillende overheden en decentrale toezichthouders, zodat zij gelijkwaardig toezicht kan houden op alle banken in Europa.

De heer **Flynn** bevestigt dat de nieuwe EDTFvereisten geïmplementeerd zijn binnen ING. Thans wordt bekeken hoe de gepubliceerde data gebruikt worden.

De heer **Vink** refereert aan de claim van de gebroeders Villoldo die tegen ING is ingediend. ING zal in Amerika de claim op juridische gronden aanvechten. Daarover moet de rechter eerst een beslissing nemen. Als de claim op juridische gronden in principe behandelbaar is, komt de inhoudelijke behandeling aan bod. Gezien de premature stand van zaken in deze procedure is nog geen inschatting te maken of dit financiële consequenties zal hebben.

Bij de evaluatie van de corporate governance speelt certificering een belangrijke rol, maar ING zal ook de totale inrichting van de statuten van ING Groep bekijken. De uitkomst van de evaluatie zal ING met de certificaathouders delen in de volgende jaarvergadering. Als dat betekent dat de statuten op bepaalde onderdelen aangepast moeten worden, kan het zijn dat ING in die vergadering daarover concrete voorstellen in stemming zal brengen.

De heer **Van Loo** (EY) geeft aan dat de accountant primair verantwoordelijk is voor de controle van de jaarrekening, en niet voor *rate-setting processen*. Het komt voor dat EY een aanvullende opdracht krijgt om een bepaald proces door te lichten. EY houdt wel de vinger aan de pols bij onderzoeken door toezichthouders of centrale banken.

De **voorzitter** geeft het woord voor een volgende ronde van vragen.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) informeert hoeveel van de 40% van de mensen in Spanje die naar ING willen daadwerkelijk zijn overgestapt. Ook vraagt hij naar de consequenties voor ING als Griekenland uit

de EU stapt en waarom ING geen aandacht heeft voor het bitcoin systeem. Hij stelt voor om een BAVA te organiseren over de corporate governance evaluatie.

De heer **Taverne** (VBDO) waardeert het dat ING het eerste geïntegreerde jaarverslag heeft gepubliceerd. Echter, de financiële data zijn voorzien van een accountantsverklaring, terwijl de niet-financiële data een negatieve accountantsverklaring hebben gekregen. Hij verzoekt om de negatieve verklaring te veranderen in een positieve verklaring. De heer **Taverne** vervolgt dat 'Empower People' veelvuldig in het jaarverslag staat. Echter ING Bank helpt klanten in Nederland nog niet in de richting van een duurzame economie. Andere banken doen dat nadrukkelijker. Welke ambities en doelstellingen heeft ING om particuliere en zakelijke klanten te ondersteunen richting een meer duurzame economie? Waarom is het ESR beleid dat ING toepast op 30% van de zakelijke portfolio, niet op de totale leningenportfolio van toepassing?

De heer **Taverne** merkt op dat ING een lening van 147 miljoen Australische dollar heeft verstrekt aan het Australische Gladstone Harbour project. Die haven is een belangrijk doorvoerpunt van kolen uit de mijnen in Australië. De lening lijkt op gespannen voet te staan met de doelstelling om uit de wereld van fossiele energie te stappen, dus wanneer stopt ING hiermee? Tot slot vraagt de heer **Taverne** of ING de ontwikkelingen gaat ondersteunen aangaande de *social and environment profit and loss account*.

Mr. **Brown** (Keeper of the Mountains Foundation) spreekt in het Engels de vergadering toe. De 'Keeper of the Mountains Foundation' is gevestigd in West Virginia, VS, in het hart van de Appalachen bergen. Deze bergen zijn zeer waardevol vanwege hun biologische diversiteit. Helaas vindt in de Appalachen *mountain top removal* plaats, wat in Europa verboden is. De top van een berg wordt met behulp van explosieven verwijderd om de kolen daaronder te winnen. Meer dan 500 bergen zijn op deze manier verwoest. Het materiaal dat vrijkomt, komt in de aangrenzende valleien terecht. Meer dan 3200 kilometer aan riviertjes zijn bedolven waardoor gevaarlijke hoeveelheden zware metalen in het grondwater terecht komen. Meer dan 28 wetenschappelijke studies zijn gepubliceerd die inschatten dat meer dan 4000 extra doden vallen als gevolg van blootstelling aan de vervuiling van deze vorm van kolenwinning. Desalniettemin stopt 'mountain top removal' niet en de politiek erkent de wetenschappelijke studies niet.

ING rapporteert in haar jaarverslag dat in 2014 een nieuw ESR beleid met betrekking tot *coal fired power and coal mining* is goedgekeurd. Helaas is nog onduidelijk of dit beleid alleen betrekking heeft op directe zakelijke kredieten of ook op kredieten aan bedrijven indirect betrokken bij 'mountain top removal'. Het nieuwe beleid is alleen van toepassing op bedrijven met een jaarlijkse productie van meer dan 1 miljoen ton kolen door middel van 'mountain top removal'. Echter, milieu en sociale schade start bij de eerste ton kolen. De heer **Brown** verzoekt ING om te doen wat juridisch juist is en blijf te geven van compassie en de financieringen van de 20 bedrijven die te maken hebben met 'mountain top removal' te stoppen.

De heer **Rijnders** vindt dat de duurzaamheidsannex nog onvoldoende is uitgewerkt maar prijst de genomen stappen. Wat het sparen betreft, begrijpt de heer **Rijnders** niet goed dat de rente nu wordt gesteld op 1% terwijl de fiscus 1,2% rente rekent in box 3. Met terugwerkende kracht valt te concluderen dat er veel schade is opgelopen door de fusies in het verleden en zou men kunnen spreken van een historische vergissing. Voor het overige is de heer **Rijnders** het eens met de vice-voorzitter van de Ondernemingsraad dat een aantal belangen soms niet helemaal goed in balans zijn met elkaar.

De heer **Heineman** (Den Haag) feliciteert ING met het resultaat. Eigenlijk zou ING ook waardering moeten tonen aan de aandeelhouders die al die jaren vertrouwen hebben gehouden. De bankencrisis is voor een groot gedeelte door de banken zelf veroorzaakt. Dit moet in de toekomst voorkomen worden. De automatisering is hierbij een groot gevaar, want men kan daardoor de meest ingewikkelde berekeningen maken en zolang de conjunctuur niet verandert, gaat het goed. De Europese Unie wordt eigenlijk gezien als een ideaal maar daarin zitten ook uiterst zwakke landen. Het gevaar bestaat dat de banken verantwoordelijk worden gesteld voor financiële problemen in andere Europese Unie-landen.

De heer **Heineman** vraagt aan de heer Vink waarom de boete van EUR 1,3 miljard die indertijd door mevrouw Kroes is opgelegd en waarover ING het proces bij het Europese Gerechtshof in Luxemburg heeft gewonnen, nooit is terugbetaald. Door deze zeer onterechte boete zijn de aandeelhouders ook sterk benadeeld. Als ING tegemoet wil komen aan de gedupeerde aandeelhouders, zou men aan *warrants* kunnen denken.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) stelt dat ING als grootste Nederlandse onderneming nu in de top 2000 van Forbes op plaats 92 staat qua omvang, qua winstgevendheid op plaats 170 en qua image en branding op plaats 250. Van de banken staat ING op plaats 26. De heer Hamers kan daar nog veel aan verbeteren door goede ideeën. Qua transparantie staat ING volgens Economische Zaken op plaats 18. Ook daar zou ING de komende vier jaar flink kunnen stijgen. De heer **Vreeken** vraagt hoe de heer Hamers denkt over Apple en Google Bank en over cybercrime. Voorts zou het mooi zijn als ING haar daken beschikbaar stelt aan coöperaties om zonnepanelen op te plaatsen. De heer **Vreeken** vindt de beloning van de heer Hamers laag vergeleken met andere CEO's in Nederland.

De heer **Van Iepen** (Amsterdam) begrijpt niet dat ING een jaarverslag van 411 bladzijden nodig heeft als ING een eenvoudige bank is die geld op haalt en uitzet in kredieten. Het Jaarverslag is bedoeld om informatie te verschaffen en verantwoording af te leggen. Bij binnenkomst was er geen jaarverslag beschikbaar. De heer **Van Iepen** vraagt om een toelichting op enerzijds de *negative trading assets* en de *positive trading liabilities* van EUR 23 miljard in de *cash flow statement*.

De heer **Broenink** informeert of de risico's van woekerpolissen alleen bij de verzekeringsmaatschappijen zitten of loopt ING Bank ook nog risico's op woekerpolissen?

Een **certificaathouder** deelt mede dat hij geen jaarverslag heeft ontvangen voordat de vergadering begon en zich dus geen goed beeld heeft kunnen vormen over het doen en laten van ING. De **certificaathouder** geeft zijn visie op ING. De zich langzaam herstellende economie zal een positieve invloed op ING hebben, maar heeft niet iedere groep in de samenleving bereikt. Het publiek heeft rancuneuze gevoelens en dat zal niet zonder gevolgen blijven voor de financiële dienstverlening. Onredelijke vergoedingen binnen ING zullen door de nieuwe generatie niet worden geaccepteerd. De vakbonden zullen ook hun looneisen naar boven bijstellen. De certificaathouders van ING hebben al een reeks van jaren geen revenuen op hun geïnvesteerd vermogen gezien. Voor velen was het een oudedagsvoorziening. Indertijd heeft ING te grote risico's genomen en hulp van de overheid was noodzakelijk. De certificaathouders hebben nu recht op een forse tegemoetkoming.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Nagel, de heer Vink, de heer Flynn en tot slot de heer Hamers ter beantwoording van de gestelde vragen.

De heer **Nagel** refereert aan de vraag over de Gladstone Harbour. ING steunt duurzaamheid actief. Het aandeel van duurzame financieringen in de portefeuille van energie projectfinanciering stijgt en is thans 43%. Er is nog onvoldoende duurzame energie beschikbaar voor het totale energieverbruik. ING sluit daarom betrokkenheid bij het financieren van kolengebruik nog niet helemaal uit, maar die is wel aan het dalen tot thans 13%. ING stelt wel nadrukkelijk eisen aan energiecentrales met betrekking tot de emissieaantallen en ING financiert geen bruinkoolcentrales. De Gladstone Harbour ligt in het Great Barrier Reef, wat onderhevig is aan scherpere UNESCO eisen. ING heeft zorgvuldig gecontroleerd of de uitbreiding van de Gladstone Harbour voldoet aan alle eisen van UNESCO, wat het geval is, en daarop heeft ING besloten dat het verantwoord was om bij de financiering betrokken te zijn.

De heer **Vink** reageert op de vraag van de heer Heinemann. ING had met de Europese Commissie in 2009 een plan afgesproken, waarbij ING tot einde 2013 de tijd kreeg om de *divestment* van het verzekeringsbedrijf te effectueren. Later is ING met de Europese Commissie in heronderhandeling gegaan wat heeft geleid tot een wijziging van het herstructureringsplan in 2012. Daarmee kreeg ING de benodigde tijd om de verkoop van het totale verzekeringsbedrijf te effectueren. Als onderdeel van die afspraken is toen ook overeengekomen dat de procedure bij het Europese Hof wel zou worden

afgerond, maar dat die verder voor de EC of voor ING geen consequenties zou hebben. De EC wilde die procedure continueren om formeel-juridische redenen. Dat heeft ING gerespecteerd en dat heeft verder geen consequenties voor ING gehad. Achteraf gezien, heeft ING die procedure gewonnen met betrekking tot de vraag of de terugbetaling van Core Tier 1 zou leiden tot extra Staatssteun.

Wat het woekerpolisrisico betreft, de claims die tegen de verzekeraars zijn ingediend, gaan over vermeende fouten in het product zelf. Eventueel kunnen banken aangesproken worden op de zorgplicht voor hun klanten ten aanzien van de producten die zij verkopen. Daar loopt de bank een risico, ongeacht de aard van het product.

De heer **Flynn** verwijst naar bladzijde 130 van het Jaarverslag voor de vraag over de trading assets. De grootste toename wordt veroorzaakt door derivaten die worden gebruikt bij het hedgen van bijvoorbeeld wisselkoers- en renterisico's. De toename is voornamelijk het gevolg van de daling van de rentevoet waardoor de marktwaarde van de derivaten toeneemt. Aan de andere kant van de balans staat de post 'trading liabilities' met een vergelijkbaar bedrag. Er is dus een vergelijkbare toename van assets en liabilities, als gevolg van de lage rente stand. Dit is een self-funding position en het netto effect is verwaarloosbaar.

Wat betreft de Bitcoin, geeft de heer **Hamers** aan dat ING met name de 'block chain technologie' achter de Bitcoin wil begrijpen.

ING acht de kans circa 65% dat er met Griekenland toch een overeenkomst wordt gesloten. ING heeft iets meer dan EUR 600 miljoen uitstaan op bedrijven die hun hoofdkantoor in Griekenland hebben maar hun activiteiten buiten Griekenland hebben. Voor ING is het meer een risico van de tweede orde dan van de eerste orde.

Gevraagd is of de accountantskwalificatie van de niet-financiële data de volgende keer positief kan zijn. Hiertoe is nog geen besluit genomen.

Er werd gesteld dat ING particulieren en bedrijven onvoldoende ondersteunt op het gebied van duurzaamheid. ING heeft een portefeuille van EUR 19,5 miljard duurzame zakelijke transacties in transitie. Voor particulieren heeft ING een aantal proposities via de Groenbank. Daar zet ING kredieten uit die heel specifiek 'groen' zijn. ING biedt duurzame fondsen aan en adviseert klanten te investeren in duurzame beleggingsfondsen, niet alleen omdat het tot betere rendementen leidt, maar ook omdat het een goed doel steunt. Die portefeuille is gegroeid tot EUR 1,5 miljard. ING bekijkt de mogelijkheden van een pilot met betrekking tot het meten van de carbonemissie.

De ESR screening heeft betrekking op 100% van de grootzakelijke portefeuille. ING bekijkt in hoeverre de ervaringen daarmee gedeeld kunnen worden met de kleine zakelijke ondernemingen. Dit lijkt een veel effectievere methode dan puur te streven naar 100% van de hele portefeuille, omdat aan de particuliere kant de impact veel minder groot is.

De heer **Hamers** dankt de heer Brown voor zijn toedracht over *mountain top removal*. Het beleid van ING is om geen financiering te vertrekken aan bedrijven die *mountain top removal* ondersteunen. De grens van 1 miljoen ton kolen zorgt ervoor dat de bedrijven die direct betrokken zijn bij *mountain top removal* door het beleid geraakt worden. ING wil niet de bedrijven van financiering uitsluiten die voor slechts een klein deel van hun activiteiten betrokken zijn bij *mountain top removal*.

Als reactie op de heer Rijnders geeft de heer **Hamers** aan dat met de Zilvervloot en de Postcheque en girodienst, het concept van thuisbankieren en telebankieren geïntroduceerd is en dat heeft uiteindelijk geleid tot bijna 33 miljoen klanten heden ten dage.

Apple en Googlebank proberen door te dringen in het betalingsverkeer en omdat ze het gedrag van klanten willen analyseren en op basis daarvan bepaalde proposities willen doen. ING bekijkt de

technologieën die ze gebruiken en in hoeverre ING die ook kan gebruiken. Wij zijn helder over onze ambities met betrekking tot reductie van onze eigen CO₂ uitstoot. Als zonnepanelen op daken daadwerkelijk substantieel bijdragen aan vermindering met 20% van de CO₂-uitstoot tegen 2020 kan ING overwegen daarin te participeren.

De reorganisatie die ING in Nederland doorvoert, heeft te maken met de verdere digitalisering van processen. De snelheid van dienstverlening die klanten verwachten, kunnen mensen technisch bijna niet meer bijhouden en het wordt steeds meer *machine-learning* technisch. De algoritmes pakken ervaringen op en gaan ermee verder.

ING is de aandeel- en certificaathouder buitengewoon veel dank verschuldigd voor de trouw alle afgelopen jaren. Zonder aandeel- en certificaathouders kan ING niet verder. Daarom vonden de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen het belangrijk om dividend te gaan betalen zodra aan de voorwaarden was voldaan. Dit was in het vierde kwartaal het geval waardoor ING over het vierde kwartaal al een dividend kon aankondigen. ING hoopt daarmee te kennen te geven dat juist de steun en het vertrouwen van de aandeel- en certificaathouders zeer op prijs is gesteld. ING is van plan om ten minste 40% van de jaarlijkse nettowinst van ING Groep als dividend uit te keren. ING wil met het dividend duidelijk waardering laten blijken. Aan het eind van 2015 gaat ING bekijken of het gewenst is om meer te betalen, afhankelijk van de regelgeving, de financiële omstandigheden en de groei die ING heeft doorgemaakt in 2015.

De **voorzitter** dankt voor alle vragen en antwoorden en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de jaarrekening over 2014 is vastgesteld met 3.846.667.801 stemmen voor, 8.582.186 stemmen tegen en 9.556.304 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen, buiten beschouwing worden gelaten, dan zou het voorstel zijn aangenomen met 2.175.878.194 stemmen voor, 8.582.186 tegen en 9.556.304 onthoudingen.

3.A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking).

De **voorzitter** geeft een korte toelichting op het reserverings- en dividendbeleid. Zoals beschreven in de 2017-doelstellingen wil ING kapitaal uitkeren aan de aandeelhouders op basis van een duurzaam dividendbeleid. Met ingang van 2015 is ING van plan ten minste 40% van de jaarlijkse nettowinst van ING Groep als dividend uit te keren, bestaande uit een interim-dividend en een slotdividend. Daarnaast zal het Bestuur aan het einde van elk boekjaar een voorstel doen of extra kapitaal aan de aandeelhouders kan worden uitgekeerd. Dit besluit zal mede gebaseerd zijn op verwachte toekomstige kapitaalvereisten, groeimogelijkheden voor de Groep, het nettorendement van de Groep en, indien van toepassing, de goedkeuring van toezichthoudende instanties.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen.

De heer **Swinkels** (Erp) stelt, net als vorig jaar, het loyaliteitsdividend aan de orde en vraagt hoe de gesprekken met de minister daarover zijn verlopen. Hij adviseert om het loyaliteitsdividend in de corporate governance evaluatie mee te nemen. De heer **Van Iepen** informeert of ING overweegt een interim dividend uit te keren over 2015. De heer **Stevense** (SRB) heeft een voorkeur voor een keuzedividend zodat ING naar gelang de financiële situatie meer of minder in aandelen kan uitkeren.

De heer **Vink** reageert dat het kabinet in 2012 negatief heeft gereageerd op voorstellen van de commissie-De Wit over het loyaliteitsdividend. De belangrijkste reden was dat onvoldoende zicht bestond op de langetermijneffecten van loyaliteitsdividend. Er waren met name zorgen over de liquiditeit van het aandeel, over mogelijk machtsmisbruik van grote aandeelhouders en over het omzeilen van de regeling. De kans is zeer klein dat er een loyaliteitsdividend zal komen.

De heer **Hamers** geeft aan dat ING zeker voornemens is om interim dividend uit te keren, over de eerste zes maanden ten bedrage van 40% van het netto onderliggende resultaat van de bank. Er zijn weinig aandeel- en certificaathouders die om een keuzedividend vragen.

Door **voorzitter** sluit het agendapunt en gaat over naar het volgende agendapunt.

3.B. Dividend voor 2014 (ter beslissing)

De **voorzitter** verwijst naar het Jaarverslag bladzijde 52 en 339. De nettowinst over 2014 bedraagt EUR 1.251 miljoen. Na toevoeging aan de reserves van EUR 781 miljoen, staat EUR 470 miljoen ter beschikking van de Algemene Vergadering. Voorgesteld wordt een dividend over 2014 uit te keren van EUR 0,12 per certificaat van gewoon aandeel. Dit bedrag wordt als slotdividend in contanten uitgekeerd, onder inhouding van dividendbelasting. De Raad van Commissarissen adviseert dit voorstel te aanvaarden.

Als blijkt dat hierover geen vragen zijn gaat de **voorzitter** over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het dividendvoorstel 2014 is aangenomen met 3.837.000.494 stemmen voor, 16.990.560 stemmen tegen en 10.835.186 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen, buiten beschouwing worden gelaten, dan zou het voorstel zijn aangenomen met 2.166.210.887 stemmen voor, 16.990.560 tegen en 10.835.186 onthoudingen.

4.A. Verlening van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2014 (ter beslissing).

De **voorzitter** verwijst naar het voorstel op bladzijde 3 van de oproeping en stelt voor om de leden van de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in het boekjaar 2014 zoals uiteengezet in de jaarrekening 2014, het verslag van de Raad van Bestuur, het hoofdstuk inzake Corporate Governance, het hoofdstuk over artikel 404 van de Sarbanes-Oxley-wet, het Remuneratieverslag en de mededelingen die tijdens de Algemene Vergadering zijn gedaan.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2014 is aangenomen met 3.801.060.826 stemmen voor, 44.018.536 stemmen tegen en 19.858.093 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen, buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.130.271.219 stemmen voor, 44.018.536 stemmen tegen en 19.858.093 onthoudingen.

4.B. Verlening van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2014 (ter beslissing).

De **voorzitter** informeert of er vragen zijn over het op bladzijde 3 van de oproeping opgenomen voorstel decharge te verlenen aan de leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2014, zoals beschreven in de jaarrekening 2014, het bericht van de Raad van Commissarissen, het hoofdstuk inzake Corporate Governance, het Remuneratieverslag en de mededelingen die tijdens de vergadering zijn gedaan.

De **voorzitter** constateert dat er geen vragen zijn en brengt het voorstel in stemming. Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2014 is aangenomen met 3.800.827.462 stemmen voor, 44.243.883 stemmen tegen en 19.865.302

onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.130.037.855 stemmen voor, 44.243.883 stemmen tegen en 19.865.302 onthoudingen.

5.A. Wijziging bestaand beloningsbeleid voor leden van de Raad van Bestuur (ter beslissing).

De voorzitter stelt aan de orde de wijziging van het bestaande beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur en verwijst naar het Jaarverslag bladzijde 93 – 94. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de remuneratiecommissie, de heer Breukink.

De heer **Breukink** licht toe dat het beloningsbeleid ING in staat moet stellen bestuurders aan te trekken die beschikken over de expertise en ervaring om een internationaal bankbedrijf als ING te kunnen aansturen. Daarbij voert ING een duurzaam en verantwoord remuneratiebeleid, gericht op het creëren en versterken van lange termijn waarde door middel van uitgestelde betaling, een redelijkheidstoetsing en terugvorderingsmechanismen.

Als gevolg van de volledige aflossing van de staatssteun is het beloningsbeleid zoals goedgekeurd door de aandeelhouders in 2010 weer van kracht. In Nederland is de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen (Wbfo) ingevoerd. Op grond van deze nieuwe wet is de variabele beloning van de Raad van Bestuur begrensd op een maximum van 20% van het basissalaris. Toepassing van deze wet in 2015 zou ertoe leiden dat het totale beloningsniveau voor de Raad van Bestuur met ongeveer 35% daalt onder het niveau zoals goedgekeurd door de aandeelhouders.

ING hanteert een beloningsbeleid dat juist beneden de mediaan van de EURO Stoxx 50 is gepositioneerd. Ten einde de positie van ING in deze internationale benchmark niet verder te laten verslechteren is besloten om de vaste salarissen van Raad van Bestuursleden aan te passen. Per 1 januari 2015 is het vaste salaris van de CEO naar € 1.630.000,- verhoogd en het vaste salaris van de CFO en CRO naar € 1.180.000,-. Deze aanpassingen zijn slechts een gedeeltelijke compensatie voor de verlaging van de variabele beloning want de totale beloning komt circa 20% lager uit dan was overeengekomen. Het verschil tussen ING en vergelijkbare bedrijven wordt met de voorgestelde aanpassingen groter.

Bij het nemen van deze beslissing heeft de Raad van Commissarissen de belangen van alle stakeholders, klanten, medewerkers, de maatschappij en de aandeelhouders, in ogenschouw genomen. In de afgelopen weken hebben de stakeholders in Nederland uiting gegeven aan hun gevoelens hieromtrent. De Raad van Commissarissen (RvC) is zich er zeer van bewust dat het om een onderwerp gaat dat juist in de Nederlandse thuismarkt heel gevoelig ligt. Tegelijkertijd is ING niet louter Nederlands, maar bovenal een internationaal bedrijf dat 33 miljoen klanten in 40 landen bedient. De verschillende meningen weerspiegelen de discussie die binnen de RvC is gevoerd waarbij de balans is gezocht tussen maatschappelijke aanvaardbaarheid en de verantwoordelijkheden van ING richting haar kapitaalverschaffers.

Om het beloningsbeleid van ING aan te laten sluiten op de Wbfo stelt de RvC voor om het *at target* percentage te verlagen naar 80% van het toegestane maximum (20%), resulterend in een *at target percentage* van 16%. Verder stelt de RvC voor om de variabele beloning volledig in aandelen ING Groep toe te kennen. Door deze aanpassing bouwen de Raad van Bestuursleden voor de langere termijn een belang op in ING, onder andere door de retentieperiode van vijf jaar, en waarborgt ING de lange termijn doelen van ING en haar stakeholders.

De voorzitter dankt de heer Breukink voor zijn toelichting en geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De heer **Swinkels** (Erp) is van mening dat dit voorstel te weinig draagvlak heeft in de maatschappij en veel aandeelhouders zijn teleurgesteld in het creëren van aandeelhouderswaarde door ING. De economische omstandigheden hebben een veel grotere invloed op het eindresultaat van de bank dan de bestuurders. Waarom toch elke keer argumenten om de lat elke keer hoger te leggen om bestuurders met een behoorlijke beloning aan te trekken?

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) refereert aan een lijstje van beloningen van Nederlandse CEO's dat De Volkskrant heeft samengesteld waar de heer Hamers op plaats 18 staat. Als meest winstgevend bedrijf van Nederland, is het van belang dat de CEO remuneratie tegen een goede benchmark wordt afgezet. Een goede communicatieve CEO mag financieel gewaardeerd worden.

De heer **Spanjer** rekent voor wat de CFO en de CRO erbij hebben gekregen sinds 8 november 2014, toen ING de Staat volledig had terug betaald. Voorts uit hij zijn zorgen dat de remuneratie voor de heer Hamers verder stijgt van EUR 1,270 miljoen naar EUR 1,6 miljoen en het jaar daarna naar meer dan EUR 2 miljoen. De bonden zullen ook loonsverhoging gaan eisen en dan ontstaat er een negatieve vicieuze cirkel. Hij vindt dat het remuneratievoorstel moet worden ingetrokken en stelt voor over enkele jaren verder te praten.

De heer **Fehrenbach** stelt dat PGGM streeft naar een gematigd beloningsbeleid. Hij is van mening dat ING voor de leden van de Raad van Bestuur op gepaste wijze invulling heeft gegeven aan de Wbfo, door niet de volledige *at target* variabele beloning om te zetten in een vast salaris. Het voorliggende voorstel beantwoordt aan de wens dat eventuele variabele beloning volledig in aandelen wordt uitgekeerd en dat die uitkering geleidelijk en na verloop van tijd, plaatsvindt op basis van uitdagende prestatiedoelstellingen. De heer **Fehrenbach** vraagt of ING kan bevestigen dat zeer uitdagende prestatiedoelstellingen worden afgesproken voor de resterende variabele beloning en dat de aandelen die door de leden van de Raad van Bestuur worden ontvangen tot het einde van het dienstverband worden gehouden. Tevens informeert de heer **Fehrenbach** of de Wbfo op dezelfde wijze wordt toegepast voor alle andere relevante ING-medewerkers en welke andere beloningsmechanismen ING inzet om de gewenste resultaten in gedrag te bewerkstelligen die bijdragen aan een duurzame prestatie, maar ook aan persoonlijke voldoening.

De heer **Jorna** (VEB) begrijpt de emoties rondom beloningen maar 20% salaris inleveren door ingrijpen van de overheid is wat hem betreft niet juist. De CEO moet zich kunnen meten met CEO's in dezelfde branche. Echter door het verhogen van het vaste salaris en het daaraan koppelen van de targetbeloningen ontstaat een spiraal omhoog. Daarom is de VEB van mening dat het basissalaris zo laag mogelijk moet zijn met goede hoge variabele beloningen bij goede prestaties.

De heer **Van Erp** is het eens met de opmerkingen van de heer Jorna en wil een positief stemadvies uitbrengen voor dit agendapunt, met name omdat de cash component verandert in aandelen. Hij vraagt zich af in hoeverre de leden van de Raad van Commissarissen op termijn aandelen willen aanschaffen.

De heer **Hazewinkel** verklaart namens de Stichting ING Aandelen dat het onderwerp remuneratie nadrukkelijk in het Stichtingsbestuur aan de orde is geweest. Dit agendapunt gaat over de invulling van de variabele beloning en er wordt alleen gestemd over de *at targetbeloning*. De Stichting is van mening dat getoetst zou moeten worden of de wijziging van de vaste beloningscomponent past binnen het mandaat van de Raad van Commissarissen, zoals dat gegeven is in 2010 bij de vaststelling van het beloningsbeleid. Uit de ontvangen steminstructies en de stemadviezen blijkt heel duidelijk een ondersteuning van dit beleid. Alles in overweging nemende zal de Stichting ING Aandelen het remuneratievoorstel steunen.

De heer **Breukink** merkt op dat de veelheid aan standpunten die van de verschillende stakeholders weerspiegelen. De Remuneratiecommissie heeft van te voren een aantal stakeholders, onder wie een

aantal grote aandeelhouders, geconsulteerd. Vanuit de aandeelhouders kwam de vraag waarom de Remuneratiecommissie zo weinig competitief wilde gaan belonen, wat tegenovergesteld is aan de geluiden die vanuit het Nederlandse publiek te horen zijn.

De Remuneratiecommissie begrijpt dat er onder bepaalde groepen in de samenleving met name in Nederland minder draagvlak is. De Remuneratiecommissie, maar ook de voltallige Raad van Commissarissen, heeft uitvoerig en lang besproken of deze stap uitgelegd kan worden en verantwoord is, gezien het klimaat in Nederland en gezien de reorganisatie die gaande is bij ING in Nederland, waar voor enige duizenden mensen geldt dat zij niet zeker zijn of zij hun baan zullen houden. Het is van belang dat het management van ING in Nederland een goed sociaal plan heeft voor deze mensen en dat zij begeleiding krijgen. Andere stakeholders, zoals bijvoorbeeld de grote aandeelhouders, hebben een andere invalshoek. De Remuneratiecommissie realiseerde zich vanaf het begin dat er niet overal draagvlak voor deze beslissing zou zijn. Maar het was aan de Remuneratiecommissie en de voltallige Raad van Commissarissen om die afweging te maken.

Wat de vragen betreft waarom de remuneratie almaar hoger wordt; de Remuneratiecommissie heeft met het huidige remuneratiebeleid er uitdrukkelijk voor gekozen om onder de mediaan te betalen vergeleken met vergelijkbare bedrijven in Europees verband. Bovendien zit ING 35% tot 40% onder de mediaan. De Raad van Commissarissen vindt dat daarmee inderdaad een gematigd beloningsbeleid wordt gehanteerd, en dat ING niet aan haasje-over meedoet maar ook dat ING nog niet is waar zij zou moeten zijn, conform het beleid dat in de Algemene Vergadering is afgesproken.

De concrete vraag is gesteld of de Wbfo op alle werknemers van toepassing is. De nadere invulling van de Wbfo voor een grotere groep werknemers is op dit moment onderwerp van studie. De opmerking is gemaakt dat de verhoging van het vaste salaris niet goed is. Idealiter houdt een groter deel van het totale beloningspakket een incentive in en dan liefst ook niet-financieel en gericht op de langere termijn, zoals de commissie-Maas heeft aanbevolen. Echter Nederland is in Europa het enige land waar de variabele beloning op 20% is begrensd. Dan rest niets anders dan iets aan de vaste beloning te doen.

Er is uitdrukkelijk voor gekozen om niet te vergelijken met de financiële sector alleen, maar om in Europees verband te vergelijken met bedrijven waar ING werkelijk een peer van is. In die vergelijkbare groep betaalt ING dus relatief laag. Bij het voorbereidende werk in de Remuneratiecommissie is naar allerlei andere *peer groups* gekeken, waaronder de AEX. Daarover is het staatje in De Volkskrant verschenen waar de heer **Vreeken** naar verwees. Zonder Shell en Unilever is ING het grootste bedrijf in de AEX maar staat wel op plaats 19 qua beloning. Dan is het lastig om vol te houden dat dit niet een gematigd beloningsbeleid zou zijn en heeft de Raad van Commissarissen wel degelijk geprobeerd rekening te houden met de maatschappelijke context in Nederland. Het beleid is dat de aandelen vijf jaar moeten worden behouden. Zoals alle consultants hebben geadviseerd, is vast en variabel tezamen de meest eerlijke manier om de remuneratie te vergelijken met vergelijkbare bedrijven.

Het beleid zoals dat indertijd met de Algemene Vergadering is afgesproken, is nog steeds van toepassing, maar specifiek in stemming wordt gebracht om het *at targetpercentage* te veranderen van 80% naar 16%, en dat het variabele deel niet meer gedeeltelijk in contanten wordt toegekend maar uitsluitend in de vorm van certificaten van gewone aandelen.

De **voorzitter** brengt het voorstel in stemming. Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel om als geheel twee elementen van het bestaande beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur aan te passen, te weten het *at target* beloningspercentage te veranderen in 80% van het maximum toegestane variabele beloningspercentage krachtens de Wbfo (thans 20%); en het variabele deel van de beloning niet meer gedeeltelijk in contanten toe te kennen en uit te keren, maar uitsluitend in de vorm van (certificaten van) gewone aandelen, is aangenomen met 3.805.242. 542 stemmen voor, 45.161.033 stemmen tegen en 14.533.151 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen

steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.134.452.935 stemmen voor, 45.161.033 stemmen tegen en 14.533.151 onthoudingen.

5.B. Begrenzing van variabele beloning voor select wereldwijd personeel (ter beslissing).

De **voorzitter** stel aan de orde de begrenzing van variabele beloning voor select wereldwijd personeel en verwijst naar het Jaarverslag bladzijde 94 – 95. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, de heer Breukink, voor een toelichting.

De heer **Breukink** licht toe dat op grond van de Europese en nationale regelgeving de financiële ondernemingen de toe te kennen maximale variabele beloningscomponent mogen verhogen van 100% naar 200% van de vaste beloningscomponent voor individuele medewerkers. Op basis van Europese regelgeving geldt dit voor 'Identified Staff'; met ingang van 7 februari 2015 geldt dit op basis van nationale regelgeving voor alle medewerkers van financiële ondernemingen wereldwijd.

Voor deze verhoging is voorafgaande goedkeuring vereist van de aandeelhoudersvergadering van de betrokken financiële instellingen; in het geval van ING Groep de aandeelhoudersvergaderingen van de betrokken dochtermaatschappijen. Echter, in een door de European Banking Authority gepubliceerd consultatiedocument wordt aanbevolen dat in een dergelijk geval ING Groep als uiteindelijke moedermaatschappij haar voornemens op dit punt voorlegt aan haar Algemene Vergadering.

In verband hiermee wordt gevraagd om goed te keuren dat ING Groep, als uiteindelijke aandeelhouder van haar betrokken dochtermaatschappijen, voor de performance jaren 2014, 2015 en 2016 in individuele gevallen meewerkt aan de verhoging van de maximale variabele beloningscomponent tot maximaal 200% van de vaste beloningscomponent. ING zal restrictief omgaan met deze goedkeuring en daarvan alleen gebruik maken voor een selecte groep medewerkers binnen Commercial Banking en Bank Treasury, en niet toepassen op meer dan 1% van alle ING medewerkers. In 2014 zal sprake zijn van 65 gevallen en de verwachting is dat voor 2015 sprake zal zijn van 120 gevallen; deze toename is het gevolg van de introductie van de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen (Wbfo) per 7 februari 2015. De Wbfo is van toepassing op alle medewerkers van financiële ondernemingen wereldwijd en niet alleen op Identified Staff.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De heer **Fehrenbach** herhaalt het standpunt dat PGGM streeft naar een gematigd beloningsbeleid. Het uitgangspunt van de CRD IV-regeling is dat de variabele beloning gemaximeerd is tot 100% van het vaste salaris, dat beoogde negatieve effecten van variabele beloning worden tegengegaan en dat perverse prikkels tot het nemen van te veel risico's worden vermeden. Deze Aandeelhoudersvergadering kan besluiten om de variabele beloning tot maximaal 200% van het vaste salaris toe te staan. PGGM ziet echter nu geen redenen om van die uitzondering gebruik te maken en zal daarom tegen dit voorstel stemmen. De heer **Fehrenbach** vraagt of de conceptrichtlijn van de EBA onverkort van toepassing is op ING. Als dat het geval is, dan zou de toelichting op dit agendapunt ontoereikend zijn. PGGM zal tegenstemmen als er onvoldoende informatie is om een afgewogen en geïnformeerde positie in te nemen.

De heer **Swinkels** (Erp) sluit zich aan bij de vorige spreker. Hij is er voorstander van om de variabele beloning voor de bestuurders die onder de Raad van Bestuur zitten in lijn te brengen met de beloning voor de Raad van Bestuur. Hij kan zich voorstellen dat ING het voorstel intrekt. Verder vraagt hij zich af of het nodig is dat de variabele beloning voor twee jaar gaat gelden en wil hij graag een afbouw zien van 200% naar 20% variabele beloning.

Ook de heer **Heineman** (Den Haag) ziet haken en ogen aan het voorstel want er is een enorm verschil in salariering wereldwijd. De heer **Vreeken** is benieuwd naar wat de ING medewerkers in het buitenland verdienen en hoeveel medewerkers weglekken naar andere banken.

De heer **Breukink** constateert dat er verwarring is. Binnen de CRD IV-maatregel is het mogelijk om een variabele beloning tot 100% toe te kennen, maar uitsluitend voor een specifiek te benoemen groep die ING 'Identified Staff' noemt. Deze groep heeft een aanzienlijke invloed op het risicoprofiel van ING. Vergunninghoudende instellingen kunnen aan de aandeelhouders toestemming vragen om boven de cap van 100% variabele beloning toe te kennen. De EBA is niet van toepassing omdat ING Groep geen vergunninghoudende instelling is. ING Groep wil wel in de geest van de EBA handelen.

Er klinkt bezorgdheid dat de variabele beloning weer naar 100% of 200% zou gaan. Die zorg is niet nodig vanwege de strakke definitie ten aanzien van de mensen die onder het 100% regime vallen en omdat ING het percentage mensen dat onder het maximum van 200% valt, beperkt wil houden tot maximaal 1% van de werknemers. Een derde vraag had betrekking op differentiatie. ING probeert op alle locaties waar zij opereert en op alle niveaus waar zij opereert medewerkers marktconform te betalen.

De **voorzitter** brengt het voorstel in stemming om goed te keuren alle mogelijke besluiten met betrekking tot de verhoging van de maximum verhouding tussen de vaste en variabele bestanddelen van de beloning in lijn met CRD IV, van 100% naar 200%, toegepast voor het prestatie jaar 2014 voor geïdentificeerd personeel wereldwijd en beperkt voor elk van de prestatie jaren 2015 en 2016 voor personeel buiten de Europese Economische Ruimte tot maximaal 1%.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 3.831.928.953 stemmen voor, 19.111.679 stemmen tegen en 13.476.460 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.161.139.346 stemmen voor, 19.111.679 stemmen tegen en 13.476.460 onthoudingen.

6. Benoeming van de accountant (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de benoeming van KPMG Accountants N.V. als accountant van ING Groep voor de boekjaren 2016 tot en met 2019 en verwijst naar de toelichting, zoals opgenomen in de oproeping op bladzijde 3 en 4. Hij geeft het woord aan de heer Lamberti.

De heer **Lamberti** deelt mede dat ING Groep wettelijk verplicht is om per januari 2016 van accountant te veranderen. ING stelt voor om KPMG als externe accountant te benoemen voor de boekjaren 2016 t/m 2019. De benoeming van KPMG is de uitkomst van een grondig aanbestedingsproces onder toezicht van de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen en in overeenstemming met het Beleid over de Onafhankelijkheid van Accountants van ING Groep.

Medio 2013 is ING al gestart met het selectieproces om een team te vinden met zeer ervaren bancaire accountants. Drie van de vier grote accountantskantoren hebben mogen tenderen. De criteria waarop geselecteerd is, bestonden uit de kwaliteit van het bedrijf in algemene zin, de voorgestelde *lead partners*, de Nederlandse en internationale accountantsteams, de onafhankelijkheid, de kwaliteit van de accountantswerkzaamheden, de prijs, innovatieve auditontwikkelingen en de transitie tussen EY en de te benoemen accountant. De tender van KPMG is onder meer beoordeeld aan de hand van een aantal interviews met de lead partners en kernleden van het auditteam. De Auditcommissie heeft een belangrijke rol gespeeld in deze beoordeling. Omdat KPMG het beste aan de criteria voldeed, heeft de Raad van Commissarissen in november 2014 het besluit genomen om KPMG vanaf 2016 voor vier jaar als de nieuwe accountant voor te stellen aan de aandeelhoudersvergadering.

De heer **Van den Bos** vraagt of er na twee jaar wordt geëvalueerd. De heer **Lamberti** reageert dat dit niet wettelijk vereist is. Afhankelijk van de kwaliteit van de werkzaamheden van KPMG kan de Raad van Commissarissen besluiten tot een evaluatie. Op dit moment is er geen reden om een benoemingstermijn korter dan vier jaar te overwegen. ING is een groot bedrijf dat werkzaam is in 40 landen. Voordat een accountant goed is ingewerkt, is een behoorlijke termijn nodig. De heer **Hamers** ondersteunt het standpunt van de heer Lamberti. De heer **Spanjer** informeert of KPMG aanwezig is in de zaal. Dat is niet het geval.

De **voorzitter** brengt in stemming het voorstel om KPMG Accountants N.V. als de accountant van de vennootschap te benoemen teneinde de jaarrekeningen voor de boekjaren 2016 tot en met 2019 te controleren in overeenstemming met artikel 2:393 BW, om van de uitkomst van deze controle verslag te doen aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en om een verklaring af te leggen over de getrouwheid van de jaarrekeningen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 3.851.768.309 stemmen voor, 3.543.403 stemmen tegen en 9.163.273 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.180.978.702 stemmen voor, 3.543.403 stemmen tegen en 9.163.273 onthoudingen.

7. Samenstelling van de Raad van Commissarissen

De **voorzitter** stelt de samenstelling van de Raad van Commissarissen aan de orde, te weten de benoeming van mevrouw Gheorghe tot lid van de Raad van Commissarissen per het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering en de herbenoeming van de heren Kuiper en Breukink, eveneens per het einde van deze Algemene Vergadering. De Raad van Commissarissen heeft voor deze benoeming en herbenoemingen overeenkomstig art. 25 lid 2 van de statuten een bindende voordracht gedaan; deze bindende voordracht en de gegevens van de voorgedragen kandidaten zijn opgenomen op bladzijde 4 van de oproeping. De benoeming van mevrouw Gheorghe is goedgekeurd door de Europese Centrale Bank.

De Raad van Commissarissen adviseert om per het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering, mevrouw Gheorghe te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen, en om de heer Kuiper en de heer Breukink te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen.

De voorgestelde benoemingen vinden plaats op basis van een profielschets. De voordracht van mevrouw Gheorghe is gebaseerd op haar ruime ervaring in het besturen van een grote beursgenoteerde onderneming, haar kennis van en ervaring met de financiële sector alsmede de internationale handel en industrie. De herbenoeming van de heer Kuiper is gebaseerd op zijn ruime ervaring met de Nederlandse financiële sector en de wijze waarop hij gedurende zijn huidige termijn zijn taken als vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen, voorzitter van de Auditcommissie, voorzitter van de Remuneratiecommissie en lid van de Nominatiecommissie heeft vervuld. De herbenoeming van de heer Breukink is gebaseerd op zijn ruime internationale ervaring met zowel financiën als personeelszaken en de wijze waarop hij gedurende zijn huidige termijn zijn taken als lid van de Raad van Commissarissen, voorzitter van het Corporate Governance Commissie en lid van de Nominatiecommissie en de Remuneratiecommissie heeft vervuld.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen.

De heer **Broenink** zou graag van de drie kandidaten willen weten waarom zij lid willen worden van de Raad van Commissarissen en hoe zij die positie gaan invullen. De voorzitter begrijpt het verzoek maar het is aan de aandeelhouders om tot een stemoordeel te komen op basis van de beschikbare

informatie. De heer **Van den Bos** merkt op dat er ook nieuwe commissarissen zijn die wel aangeven waarom zij de positie willen vervullen.

Mevrouw **Van Haastrecht** spreekt haar waardering uit dat bij deze benoeming de diversiteit van de Raad van Commissarissen toeneemt, zowel qua geslacht alsook qua herkomst, en hoopt dat de inbreng van mevrouw Gheorghe groot zal zijn.

7.A. Benoeming van mevrouw Mariana Gheorghe (ter beslissing)

De **voorzitter** brengt in stemming het voorstel om mevrouw Gheorghe, per het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering, te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat mevrouw Gheorghe is benoemd tot commissaris met 3.820.746.244 stemmen voor, 7.103.368 stemmen tegen en 36.610.320 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.149.956.637 stemmen voor, 7.103.368 stemmen tegen en 36.610.320 onthoudingen.

7.B. Herbenoeming van de heer Joost Kuiper (ter beslissing)

De **voorzitter** brengt in stemming het voorstel om de heer Kuiper, per het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering, te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de heer Kuiper is herbenoemd tot commissaris met 3.799.580.786 stemmen voor, 29.976.687 stemmen tegen en 34.904.379 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.128.791.179 stemmen voor, 29.976.687 stemmen tegen en 34.904.379 onthoudingen.

7.C. Herbenoeming van de heer Henk Breukink (ter beslissing)

De **voorzitter** brengt in stemming het voorstel om de heer Breukink, per het einde van deze jaarlijkse Algemene Vergadering, te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de heer Breukink is herbenoemd tot commissaris met 3.820.111.701 stemmen voor, 9.451.203 stemmen tegen en 34.885.122 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.149.322.094 stemmen voor, 9.451.203 stemmen tegen en 34.885.122 onthoudingen.

8.A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, al dan niet met voorkeursrecht (ter beslissing).

De **voorzitter** stelt het voorstel aan de orde om de Raad van Bestuur aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is om met goedkeuring van de Raad van Commissarissen te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen en het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen en het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten van bestaande aandeelhouders. Hij verwijst naar bladzijde 5 en 6 van de oproeping.

De bevoegdheid geldt voor een maximum nominaal bedrag van EUR 92.400.000, wat 10% van het geplaatste kapitaal is, en voor een periode van 18 maanden, behoudens verlenging door de Algemene

Vergadering De machtiging is bedoeld voor algemene financieringsdoeleinden waaronder kapitaalversterking, financiering, fusies of overnames en de afwikkeling van aandelenopties of prestatie-aandelen. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel goedgekeurd en de machtiging komt in plaats van eerdere machtigingen die door de Algemene Vergadering zijn verleend.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 3.667.315.222 stemmen voor, 187.802.155 stemmen tegen en 9.258.718 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 1.996.525.615 stemmen voor, 187.802.155 stemmen tegen en 9.258.718 onthoudingen.

8.B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, al dan niet met voorkeursrecht, in verband met een fusie, overname van een onderneming of een vennootschap, of indien noodzakelijk volgens de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, ter bescherming of behoud van de vermogenspositie van de vennootschap (ter beslissing).

De **voorzitter** stelt het voorstel aan de orde om de Raad van Bestuur aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen in verband met de fusie of overname van een onderneming of een vennootschap, of indien noodzakelijk volgens de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, ter bescherming of behoud van de vermogenspositie van de onderneming en het verlenen van rechten tot het nemen van dergelijke aandelen, het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten van bestaande aandeelhouders.

De bevoegdheid geldt voor een maximum van in totaal EUR 92.400.000, wat 10% van het geplaatste kapitaal is, voor een periode van 18 maanden, behoudens verlenging. De machtiging kan worden gebruikt afzonderlijk van de machtiging krachtens agendapunt 8A bij een fusie met of overname van een onderneming of een vennootschap, of ter bescherming of tot behoud van de kapitaalpositie van ING. Dit laatste omvat mede de mogelijke conversie in gewone aandelen van aanvullend-tier 1-instrumenten die door ING Groep uitgegeven kunnen worden teneinde haar vermogenspositie zoals vereist krachtens thans geldende financiële toezichtwetgeving te optimaliseren. De Raad van Commissarissen heeft het voorstel goedgekeurd. De machtiging komt in de plaats van de machtiging die door de vorige Algemene Vergadering is verleend.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het in de oproeping tot deze vergadering opgenomen voorstel is aangenomen met 3.548.322.843 stemmen voor, 306.834.434 stemmen tegen en 9.217.965 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 1.877.533.236 stemmen voor, 306.834.434 stemmen tegen en 9.217.965 onthoudingen.

9.A. Machtiging tot verkrijging van gewone aandelen of certificaten van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de vennootschap (ter beslissing).

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging van de Raad van Bestuur om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, namens ING Groep N.V. volgestorte gewone aandelen en certificaten van gewone aandelen ING Groep N.V. te verkrijgen en verwijst naar het voorstel met toelichting, zoals opgenomen in de oproeping. De machtiging geldt voor een maximum van 10% van het geplaatste kapitaal voor een periode van achttien maanden. De verkrijgingsprijs dient ten minste EUR 0,01 te bedragen en niet hoger te zijn dan de hoogste koers waarvoor de certificaten van gewone aandelen worden verhandeld op Euronext Amsterdam, op de datum waarop de overeenkomst tot verkrijging wordt gesloten of de daaraan voorafgaande dag waarop de beurs is geopend. De machtiging zal worden gebruikt voor handels- en beleggingsdoeleinden in het kader van de gewone bedrijfsuitoefening van het bank- en verzekeringsbedrijf.

De heer **Van den Bos** vraagt zich af waartoe deze machtiging dient. De **voorzitter** legt uit dat hiermee flexibiliteit wordt verkregen als zich onverwachte omstandigheden voordoen. Zou die er niet zijn dan, dan zit ING vast aan allerlei oproepingstermijnen om vergaderingen bij elkaar te roepen. Het is zo geregeld dat ING ieder jaar opnieuw die machtiging moeten vragen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het in de oproeping tot deze vergadering opgenomen voorstel is aangenomen met 3.827.533.937 stemmen voor, 26.002.063 stemmen tegen en 10.837.252 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.156.744.330 stemmen voor, 26.002.063 stemmen tegen en 10.837.252 onthoudingen.

9.B. Machtiging tot verkrijging van gewone aandelen of certificaten van gewone aandelen in het eigen kapitaal van de vennootschap in verband met een belangrijke herstructurering van haar kapitaal (ter beslissing).

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging van de Raad van Bestuur om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, namens ING Groep N.V. volgestorte gewone aandelen en certificaten van gewone aandelen ING Groep N.V. te verkrijgen in geval van een belangrijke herstructurering van het kapitaal van ING Groep N.V. De machtiging geldt voor een maximum van 20% van het geplaatste kapitaal, bestaande uit het maximum op grond van de machtiging krachtens agendapunt 9A vermeerderd met 10%, voor een periode van anderhalf jaar. De verkrijgingsprijs dient ten minste EUR 0,01 te bedragen en niet hoger te zijn dan de hoogste koers waarvoor de certificaten van gewone aandelen worden verhandeld op Euronext Amsterdam op de datum waarop de overeenkomst tot verkrijging wordt gesloten of de daaraan voorafgaande dag waarop de beurs is geopend. Doel van de machtiging is om de vennootschap in staat te stellen om in verband met een belangrijke herstructurering van haar kapitaal (certificaten van) gewone aandelen in te kopen.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het in de oproeping tot deze vergadering opgenomen voorstel is aangenomen met 3.703.771.515 voor, 149.855.975 stemmen tegen en 10.824.946 onthoudingen. Als de stemmen van de Stichting ING Aandelen waarvoor zij geen steminstructies van certificaathouders heeft ontvangen buiten beschouwing worden gelaten, zou het voorstel zijn aangenomen met 2.032.981.908 stemmen voor, 149.855.975 stemmen tegen en 10.824.946 onthoudingen.

10. Rondvraag en sluiting.

De **voorzitter** stelt de rondvraag aan de orde en geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer **Heineman** verzoekt om de toezegging dat ING in volgende jaren een keuzedividend geeft. Buitenlandse aandeelhouders hebben namelijk altijd te kampen met de terugvordering van de Nederlandse dividendbelasting. De **voorzitter** begrijpt zijn verzoek.

De heer **Jorna** (VEB) stelt voor een mogelijkheid te vinden dat institutionele beleggers kunnen beleggen in woninghypotheken. De **voorzitter** dankt voor de suggestie.

De heer **Stevense** (SRB) verzoekt om de financiële agenda, die niet verder reikt dan 4 november 2015, uit te breiden tot en met de Aandeelhoudersvergadering van volgend jaar, maar liefst tot en met een heel jaar na de Aandeelhoudersvergadering. Hij verzoekt ook om het rooster van optreden van de commissarissen nader in ogenschouw te nemen want tot 2019 treden meer dan 50% van de commissarissen af.

Mevrouw **Van Haastrecht** vraagt in hoeverre ING betrokken is geweest, en in de toekomst zal zijn, bij de cofinanciering van wapens. Mevrouw **Van Haastrecht** ondersteunt de hartenkreet van de heer Woltheus namens het personeel.

De heer **Van den Bos** is van mening dat de gehanteerde vergaderorde niet de beste manier is om een vergadering te leiden. Hij heeft een voorkeur voor een vergaderorde waarbij aandeelhouders een vraag stellen en meteen een antwoord krijgen. Hij stelt voor deze vergaderorde meteen weer af te schaffen.

De heer **Bewier** (Groningen) vraagt of het rekeningnummer meegenomen kan worden naar een andere bank. Hoe ver is ING daar inmiddels mee en zijn de banken over het algemeen daartoe genegen? De heer **Bewier** vindt dat de heer Breukink heel duidelijk heeft uitgelegd wat er met die beloning is gebeurd en het zou helpen als er bij de bankkantoren ook meer duidelijkheid wordt gegeven.

De heer **Spanjer** informeert nogmaals of er een BAVA zal komen in de tweede helft van het jaar waarin de evaluatie over de certificaten wordt gedeeld met de certificaathouders. De **voorzitter** reageert dat ING niet zomaar een BAVA gaat organiseren.

De heer **Reijnen** vertelt over twee vervelende ervaringen met het callcenter in Leeuwarden afgelopen jaar en wil daar een toelichting op hebben.

Een **certificaathouder** onderschrijft de opmerking dat de vergaderorde niet goed werkt. Het is ook beter om een pauze te houden. Verder zou het jaarverslag thuisgestuurd moeten worden, zodat certificaathouders zich kunnen voorbereiden.

De **voorzitter** vraagt de heer Hamers om op de vragen in te gaan. De vergaderorde zal geëvalueerd worden. De doelstelling is om de vergaderduur te verkorten. Er zal een paar keer geëxperimenteerd moeten worden en feedback vanuit de vergadering wordt op prijs gesteld.

De heer **Hamers** dankt voor de ontvangen adviezen. Nummerportabiliteit vergt buitengewone investeringen. Wel is er een heel goede overstapservice. De discussie over keuzedividend is al vaker met grote aandeelhouders gevoerd. ING neemt de suggestie in overweging maar kan daar niets over beloven. ING zal de suggestie bekijken om in hypotheek te beleggen.

De heer **Nagel** reageert op de vraag over financiering van wapens. ING maakt een onderscheid tussen controversiële wapenhandel en controversiële wapens. Een controversiële handelstransactie is alles wat geleverd wordt aan landen die onder de sanctiewetgeving vallen. Anderzijds zijn er controversiële wapens zoals clustermunitie, anti personele landmijnen, chemische wapens, nucleaire wapens en dergelijke. Die financiert ING in principe niet. ING is nog wel bereid om andere activiteiten te financieren als de controversiële activiteit minder dan een bepaald percentage van de totale activiteiten is, maar dus niet de controversiële transacties. Het is een vrij breed terrein met heel gedetailleerde interne regulering bij ING.

De heer **Hamers** reageert op de ervaringen van de heer Reijnen en biedt zijn excuses aan. Hij verwijst naar ING mensen buiten de zaal die deze klachten meteen kunnen opnemen.

*Onder dankzegging voor de aanwezigheid en de inbreng sluit de **voorzitter** om 18.05 uur de vergadering.*

Amsterdam,

Amsterdam,

Hoofddorp,

J. van der Veer
voorzitter

L.G. van der Meij
secretaris

G. Sijtsma
certificaathouder