

www.ing.com/cr

2006

ING Groep

Maatschappelijk Jaarverslag



Maatschappelijk Prestatieverslag

Inhoud

Dit jaar publiceren wij twee aparte documenten die samen het ING Maatschappelijk Verslag 2006 vormen. 'Het Globale Overzicht' geeft de hoofdlijnen weer van onderwerpen op het gebied van Verantwoord Ondernemen (CR) die het belangrijkste waren voor onze stakeholders en onze bedrijfsonderdelen. Het 'Maatschappelijk Prestatieverslag' is een rapport op onze website dat meer gedetailleerde informatie geeft over de activiteiten van ING op het gebied van CR. Met deze aanpak hopen we tegemoet te komen aan de uiteenlopende behoeften aan specifieke informatie van verschillende lezersgroepen. (GRI 3.11)

GRI Indicatoren

De performance-indicatoren van het Global Reporting Initiative (G3) en Financial Sector Supplement (Social Performance) worden in dit document tussen haakjes toegevoegd na vermelding van relevante informatie. Kijk voor meer informatie over G3 op pagina's 6 en 7 van dit verslag.

Algemeen

Onze strategie	3
Voortgangsrapport	3
Organisatieprofiel	5
Verslaggevingsrichtlijnen	6
Ondernemingsbestuur en compliance	8
Betrokkenheid van stakeholders	10

Onze activiteiten

Verzekeren	13
Bankieren	14
Vermogensbeheer	18

Prestatie Indicatoren

Economische prestatie	20
Sociale prestatie (Arbeidsomstandigheden, Mensenrechten, Maatschappij, Klanten)	22
Milieuprestatie (CO ₂ uitstoot, Energieverbruik, Dienstreizen)	35
GRI Index	39

Algemene informatie

Assurance-rapport	43
Disclaimer	44

Onze strategie

Als een internationale financiële dienstverlener met 120.000 werknemers en meer dan 60 miljoen klanten wereldwijd heeft ING een effect op de maatschappij en het milieu, zowel direct door onze activiteiten als indirect door het verlenen van financiële diensten en de aankoop van goederen en diensten. Daarom streeft ING winst na op basis van een gezonde bedrijfsethiek en met respect voor haar belangrijkste stakeholders.

Verantwoord ondernemen vormt een fundamenteel onderdeel van de strategie van ING. Ethische, sociale en milieufactoren zijn dan ook onlosmakelijk verbonden met onze zakelijke beslissingen. Al onze inspanningen om de klanttevredenheid te verbeteren en aandeelhoudersrendement op te leveren, moeten integer zijn. Integriteit betekent niet alleen dat wij ons moeten houden aan externe wet- en regelgeving en onze Business Principles. We moeten ook de juiste instelling hebben richting onze belangrijkste stakeholders: een instelling die gebaseerd is op eerlijkheid en openheid.

De afgelopen jaren heeft ING een sterk raamwerk van maatschappelijk verantwoorde beleidsrichtlijnen ontwikkeld. Deze richtlijnen hebben betrekking op zaken die uiteenlopen van controversiële wapens tot programma's gericht op het vergroten van het bewustzijn van medewerkers en zullen in 2007 verder worden doorgevoerd in de internationale activiteiten van ING.

Aan de hand van de respons van beleggers, analisten, NGO's, klanten en werknemers op eerdere Maatschappelijke Verslagen hebben wij een reeks doelstellingen opgesteld voor 2007 die aangeven wat het komende jaar de aandachtsgebieden zullen zijn.

VOORTGANGSRAPPORT

	2006 Doelen	2006 Voortgang	2007 Doelen
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> ING streeft naar structurele verbeteringen om onze stakeholders te betrekken bij de verslaggevingsrichtlijnen. 	<ul style="list-style-type: none"> Naar aanleiding van lezersonderzoek over het Maatschappelijk Verslag 2005 heeft ING de structuur van het rapport aangepast waardoor het beter toegankelijk is voor verschillende groepen stakeholders. Wij zijn begonnen met rapporteren conform G3. 	<ul style="list-style-type: none"> ING zal haar stakeholders blijven betrekken bij het rapportageproces. ING zal het Prestatieverslag verder in lijn brengen met G3.
Onze activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> ING zal actief blijven deelnemen aan het Equator Principles Bank netwerk. ING zal een sectorbeleid ontwikkelen en introduceren voor Wholesale Banking, en stakeholders betrekken bij het ontwikkelen van het sociale en milieubeleid. 	<ul style="list-style-type: none"> ING heeft de herziene Equator Principles aangenomen. ING heeft de eerste implementatie van de diverse goedgekeurde Sector Policies voltooid. 	<ul style="list-style-type: none"> ING zal ongeveer 80% van de ING-teams die betrokken zijn bij transacties en/of activiteiten waarop de Equator Principles en/of de sociale en milieurisicoregels van ING van toepassing zijn, trainen op het gebied van sociale en milieu-onderwerpen. ING zal de Sector Policies volledig implementeren. Diverse bedrijfsonderdelen zullen producten ontwikkelen die een positief effect op het milieu of sociale impact hebben.
Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden		<ul style="list-style-type: none"> We hebben verantwoord ondernemen verder opgenomen in onze leerstof ter ontwikkeling van leiderschap en in algemene opleidingsprogramma's voor personeel. Vragen over betrokkenheid van werknemers zijn een onmisbaar onderdeel geworden van de Performance Scans die jaarlijks in alle bedrijfsonderdelen en regio's plaatsvinden. Het percentage vrouwen dat deel uitmaakt van de Management Council is gestegen van 6,4% in 2005 tot 7,3% in 2006. 	<ul style="list-style-type: none"> We zullen een programma voor werknemers wereldwijd ontwikkelen en implementeren dat gericht is op milieubewustzijn, inclusief training over andere onderwerpen op het gebied van verantwoord ondernemen. ING zal steeds meer nadruk leggen op het meten en stimuleren van werknemerbetrokkenheid in plaats van het meten van werknemertevredenheid.

VOORTGANGSRAPPORT VERVOLG

	2006 Doelen	2006 Voortgang	2007 Doelen
Sociale prestatie – Mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> • ING zal bij Wholesale Banking nagaan of het mensenrechtenbeleid wordt nageleefd. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING heeft mensenrechten geïntegreerd in het nieuwe sociaal en milieurisicobeleid van de sector. Amnesty International heeft daarbij als stakeholder een constructieve rol gespeeld. • ING heeft een mensenrechtenverklaring aangenomen voor alle werknemers. • ING heeft zich verbonden aan de principes van de Global Compact van de Verenigde Naties. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING zal ongeveer 80% van de ING-teams die betrokken zijn bij transacties en/of activiteiten waarop de sociale en milieurisicoregels van ING van toepassing zijn, trainen op het gebied van onder andere mensenrechten.
Sociale prestatie – Maatschappij	<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children zal 35.000 kinderen in ontwikkelingslanden toegang geven tot basisonderwijs. • ING zal bijdragen aan microfinanciering door technische kennis beschikbaar te stellen. • ING zal nieuwe vrijwilligersprojecten opstarten en lopende projecten goed afstemmen waarbij de focus ligt op basisonderwijs. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children heeft 52.000 kinderen in ontwikkelingslanden toegang gegeven tot basisonderwijs voor één jaar. • ING-medewerkers hebben 103.000 uren aan vrijwilligerswerk besteed. • ING heeft 24 adviseurs voor een periode van vier tot acht weken beschikbaar gesteld om microfinancieringsinstellingen technische ondersteuning te geven. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children wil 115.000 kinderen in ontwikkelingslanden één jaar lang toegang geven tot basisonderwijs. • ING zal een internationaal vrijwilligersprogramma opzetten voor haar medewerkers. • ING wil 30 adviseurs beschikbaar stellen voor het geven van technische ondersteuning aan microfinancieringsinstellingen.
Sociale prestatie – Klanten	<ul style="list-style-type: none"> • ING zal haar klantgerichte aanpak voortzetten. 	<ul style="list-style-type: none"> • 81% van de bedrijfsonderdelen meten klanttevredenheid gemeten ten minste eenmaal per jaar. • ING heeft een aantal initiatieven gestart, vooral in volwassen markten, om de klantgerichtheid te verbeteren (zie het Jaaroverzicht 2006). 	<ul style="list-style-type: none"> • ING blijft klanttevredenheid meten en blijft daarbij gericht op een klantgerichte aanpak.
Milieu-prestatie	<ul style="list-style-type: none"> • ING zal het effect van energieverbruik, dienstreizen en papierverbruik verminderen of compenseren. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING verminderde haar CO₂ uitstoot met 26% ten opzichte van 2005. • 17,4% van de door ING gekochte elektriciteit was afkomstig van duurzame bronnen. • 44% van de door ING Nederland gekochte elektriciteit was afkomstig van duurzame bronnen. • 100% van de uitstoot als gevolg van dienstreizen is gecompenseerd. • Diverse bedrijfsonderdelen hebben programma's ingevoerd om het papierverbruik te verminderen. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING wordt klimaatneutraal. • ING zal een programma starten gericht op het vergroten van het milieubewustzijn van werknemers om de directe gevolgen van ING op het milieu te verminderen. • 100% van de door ING Nederland gekochte elektriciteit zal afkomstig zijn van duurzame bronnen. • ING Nederland zal een convenant ondertekenen met het Forest Stewardship Council om uitsluitend milieuvriendelijk papier te kopen.

Organisatieprofiel

ING biedt een uitgebreid assortiment van diensten aan op het gebied van bankieren, verzekeren en vermogensbeheer, en is een van de 15 grootste financiële instellingen ter wereld (op basis van marktkapitalisatie). We hebben meer dan 60 miljoen klanten in Europa, de Verenigde Staten, Canada, Latijns-Amerika, Azië en Australië. We maken daarbij gebruik van onze ervaring en expertise, onze inzet om uitstekende diensten te leveren, en onze internationale omvang om te voldoen aan de behoeften van een brede klantenkring die bestaat uit particulieren, kleine bedrijven, grote ondernemingen, instellingen en overheden.

ING is de grootste financiële dienstverlener in de Benelux, onze thuismarkt, waar wij een uitgebreid assortiment diensten aanbieden op het gebied van retailbanking, verzekeren en vermogensbeheer. In wholesalebanking zijn wij wereldwijd actief, maar richten we ons vooral op de Benelux. In de Verenigde Staten behoort ING tot de top-5 op het gebied van pensioendiensten en levensverzekeringen. In Canada zijn we de grootste schadeverzekeraar. ING Direct is een toonaangevende directbank met meer dan 17,5 miljoen klanten in negen grote landen. In de groeiemarkten Azië, Centraal-Europa en Latijns-Amerika bieden we onder andere levensverzekeringen aan. ING is tevens een grote vermogensbeheerder met een beheerd vermogen van circa EUR 600 miljard. (GRI 2.1-2.10)



Kijk voor meer details over ons organisatieprofiel, inclusief onze producten, diensten, organisatiestructuur en merken, op www.ing.com onder Over Ons, evenals in ons Jaarverslag 2006. Zie www.ing.com onder Press Room voor meer informatie over belangrijke beslissingen die ING in 2006 heeft genomen.

Lijst van landen: De volgende bedrijfsonderdelen en divisies, samen 96% van alle ING FTEs, zijn opgenomen in dit Maatschappelijk Verslag:

Europa	Amerika	Azië/Oceanië
België <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Insurance• ING Investment Management• ING Technics• Record Group Bulgarije <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Pension Insurance Tsjechië <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Insurance• ING Penzijnij Fond Frankrijk <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Direct Duitsland <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING DiBa (ING Direct) Griekenland <ul style="list-style-type: none">• ING Insurance Hongarije <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Insurance Italië <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Direct Luxemburg <ul style="list-style-type: none">• ING Luxembourg	Nederland <ul style="list-style-type: none">• Bank Mendes Gans• ING Bank• ING Car Lease• ING Investment Management• ING Real Estate• ING Trust• Nationale-Nederlanden• Postbank• Postbank Verzekeren• RVS Polen <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Slaski• ING Nationale-Nederlanden Roemenië <ul style="list-style-type: none">• ING Asigurari de Viata• ING Bank Rusland <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Slowakije <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Zivovyna Poistovna Spanje <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Direct• ING Nationale-Nederlanden• ING Real Estate Zwitserland <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Oekraïne <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Verenigd Koninkrijk <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Direct• ING Real Estate	Brazilië <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Canada <ul style="list-style-type: none">• ING Direct• ING Canada Chili <ul style="list-style-type: none">• ING AFP Santa Maria• ING Seguros de Vida• ING Salud Isapre Mexico <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Commercial Americai• ING Afore Peru <ul style="list-style-type: none">• ING AFP Integra• ING Fondos Verenigde Staten <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Clarion• ING Direct• ING Financial Services Australië <ul style="list-style-type: none">• ING Direct• ING Australia• ING Investment Management• ING Real Estate China <ul style="list-style-type: none">• ING Capital Life Insurance• Pacific-Antai Life Insurance Hong Kong <ul style="list-style-type: none">• ING Bank• ING Insurance India <ul style="list-style-type: none">• ING Vysya Bank• ING Vysya Life Japan <ul style="list-style-type: none">• ING Life Insurance Maleisië <ul style="list-style-type: none">• ING Insurance Berhad Nieuw-Zeeland <ul style="list-style-type: none">• ING New Zealand Philippijnen <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Singapore <ul style="list-style-type: none">• ING Bank Zuid-Korea <ul style="list-style-type: none">• KB Life Taiwan <ul style="list-style-type: none">• Antai Life Thailand <ul style="list-style-type: none">• ING Life

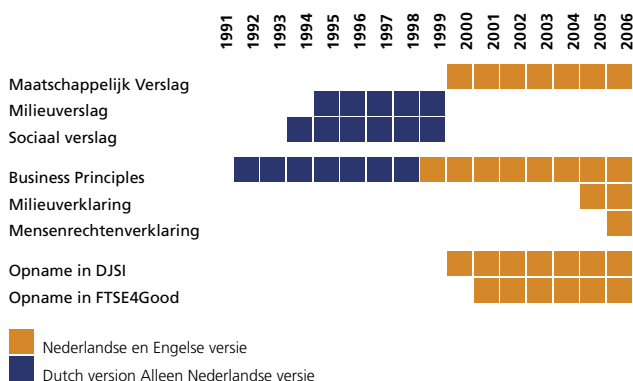
Verslaggevingsrichtlijnen

Dit jaar publiceren wij twee aparte documenten die samen het ING Maatschappelijk Verslag 2006 vormen. 'Het Globale Overzicht' (of het Big Picture rapport) geeft de hoofdlijnen weer van de onderwerpen op het gebied van verantwoord ondernemen (corporate responsibility ofwel CR) die in 2006 het belangrijkste waren voor onze stakeholders en bedrijfsonderdelen. Het 'Prestatieverslag' geeft meer details over de activiteiten van ING op het gebied van verantwoord ondernemen. (GRI 3.1)



Sinds 2000 publiceert ING jaarlijks een Maatschappelijk Verslag. Zie www.ing.com onder Publicaties voor eerdere verslagen (GRI 3.2, 3.3)

GESCHIEDENIS VAN MAATSCHAPPELIJK VERSLAGGEVING



Inhoud (GRI 3.5)

Wij hebben de inhoud van het Big Picture rapport en het Prestatieverslag bepaald op basis van de volgende factoren (de zogeheten 'Materiality Check'):

- Overleg met onze bedrijfsonderdelen met betrekking tot de identificatie van de meest relevante CR-onderwerpen voor onze zakelijke activiteiten.
- Lezersonderzoek over het Maatschappelijk Verslag 2005.
- Zorgen die geuit zijn door onze stakeholders (zie pagina 9 van dit rapport voor een definitie van onze stakeholders).
- Bredere sociale verwachtingen.
- Redelijkerwijs in te schatten gevolgen, risico's of mogelijkheden van duurzaamheid zoals die door de afdeling ING Group Corporate Responsibility zijn geïdentificeerd.
- De invloed van ING op klanten en leveranciers.
- Internationale maatstaven.

Het idee achter twee verslagen

Uit lezersonderzoek over ons Maatschappelijk Verslag 2005 bleek dat het verslag in het algemeen door twee verschillende groepen wordt gelezen. De eerste bestaat voornamelijk uit (potentiële) werknemers en klanten. Deze groep leest het Maatschappelijk Verslag om een algemeen beeld te krijgen van de strategie en aandachtsgebieden van ING betreffende verantwoord ondernemen. De tweede lezersgroep omvat analisten op het gebied van sociaal verantwoord beleggen (SRI) en andere CR-specialisten. Zij verwachten een gedetailleerder overzicht van strategie, prestatie en doelstellingen, bij voorkeur op basis van G3. Om aan de wensen van beide groepen te voldoen publiceren wij ons Maatschappelijk Verslag in twee delen:

1. Het verslag 'Een globaal overzicht' (of het Big Picture rapport) is opgesteld om een kort overzicht te geven van de meest relevante vraagstukken. Het geeft in hoofdlijnen weer hoe wij verantwoord ondernemen integreren in onze zakelijke activiteiten. Voor iedere kernactiviteit – verzekeren, bankieren, vermogensbeheer – beschrijven wij onze CR-strategie en identificeren wij de meest relevante onderwerpen. Ook geeft het Big Picture rapport een overzicht van de strategie van ING met betrekking tot onze werknemers, maatschappelijke ontwikkeling, kunst en cultuur en zorg voor het milieu.
2. Het Maatschappelijk prestatieverslag is een rapport op onze website dat meer informatie geeft over de prestaties van ING naar aanleiding van ons beleid op het gebied van verantwoord ondernemen. Het verslag omvat ook relevante onderwerpen die niet zijn opgenomen in het Big Picture rapport. Het Prestatieverslag volgt de richtlijnen uiteengezet in versie 3.0 van de Sustainability Reporting Guidelines van het Global Reporting Initiative (G3).

Verslagrichtlijnen vervolg

Verzameling Informatie (GRI 3.9)

Wij hebben een geïntegreerde Corporate Responsibility Tool (CR-instrument) gebruikt om de informatie voor dit verslag te verzamelen. Dit CR-instrument werd in 2005 voor het eerst geïmplementeerd en wordt gebruikt om informatie op het gebied van verantwoord ondernemen te verzamelen, monitoren, valideren en communiceren. Jaarlijks leveren alle bedrijfsonderdelen met meer dan 100 FTEs (Full-Time Equivalents, ofwel het totale aantal werknemers inclusief parttime medewerkers, omgerekend naar een volledige werkweek) informatie die ondertekend is door een senior leidinggevende van het bedrijfsonderdeel via het CR-instrument. Deze informatie wordt gemonitord door zowel ING als een onafhankelijke consultant (DHV) met behulp van analytische procedures en navraag bij de bedrijfsonderdelen.

Waar het gaat om prestatie-indicatoren die niet getoetst worden door het CR-instrument, hebben wij informatie verzameld op verschillende niveaus binnen de organisatie. De afdelingen Group Compliance, Credit Risk Management, Operational Risk Management, Corporate Procurement en Human Resources hebben ons informatie aangeleverd, evenals beschrijvingen van bedrijfsrichtlijnen, procedures en controlesystemen, allen met betrekking tot ING wereldwijd.

Zover mogelijk is de financiële informatie gebaseerd op de geconsolideerde resultaten uit het Jaarverslag over 2006.

Er zijn geen significante veranderingen aangebracht in de meetmethoden van belangrijke economische, sociale of milieugegevens. Hoewel wij vertrouwen op de betrouwbaarheid van de gerapporteerde gegevens, onderkennen wij dat bepaalde gegevens onderhevig zijn aan een bepaalde mate van onzekerheid die inherent is aan de gehanteerde meet-, reken- en schattingsmethodes.

Grenzen (GRI 3.6, 3.7 and 3.8)

De informatie in dit verslag dekt ING-onderdelen in 36 landen en 96% van alle ING FTEs. Bij elke tabel of grafiek in dit verslag wordt de specifieke dekking vermeld. Twee onderdelen die vorig jaar niet waren opgenomen zijn dit jaar wel, namelijk ING Lease Nederland (360 FTEs) en Postbank Verzekeren (250 FTEs). Deze veranderingen hebben een minimale impact op de dekking van het Prestatieverslag aangezien de betreffende eenheden samen slechts 0,5% van het totale aantal werknemers van ING vertegenwoordigen.

De dekking met betrekking tot de milieuprestatie-indicatoren (pagina 35 tot en met 38 van dit verslag) is sterk verbeterd in vergelijking met de dekking in 2005.

We hebben de joint ventures opgenomen in dit verslag, geëvalueerd op basis van dezelfde rekenmethodes die we gebruiken voor onze dochterondernemingen.

Dit Prestatieverslag bevat links naar de ING-website en externe websites. De informatie op deze links, met uitzondering van de link naar het bericht van onze bestuursvoorzitter, vormt geen onderdeel van het Prestatieverslag.

Consequent Rapporteren (GRI 3.10)

Het herindelen van het verslag in twee aparte delen heeft de consistentie van onze rapportage niet wezenlijk beïnvloed. Het Prestatieverslag is dusdanig opgesteld dat de lezer de prestaties van ING kan vergelijken met eerdere jaren. Waar de gegevens van vorige jaren niet beschikbaar waren of in geval de dekking aanzienlijk is veranderd, rapporteren we alleen de gegevens over 2006.

Aanpassingen

We hebben ons energieverbruik in gigajoules zoals vermeld in het ING Maatschappelijk Verslag 2005 herzien. De cijfers vermeld in dit 2005 verslag waren gebaseerd op een rekenfout. Het gerapporteerde energieverbruik in standaardmaten in het 2005 verslag is correct.

Global Reporting Initiative (GRI 3.12)

Het Global Reporting Initiative (GRI) heeft verslaggevingsrichtlijnen opgesteld die tot doel hebben om de transparantie en verantwoordelijkheid te vergroten waar het gaat om economische, sociale en milieuprestaties. Zie www.globalreporting.org voor meer algemene informatie over het GRI.

ING steunt het GRI en rapporteert in overeenstemming met versie 3.0 van de Sustainability Reporting Guidelines van het Global Reporting Initiative: G3. Indien G3-indicatoren niet relevant zijn voor of van toepassing zijn op ING op basis van onze Materiality Check (zie pagina 6 hiervoor), melden we waarom we er niet over rapporteren. Voor sommige (nieuwe) indicatoren is nog onvoldoende informatie beschikbaar maar we streven ernaar deze indicatoren op te nemen in toekomstige rapportage. Pagina 39 tot en met 42 van dit Prestatieverslag bevat een GRI-Index die de GRI-indicatoren koppelt aan desbetreffende informatie in dit verslag of andere ING-publicaties. Wij voegen de GRI-Indicatoren en het Financial Sector Supplement tussen haakjes toe, achter de relevante informatie.

Assurance (GRI 3.13, CSR 3)

Het accountantskantoor Ernst & Young heeft de juistheid en toereikendheid van de informatie in dit verslag beoordeeld. Het assurance rapport is te vinden op pagina 43.

Alle definities en criteria die gebruikt worden in dit Prestatieverslag worden in het verslag verder uitgelegd. (GRI 2.18)



More information (GRI 3.4)

ING Groep N.V.
Corporate Responsibility & Sustainable Development
PO Box 810
1000 AV Amsterdam
www.ing.com/cr
corporate.responsibility@ing.com

Ondernemingsbestuur en Compliance



Kijk op www.ing.com/cg voor meer informatie over ondernemingsbestuur en compliance.

Bestuursstructuur van de organisatie (GRI 4.1, 4.2, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10, CSR 4)

ING heeft een bestuursstructuur bestaande uit twee lagen: de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. ING is van mening dat een bestuur met twee lagen de beste manier is om adequate controle en evenwicht te creëren binnen de onderneming.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van de onderneming en bedrijfsonderdelen. De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op de prestaties van leidinggevend en voor het adviseren van de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen bestaat geheel uit externe toezichthouders.

Onze website www.ing.com/cg geeft details over de organisatie, bevoegdheden, modus operandi, kwalificaties en expertise van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Details over beloning, nevenfuncties en beleid inzake mogelijke belangenverstrengelingen van leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen worden gegeven in het Jaarverslag 2006.

Group Corporate Responsibility Function (GRI 4.1, 4.9, CSR 2)

Het ING Group Corporate Responsibility Team (CR-team) valt onder de verantwoordelijkheid van de Chief Executive Officer (CEO). Het CR-team gaat in gesprek met maatschappelijke organisaties en andere stakeholders, ontwikkelt strategie en beleid met betrekking tot verantwoord ondernemen, overziet activiteiten en signaleert potentiële trends en vraagstukken. Verder coördineert het CR-team de inzameling van informatie en maakt het CR-team het jaarlijkse maatschappelijk verslag. Het CR-team is ook verantwoordelijk voor het stellen van maatstaven, en meewerken aan internationaal onderzoek en thought-leadership forums.

Het team ontwikkelt de CR-strategie die van toepassing is op alle bedrijfsonderdelen over de hele wereld. Bedrijfs- onderdelen ontwikkelen tevens hun eigen beleid en volgen daarin specifieke aandachtspunten en strategie. Ieder bedrijfs onderdeel neemt zelf de verantwoordelijkheid om te voldoen aan het groepsbeleid. Jaarlijks worden de prestaties van ieder bedrijfs onderdeel door het CR-team onder de loep genomen en opgemeten met behulp van het geïntegreerde CR-instrument (zie hiervoor pagina's 6 en 7).

Naast het ING Groep CR-team werken nog diverse afdelingen op verschillende gebieden om te garanderen dat onze verplichtingen worden nagekomen. Tot deze afdelingen behoren:

- ING Groep Human Resources
- Diversity Council
- Corporate Compliance
- Operational Risk Management
- Corporate Credit Risk Management
- Community Development

Deze afdelingen coördineren de initiatieven voor de gehele ING Groep en geven beleidsaanbevelingen aan de Raad van Bestuur, diverse comités en het CR-team.

Ondernemingsbestuur en Compliance vervolg**Gedragscode (GRI 4.8)**

De ING Business Principles dienen als belangrijkste ethische leidraad in onze bedrijfsactiviteiten en geven richting in het omgaan met onze verantwoordelijkheden. In de Business Principles worden onze verantwoordelijkheden tegenover iedere stakeholder en de algemene ethische gedragsnormen voor iedereen binnen ING beschreven. De Business Principles werden voor het eerste opgesteld in 1999 en zijn in 2004 herzien om verplichtingen van toezichthouders en het veranderende bedrijfsklimaat weer te geven. Er is een Business Principle toegevoegd waarin wij de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens expliciet onderschrijven. In 2006 ontwikkelde ING een mensenrechtenverklaring die van toepassing is op alle werknemers.

De volledige tekst van onze Business Principles en Mensenrechtenverklaring is te vinden op www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen.

Compliance-organisatie

De compliance organisatie en -structuur van ING wordt beschreven in het ING Groep Compliancebeleid. In 2006 heeft ING de vereisten van het Compliancebeleid verder geïmplementeerd. De implementatie is een belangrijke prestatie target voor alle senior leidinggevers. ING heeft haar compliance-organisatie versterkt met nog eens 130 FTEs, waardoor het aantal FTEs specifiek voor compliance is gestegen van 560 naar 688. Nog eens 95 FTEs hebben verantwoordelijkheden die verband houden met compliance, zoals toezicht houden.

Financieel-economische criminaliteit

In 2006 heeft ING haar beleid ten aanzien van financieel-economische criminaliteit (FEC) herzien om te voldoen aan de derde EU-richtlijn ter voorkoming van het witwassen van geld. Hierdoor zijn de procedures voor due-diligence onderzoek bij klanten en de 'Ken-Je-Klant' procedures verbeterd. Ook heeft ING een FEC-programma in het leven geroepen om het herziene beleid te implementeren. Dit programma wordt geleid op ING Groepniveau en omvat het herzien van alle files van klanten, het toepassen van screening en de controle op software bij alle bedrijfsonderdelen. Het herzien van klantenbestanden helpt voorkomen dat ING en haar systemen gebruikt worden voor het witwassen van geld of financieren van terroristische activiteiten.

Bewustzijn

ING heeft diverse grote initiatieven genomen om het bewustzijn aangaande compliance te vergroten. Voorbeelden van dergelijke initiatieven zijn de compliance e-learning cursus die alle ING-medewerkers in Nederland in 2006 hebben moeten voltooien en de USFS Compliance Awareness Week in de Verenigde Staten. Bovendien is de Algemene Gedragscode (die van toepassing is op alle medewerkers in Nederland) herzien en hebben alle werknemers een boekje met de tekst hiervan ontvangen. Tot slot heeft het personeelsblad ING Matters enkele artikelen gepubliceerd over compliance-dilemma's en zijn peilingen gehouden op de intranetportal van ING.



Kijk voor meer informatie over compliance op www.ing.com/cg onder Compliance

Betrokkenheid van stakeholders (CSR 6)

Dialogo met alle stakeholders is onlosmakelijk verbonden met de inzet van ING om verantwoord te ondernemen. Wij zijn van mening dat het winnen van het vertrouwen van alle stakeholders ons steunt in het bereiken van de strategische doelstellingen van de onderneming. Tevreden klanten en aandeelhouders, gemotiveerde medewerkers en goede relaties met zakelijke partners en lokale gemeenschappen zijn voor ING essentieel om succesvol te zijn op de lange termijn. Onze maatschappelijke betrokkenheid komt tot uitdrukking in onze relatie met niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en internationale organisaties, evenals in de inspanningen van ING op het gebied van sponsoring, vrijwilligerswerk en liefdadigheid.

Communicatie met aandeelhouders

Soort bijeenkomst	Doel groep	2006	2005	2004
aandeelhouders vergadering	particuliere & instit. aandeelhouders	1	1	1
Bijeenkomsten ratingbureau	Ratingbureau's	8	6	6
Bijeenkomsten over resultaten	Analisten	6	6	6
Investor Relations symposia	Analisten	2	3	2
Conference calls	Analisten	5	5	5
Roadshows	Beleggers	33	31	17
Conferenties	Beleggers, analisten	11	10	13
Individuele gesprekken	Beleggers, analisten	340	330	184
Groepsbijeenkomsten	Beleggers, analisten	58	46	42
Totaal		464	438	276

Onze betrokkenheid

Onze betrokkenheid bij onze stakeholders kent diverse vormen, zowel formeel als informeel. Zo houden wij bijvoorbeeld uitgebreide klantenstudies naar onze merkwaarde, bijeenkomsten met vertegenwoordigers van werknemers, en persoonlijke ontmoetingen met aandeelhouders en NGO's. Bij deze betrokkenheid hoort ook het lidmaatschap van of het samenwerken met diverse internationale organisaties. Om de belangen van al onze stakeholders in evenwicht te houden, hechten wij aan regelmatige dialoog met iedere stakeholdergroep.

We leggen vast wat we van onze stakeholders te horen krijgen en op basis van deze informatie stellen wij prioriteiten in diverse vraagstukken en ondernemen wij actie indien nodig.

Onze stakeholders

Klanten

ING beheert de financiën van 60 miljoen klanten: particulieren, ondernemingen, instellingen en overheden. Potentiële klanten en consumentenbelangenorganisaties horen ook bij onze stakeholders. Belangrijke onderwerpen voor klanten zijn klanttevredenheid, privacy en verantwoorde marketing. Kijk voor meer informatie over dit onderwerp op pagina 33 en 34 van dit verslag.

Aandeelhouder

ING heeft een groot aantal internationale beleggers, zowel privé- als institutionele beleggers. De meeste aandelen zijn in handen van institutionele beleggers en pensioenfondsen. Tot deze stakeholdergroep behoren ook analisten, ratingbureaus en maatschappelijk verantwoordelijke beleggers. Belangrijke onderwerpen voor aandeelhouders zijn waardecreatie, winstgroei, corporate governance en transparantie. Maatschappelijk verantwoordelijke beleggers zijn het meest geïnteresseerd in ons beleid op het gebied van human resources, klimaatverandering en compliance.

Bijna alle gewone en preferente ING-aandelen zijn in handen van de Stichting ING Aandelen. Beleggers krijgen certificaten aan toonder die, nadat de Stichting ING Aandelen een stemvolmacht heeft toegekend, hen hetzelfde stemrecht geven als aandeelhouders. De Stichting ING Aandelen stemt namens houders van certificaten aan toonder die niet aanwezig of vertegenwoordigd zijn tijdens de Algemene Aandeelhoudersvergadering (AVA). De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn voornemens de Stichting op te heffen en de uitgifte van certificaten van aandelen af te schaffen zodra het aantal stemmen op gewone aandelen en certificaten van gewone aandelen, inclusief de volmachten tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, gedurende drie opeenvolgende jaren minimaal 35% is van het totale aantal stemmen dat kan worden uitgebracht. In 2005 werd 26% van het totale aantal stemmen uitgebracht en in 2006 was dat 28%. De Raad van Bestuur maakt zich sterk de doelstelling van 35% te halen en nodigt certificaathouders, met name institutionele beleggers, uitdrukkelijk uit hun stemrecht in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders uit te oefenen.

Betrokkenheid van stakeholders (CSR 6) vervolg

Voor ING is het altijd een prioriteit geweest om goed te communiceren met aandeelhouders. De afdeling Investor Relations (IR) is voortdurend in gesprek met beleggers, analisten en ratings agencies en regelt voor deze groep ontmoetingen met IR-medewerkers en leden van de Raad van Bestuur.

Werknemers

Huidige, voormalige en toekomstige werknemers, de verschillende regionale en lokale ondernemingsraden, vakbonden, en netwerken die werknemersbelangen vertegenwoordigen worden allen beschouwd als stakeholders. Belangrijke onderwerpen voor onze werknemers zijn outsourcing, zorg voor het milieu, diversiteit en maatschappelijke betrokkenheid. In onze ervaring draagt verantwoord ondernemen bij tot trots over de onderneming. Kijk voor meer informatie over werknemers op pagina 22 tot en met 28 van dit verslag.

Zakelijke partners (SUP2)

ING wil een betrouwbare partner zijn voor haar zakelijke relaties. We willen er zeker van zijn dat onze samenwerking met hen en de activiteiten die daaruit voortvloeien niet in strijd zijn met onze waarden en ethische normen zoals die vermeld staan in onze Business Principles. Belangrijke punten voor leveranciers zijn stipte betaling, prijs en eerlijke behandeling.

Samenleving als geheel

De samenleving bestaat uit talrijke sub-stakeholders die diverse belangen vertegenwoordigen. Tot deze groep behoren onder andere (inter-)nationale overheidsorganen, NGO's, non-profit organisaties, opinieleiders op het gebied van verantwoord ondernemen en lokale gemeenschappen. De meeste vragen die wij kregen hadden betrekking op projecten die ING financiert of waarin zij investeert. Andere belangrijke vraagstukken zijn klimaatverandering en mensenrechten.

Betrokkenheid bij externe initiatieven

ING is een actieve deelnemer in veel organisaties en neemt deel aan talrijke initiatieven over de hele wereld.

ING onderschrijft:

- Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
- Equator Principles
- Carbon Disclosure Project
- Global Reporting Initiatives
- Hoofdverdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie

ING is lid van of deelnemer aan:

- Global Compact van de Verenigde Naties
- Global Round Table on Climate Change
- Ronde Tafel Overleg Mensenrechten van Amnesty International
- European Academy of Business in Society
- European Financial Services Round Table
- Netherlands Financial Sector Development Exchange



Een complete lijst met de belangrijkste principes en lidmaatschappen is te vinden op

www.ing.com/cr onder Internationaal Netwerk

Ons antwoord aan stakeholders

Wij luisteren nauwlettend naar de input van onze stakeholders en treden in actie waar nodig of gewenst. Initiatieven die voortkomen uit onze dialoog met stakeholders in 2006 zijn onder andere het desinvesteren van belangen in diverse ondernemingen die betrokken zijn bij de productie van controversiële wapens, het aannemen van een nieuwe mensenrechtenverklaring voor onze medewerkers, en onze deelname aan het Global Compact van de Verenigde Naties.

Betrokkenheid van stakeholders (CSR 6) vervolg

Over het algemeen hebben stakeholders te kennen gegeven dat ze het belangrijk vinden hoe ING de beleidsrichtlijnen met betrekking tot verantwoord ondernemen verankert in de dagelijkse activiteiten. In 2006 kregen we enkele vragen en opmerkingen over hoe wij zaken doen:

1. “Banken zouden iedere financiële of morele steun aan een van de meest onderdrukkende regimes ter wereld (Birma) moeten vermijden. (...) doen een dringend beroep op banken (...) om alle financiële steun stop te zetten aan bedrijven die weigeren zich terug te trekken uit het land”

In 1997 sloot ING haar Representative Office in Birma. Sindsdien zijn wij niet langer aanwezig in het land, en doen wij geen zaken noch financieren wij projecten in Birma.

Onlangs werd ons verzocht ons beleid aangaande Birma aan te scherpen en te stoppen met het financieren van en beleggen in internationale ondernemingen die in het land zaken doen. Na grondige beschouwing besloot ING dat dit geen haalbare optie is. In het internationale bedrijfsleven zijn er honderden bedrijven die op de een of andere manier een relatie hebben met Birma, waaronder grote internationaal opererende bedrijven. ING kan een dergelijke uitgebreide groep ondernemingen niet uitsluiten van haar internationale portefeuille.

2. “Wij hopen dat ING Bank besluit om de levering van korvetten aan Indonesië niet te financieren”

ING is gevraagd om de levering van korvetten aan Indonesië niet te financieren. Pressiegroepen vrezen dat deze vaartuigen gebruikt kunnen worden voor activiteiten die te maken hebben met schending van mensenrechten. De vaartuigen zullen worden gebouwd en gebruikt om dienst te doen voor de kustwacht en om drugstransport, illegale visserij en piraterij tegen te gaan. De levering van de korvetten werd in 2004 besproken in het Nederlandse parlement. Een parlementaire meerderheid steunde toen de levering. In juni 2006 bracht de Nederlandse overheid het parlement op de hoogte van economische, veiligheids- en mensenrechtenkwesties in Indonesië en na zorgvuldig beraad werd in oktober 2006 een exportlicentie afgegeven. Gezien het doel van deze vaartuigen en de zorgvuldigheid die de Nederlandse overheid betrachtte bij het afgeven van de exportlicenties, heeft ING besloten de levering van de korvetten te financieren.

3. “Hoe passen jullie internationale richtlijnen voor arbeidsrechten toe?”

In de ING Business Principles is vastgelegd dat wij de doelstellingen onderschrijven van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties. NGO's en maatschappelijk verantwoordelijke beleggers hebben ons gevraagd ons standpunt inzake de arbeidsrechten van onze medewerkers te verduidelijken. Als antwoord daarop hebben we het ING Human Rights Statement opgesteld en geïmplementeerd. Deze verklaring, die gebaseerd is op de hoofdverdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie, beschrijft de minimale normen voor arbeidsrechten met betrekking tot discriminatie, kinderarbeid, dwangarbeid en vrijheid van vereniging voor onze medewerkers over de hele wereld.

4. “Is ING betrokken bij de financiering van de modernisering van (...) een fabriek die witte fosfor produceert?”

ING hanteert strenge criteria met betrekking tot bedrijven die zich direct bezighouden met controversiële wapens zoals anti-persoonlandmijnen, clusterbommen, munitie met verarmd uranium, en biologische, chemische of nucleaire wapens. Deze specifieke vraag heeft betrekking op een belegging in bedrijven die als leverancier optreden voor een fabriek waar witte fosfor wordt geproduceerd. De beleggingen zijn gedaan namens onze klanten. ING is geen houder van de aandelen en is niet in een positie om deze aandelen aan te houden dan wel te verkopen. Wij zullen geen beleggingen voor eigen rekening doen in bedrijven in de wapenindustrie die zich direct bezighouden met controversiële wapens. Klanten die niet in de defensie-industrie willen beleggen, biedt ING duurzame beleggingsfondsen aan en de mogelijkheid om hun portefeuille te laten screenen.

5. “Is het sponsoren van Formule Eén in strijd met het milieubeleid van ING?”

Wij hebben volledig begrip voor de bezorgdheid van sommige mensen over de mogelijke schade voor het milieu door de CO₂-uitstoot die samenhangt met F1. Het sponsoren van F1 is in de eerste plaats een marketingbesluit om ons merk internationaal meer bekendheid te geven. Daarbij hebben wij uitgebreid gekeken naar de milieu- en sociale aspecten van F1. F1 onderneemt actie om milieuvriendelijker te worden, door middel van een aantal technische verbeteringen en vernieuwingen aan de auto's aan de hand van technische maatregelen die vanaf 2009-2011 in werking treden. Deze maatregelen, inclusief het gebruik van biobrandstoffen in F1 wagens vanaf 2008, zullen het effect van de sport op het milieu aanzienlijk verminderen. De FIA, het overkoepelende orgaan voor de internationale autosport, compenseert sinds 1997 alle uitstoot die veroorzaakt wordt door F1-wedstrijden. Mocht er uitstoot zijn die niet onder het FIA programma valt, dan zullen wij ons bestaande compensatieprogramma uitbreiden. ING steunt de aanplant en herbebossing van tropisch regenwoud in Maleisië ter compensatie van onze wereldwijde uitstoot. In combinatie met de inspanningen die we leveren om energie-efficiëntie door te voeren en groene elektriciteit te kopen, verwachten we dat dit programma de CO₂-uitstoot van de gehele ING Groep in 2007 met 100 % zal verminderen en/of compenseren.



Meer informatie over sommige van deze vragen is te vinden op www.ing.com/cr onder Dilemmas

Verzekeren (INS1-INS4)

Onze grootste impact op de samenleving hebben wij door middel van onze activiteiten. Wij begrijpen het belang dat onze stakeholders hechten aan de manier waarop CR overwegingen verankerd zijn in onze activiteiten. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de meest relevante onderwerpen in al onze kernactiviteiten: verzekeren, bankieren (retail en wholesale) en vermogensbeheer.

Miljoenen mensen over de hele wereld zijn niet goed verzekerd. Dit kan problemen opleveren voor mensen en de structuur van de samenleving aantasten. Door het aanbieden van verzekeringsproducten, vooral in opkomende markten, volgt ING een strategie waarvan lokale economieën de komende decennia profijt van zullen hebben. Vergrijzing vormt nog een andere uitdaging op de lange termijn waarvoor ING oplossingen zoekt. Door het verstrekken van pensioendiensten stellen wij onze klanten in staat om adequate voorzieningen te treffen voor de toekomst, en helpen we overheden om duurzame pensioenstelsels te creëren. ING biedt diensten aan op het gebied van schadeverzekering, levensverzekering en pensioenen. Meer informatie over onze verzekeringsactiviteiten is te vinden in ons Jaarverslag 2006.

Toegankelijkheid en Microverzekeren (INS1 and 4)

Door onze verzekeringsactiviteiten uit te breiden naar nieuwe markten biedt ING steeds meer mensen een manier om hun toekomst veilig te stellen. Levensverzekeringen in opkomende markten, zoals Centraal-Europa, Latijns-Amerika en Azië/Pacific, is een van ING's belangrijkste aandachtsgebieden.

Zorgvuldig risicobeheer is essentieel bij het beheren van een verzekeringsportefeuille. Onze verantwoordelijkheden omvatten onder andere het naleven van alle regelgeving en het nakomen van onze beloften aan polishouders en aandeelhouders. Soms accepteert ING echter ook klanten die een hoger risico-profiel met zich meebrengen, als onderdeel van onze bredere sociale verantwoordelijkheden.

Zo biedt ING Vysya Life in India micro-verzekeringsproducten aan mensen in plattelandsgemeenschappen (boeren, zelfstandige ondernemers en arbeiders met of zonder vaste aanstelling). In 2006 waren circa 56.000 mensen verzekerd voor een totaal bedrag van EUR 9,6 miljoen. Aan premies werd een bedrag van EUR 18.600 opgehaald. ING Vysya Life verwacht dat in maart 2007 nog eens 65.000 mensen verzekerd zullen zijn. Hierdoor zullen er in totaal 125.000 verzekerden zijn, vijf keer zoveel als verplicht door de Indiase toezichthouder. Daarnaast hebben ING Groep en Planet Finance India de handen ineen geslagen en de Micro Insurance Awards 2007 in het leven geroepen. Hierdoor zal een uitvoerige inventaris worden opgebouwd om 'best practice' te identificeren op het gebied van microverzekeren, productontwerp en distributiekanaalen.

Verantwoorde Marketing en Klanttevredenheid (INS1-3)

Naast de introductie van nieuwe, betaalbare verzekeringsproducten, werkt ING eraan om deze producten transparant te maken en om mensen te informeren over hoe ze de producten het best kunnen gebruiken. Verantwoorde marketing en klanttevredenheid zijn belangrijk voor ING, ook binnen onze verzekeringsactiviteiten. Kijk voor meer informatie over verantwoorde marketing en klanttevredenheid op pagina 33 en 34 van dit verslag.

Vergrijzing (INS4)

Vergrijzing van de bevolking weegt steeds zwaarder op overheidspensioenstelsels. Het omslagstelsel zoals dat in veel landen van kracht is, kan door de veranderende demografische omstandigheden niet in de groeiende behoefte voorzien. Overheden kunnen de kosten om pensioenstelsels in stand te houden vaak niet langer alleen dragen. Werkgevers en werknemers, alsmede individuele burgers zullen een deel van de verantwoordelijkheid op zich moeten nemen als het gaat om de financiering van pensioenen. ING is een toongevende internationale aanbieder van pensioendiensten en als zodanig zijn wij ons bewust van onze sociale verantwoordelijkheid om bij te dragen aan duurzame pensioenoplossingen. In verband hiermee adviseert ING overheden van diverse landen op het gebied van pensioenhervorming en helpt ze om pensioenstelsels met tweede en derde pijlers te bouwen. ING werkt samen met private en publieke instellingen om internationale pensioen kennis te vergroten door middel van onderzoek en om mensen er bewust van te maken dat zij hun oudedagsvoorziening goed moeten regelen. Verder streeft ING naar samenwerking met brancheorganisaties, actuariaten, tussenpersonen en collega-bedrijven om kennis uit te wisselen en initiatieven te ondersteunen die particuliere pensioenvoorzieningen vergroten.

Bankieren (RB1-RB3, IB1-IB3)

Banken zijn essentieel voor de maatschappij. Door mensen en ondernemingen te financieren, bevorderen ze sociale en economische vooruitgang. ING wil verantwoord financieren en heeft beleidsregels opgesteld die financiële criteria aanvullen met criteria op sociaal, ethisch en milieugebied. Onze voornaamste bancaire activiteiten omvatten retail banking en wholesale banking. Meer informatie over onze bancaire activiteiten is opgenomen in ons jaarverslag 2006.

ING Retail Banking (RB1-RB3)

ING heeft retail bankingactiviteiten in Nederland, België, Polen, Roemenië en India. Retail banking biedt ook private bankingdiensten in een bepaald aantal markten aan, waaronder Nederland, België, Zwitserland, Luxemburg en enkele Aziatische landen.

Financiële basiskennis

Door financiële basiskennis over te dragen, spannen wij ons in onze bancaire activiteiten in om mensen de mogelijkheid te bieden hun financiële toekomst veiliger te stellen. Verschillende bedrijfsonderdelen van ING bieden hulpmiddelen aan om kinderen meer te leren over financiële planning en producten.

Zo heeft ING Direct, een van de grootste directbanken ter wereld, Planet Orange ontwikkeld (www.orangekids.com) om Amerikaanse kinderen beter te leren omgaan met geld. Stripfiguren Cedric en Amy leren kinderen over geld verdienen, uitgeven, sparen en beleggen. Daarnaast kunnen leraren de site gebruiken om financiële basiskennis op te nemen in hun lesstof.

In Nederland biedt Postbank een interactief spaarproduct aan dat speciaal gericht is op kinderen tussen 7 en 11 jaar. Het bestaat onder andere uit een high-tech spaarpot en educatieve software die ontwikkeld is in samenwerking met het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD), onderwijsdeskundigen en ouders om kinderen te leren omgaan met geld. Kijk op www.postbank.nl voor meer informatie over deze zogeheten 'Blue Box'.

Klanttevredenheid

Het verbeteren van klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel van de strategie van ING Retail Banking. De komende jaren zal dit op een aantal manieren tot uitdrukking komen, namelijk:

- Systematisch meten van klanttevredenheid.
- Klanttevredenheid onderdeel laten uitmaken van individuele prestatiedoelstellingen.
- Extra aandacht voor klachtenbehandeling en het oplossen van klantenproblemen.
- Opzetten van goedkeuringsprocessen voor producten (zoals compliance- en risicobeheerverantwoordelijkheden) die zorgvuldigheid van informatievoorziening richting klant waarborgen.
- Vereenvoudigen van producten en processen door value chain management.

Zie pagina 33 en 34 van dit verslag voor informatie over klanttevredenheid en productverantwoordelijkheid.

Bankieren vervolg

Wholesale Banking (IB1-IB3)

ING heeft wholesale bankingactiviteiten in meer dan 40 landen, met een sterke basis in Europa, voornamelijk in de Benelux.

Milieu- en sociaal risicobeleid (IB1, EN26, EN27, HR1)

ING heeft voor wat betreft kredietverlening en projectfinanciering als sinds 2003 het belang erkend van risicocriteria op sociaal, ethisch en milieugebied. ING hanteert interne richtlijnen voor kredietproducten (zoals zakelijke kredietverlening, exportfinanciering en goederenfinanciering) die risico's voor de kredietportefeuille moeten verlagen (het sociaal en milieurisicobeleid of ESR-beleid).

Vooruitgang in 2006

- ING heeft de herziene Equator Principles aangenomen
- ING heeft de eerste implementatie voltooid van het goedgekeurde Sectorbeleid met betrekking tot:
 - Bosbouw & Plantages (pulp- en papierfabrieken, oliepalm, soja, rubber, katoen, bananen, thee, koffie, cacao, en de handel in producten afkomstig van plantages)
 - Productie & Landbouw (waaronder thee, koffie, cacao, katoen, textiel, kleding, meubels en speelgoed) met speciale aandacht voor arbeidsrechten
 - Natuurlijke Hulpbronnen & Chemicaliën (waaronder olie & gas, metaalindustrie & mijnbouw)
- Het bestaande beleid aangaande de financiering van palmolieplantages is herzien en opgenomen in het beleid met betrekking tot bosbouw

Doelstellingen voor 2007

- ING zal het Sectorbeleid volledig implementeren
- ING zal 80% van alle werknemers die betrokken zijn bij transacties waarop sociale en milieurisicoregels van ING van toepassing zijn, trainen op het gebied van de herziene Equator Principles

Equator Principles

De Equator Principles zijn een prominent onderdeel van het ESR-beleid. De Equator Principles zijn een maatstaf geworden binnen de financiële sector om sociale en milieurisico's in projectfinanciering te beheren. Ze zijn geïntroduceerd in juni 2003 en aangenomen door 45 banken en andere financiële instellingen, en ze zijn een grote stap voorwaarts voor de projectfinancieringsbranche. In 2006 namen de Equator Principles Financial Institutions (EPFI) de herziene Equator Principles aan, waarin ervaringen met het toepassen van de Equator Principles in de drie voorafgaande jaren zijn meegenomen, alsmede de nieuwe International Finance Corporation's (IFC) Performance Standards. ING heeft een belangrijke rol gespeeld in het proces rond de herziening van de Equator Principles door de EPFI-website te beheren. Daarbij werden klanten, SRI-analisten, maatschappelijke groepen en ontwikkelingsbureaus betrokken die allen constructieve en waardevolle feedback konden geven. Het secretariaat van de Equator Principles, waar ING in 2005 verantwoordelijk voor was, is overgedragen aan Mizuho (Japan).



Meer informatie over de Equator Principles is te vinden op www.equator-principles.com



Bankieren *vervolg***Governance**

Het ESR-beleid en de daarbij behorende risicofilters moeten worden toegepast op alle betrekkingen binnen Wholesale Banking. ING heeft interne controles opgezet om erop toe te zien dat het ESR-beleid correct wordt toegepast.

Verantwoordelijkheid voor duurzaamheidsrisico's ligt in de eerste plaats bij de Front Office, het eerste aanspreekpunt in gesprekken met klanten. Risk Management heeft daarna een controlerende functie door erop toe te zien dat het ESR-beleid correct en consequent wordt toegepast. Bij transacties en klantenovereenkomsten met aanzienlijk hoge duurzaamheidsrisico's moet risk management betrokken zijn, evenals de specialisten van het Environmental and Social Risk (ESR) team. De betrokkenheid van dit team stelt de Front Office in staat om ongewenste transacties al in een vroeg stadium uit te sluiten, of mee te helpen de duurzaamheidsrisicoprofielen van de klanten en onderliggende projecten te verbeteren.

Als een transactie of betrekking in strijd is met het ESR-beleid of een negatief advies heeft gekregen van het ESR-team, kan deze alleen nog worden goedgekeurd door het Group Credit Committee (het hoogste goedkeuringsorgaan) of door de Raad van Bestuur. Dit soort transacties wordt echter als uitzondering beschouwd en dient volledig gemotiveerd en gedocumenteerd te zijn.

In 2006 werd een aantal transacties voorgelegd ter advies aan het ESR-team als gevolg van het toepassen van het ESR-beleid. Ongeveer 25 transacties werden afgewezen op basis van algemeen en Sector ESR-beleid, en zes transacties werden afgewezen op basis van de Equator Principles.

EQUATOR PRINCIPLES

Sector and Regio	Categorie				EP Spirit ²	Voorwaarden ¹		Rol	
	Totaal	A	B	C		advies	Voorwaardelijk goedgekeurd	afgekeurd	MLA ³
Industrie	2	1	1			2			1
Nutsbedrijven	3		2	1	2	1	2		3
Natuurlijke hulpbronnen	7	1	6		3	3	2	2	1
Amerika totaal	12	2	9	1	5	6	4	2	5
Industrie	1	1				1			
Nutsbedrijven	5		5		3		5		3
Natuurlijke hulpbronnen	5	3	2		1	3	1	1	4
Azië totaal	11	4	7		4	4	6	1	7
Industrie	6	1	5		1	4	2		3
Nutsbedrijven	2		2			1	1		1
Natuurlijke hulpbronnen	3	2	1			2		1	1
Oost Europa totaal	11	3	8		1	7	3	1	5
Industrie	1		1			1			1
Nutsbedrijven	1		1			1			1
Natuurlijke hulpbronnen	5		5		3	2	3		1
Midden Oosten totaal	7		7		3	4	3		3
Industrie									
Nutsbedrijven	1		1		1		1		1
Natuurlijke hulpbronnen	3	1	2		1		1	2	1
Infrastructuur	1		1		1		1		1
Afrika totaal	5	1	4		3		3	2	3
ING Totaal	46	10	35	1	16	21	19	6	23

¹ Additionele voorwaarden gesteld om te kunnen voldoen aan de EP.

² EP Spirit projecten vallen niet onder de strikte definitie van projectfinanciering

³ Mandated Lead Arranger

Bankieren *vervolg***Microkrediet en Duurzame Producten (IB3)**

ING biedt verschillende bancaire producten aan die naast financiële ook sociale en milieuvordelen bieden. Met deze producten kunnen bedrijfsonderdelen voldoen aan de vraag naar duurzame producten.

Microkrediet

De afdeling ING Green Finance is verantwoordelijk voor het verstrekken van leningen aan microfinancieringsinstellingen in ontwikkelingslanden in Latijns-Amerika, Centraal- en Oost-Europa, en Azië. De afgelopen twee jaar heeft ING Green Finance uitgebreid ervaring opgebouwd met de specifieke risico's die inherent zijn aan zakendoen in de verschillende ontwikkelingslanden.

In India werkt ING Green Finance nauw samen met ING Vysya Bank. Deze bank verstrekt wholesale leningen aan Indiase microfinancieringsinstellingen (MFI's) en regelt microfinanciering voor particulieren. Eind 2006 bedroeg de totale waarde van de uitstaande wholesale leningen USD 17,9 miljoen bij ongeveer 264.000 klanten. In 2006 heeft ING Vysya Bank kleine retail-leningen van minder dan USD 12.500 verstrekt aan bijna 6.000 klanten via zelfhulpgroepen en aan bijna 18.000 particulieren. De waarde van de uitstaande leningen via zelfhulpgroepen en bij particulieren aan de bank bedraagt USD 5,8 miljoen.



Voor meer informatie over microfinanciering, zie www.ingmicrofinance.com

Andere Duurzame Producten

ING Bank Nederland wil het bewustzijn van maatschappelijk verantwoord ondernemen bij klanten verhogen en heeft daarom de 'Care & Profit' prijs in het leven geroepen. Deze prijs wordt eens in de twee jaar uitgereikt aan een Nederlands bedrijf dat op succesvolle wijze bezig is met maatschappelijk verantwoord ondernemen. In 2006 werd de prijs toegekend aan Paques B.V., een leverancier van industriële installaties voor zuivering van afvalwater.



Voor meer informatie over de 'Care & Profit' prijs, zie www.careprofit.nl.

Sinds 2006 biedt ING Car Lease, dat in Europa 300.000 voertuigen in beheer heeft, zijn Nederlandse klanten de mogelijkheid om energiezuinige auto's te leasen. ING Car Lease kan het type voertuig dat aangeboden wordt beperken tot die auto's die een A-, B- of C-energielabel dragen, waarmee een hogere energiezuinigheid wordt aangegeven. Ongeveer 70% van de personenauto's die in 2006 via ING Car Lease in Nederland werden geleased, beschikte over één van deze drie labels.



Voor meer informatie over ING Car Lease, zie www.ingcarlease.nl

PROJECTS POSTBANK GROEN
ONDERVERDELING NAAR TYPE
in percentages

Stadsverwarming	22
Windenergie	18
Groenlabelkassen	14
Duurzaam bouwen	13
Natuur	13
Internationaal	2
Biologische landbouw	2
Overige projecten	16



In Nederland bieden ING Bank en Postbank hun klanten de mogelijkheid om te investeren in projecten die een groen certificaat dragen als onderdeel van een door de regering gesteund programma. Het programma omvat duurzame energieprojecten zoals duurzame woningbouw, kassen met een groen certificaat en wind- en zonne-energie. ING Green Finance is verantwoordelijk voor het regelen van de financiering van projecten binnen dit programma. Postbank Groen had aan het eind van 2006 een totale portefeuille van EUR 833 miljoen.

Het afgelopen jaar heeft ING Green Finance vele 'groene' projecten gefinancierd. Voorbeelden van recente hoogtepunten zijn een project waarbij CO₂-uitstoot van een raffinaderij via een pijpleiding wordt getransporteerd naar nabijgelegen kassen, en het herstel van een duinlandschap in Nederland.

Ook helpt ING Green Finance bedrijven in Oost-Europa en Azië bij het identificeren en structureren van projecten voor uitstootvermindering. Deze projecten vallen onder het Joint Implementation (JI) of het Clean Development Mechanism (CDM) programma. ING Green Finance helpt klanten bij het verkopen van CO₂-uitstootvermindering, en het onderhandelen over de beste prijs en voorwaarden. In 2006 werd onder andere een project in China geregeld voor de benutting van afvalwarmte, een project in Oekraïne om methaangas uit kolenmijnen te gebruiken voor warmteopwekking en verschillende energie-efficiëntieprojecten in Rusland. De totale CO₂-vermindering uit deze projecten bedroeg ongeveer het equivalent van 2,2 miljoen ton CO₂.



Voor meer informatie over groene spaarmogelijkheden van de Postbank, zie www.postbank.nl.

ING Bank Nederland biedt haar klanten een groene hypotheek. Als een woning onderdeel is van een project dat een groen-verklaring van de regering heeft gekregen, kunnen Nederlandse klanten profiteren van een lagere rente dan voor woningen zonder een dergelijke verklaring. Onder deze projecten vallen woningen die aan bepaalde voorwaarden voldoen met betrekking tot milieuvriendelijke bouwmaterialen, energie- en waterefficiëntie en andere milieuvriendelijke maatregelen.

Vermogensbeheer (AM1-AM3)

ING beheert een vermogen van EUR 600 miljard dat over de hele wereld wordt belegd. Een aanzienlijk deel van dit vermogen is afkomstig van premies die klanten betalen voor de levensverzekeringsproducten van ING. Zij vormen het grootste gedeelte van het voor eigen rekening beheerd vermogen van ING. ING ziet het als haar plicht deze gelden op een verantwoordelijke manier te beleggen. Daarnaast beheert ING vermogen van derden voor zowel institutionele als particuliere beleggers die ervoor kiezen hun geld naar eigen oordeel door ING te laten beleggen. ING Investment Management (ING IM) is het bedrijfsonderdeel van ING dat het grootste deel van deze beleggingen voor eigen rekening en het vermogen van derden beheert.

Beleggingen voor eigen rekening

ING beheert EUR 195,5 miljard aan vermogen voor eigen rekening. Wij zien het als onze plicht dit vermogen op een verantwoorde manier te beleggen. We willen garanderen dat we onze verplichtingen aan polishouders in de toekomst kunnen nakomen, maar tegelijkertijd willen we voorkomen dat we gelden voor eigen rekening beleggen in bedrijven die zich bezighouden met activiteiten die in strijd zijn met onze Business Principles of ander ING beleid, inclusief dat op het gebied van defensie. (AM1)

Het defensiebeleid van ING verbiedt het beleggen voor eigen rekening in bedrijven die zich bezig houden met het produceren, onderhouden of de handel in controversiële wapens. Daaronder wordt o.a. verstaan antipersoonlandmijnen, clusterbommen, munitie met verarmd uranium, en biologische, chemische of nucleaire wapens. In 2006 heeft ING haar portefeuille aan de hand van de meest recente inzichten herzien en stapten wij uit een aantal bedrijven als gevolg van dit beleid. ING biedt klanten die niet in de defensie-industrie willen beleggen, duurzame beleggingsfondsen aan en de mogelijkheid om hun portefeuille te laten screenen.



Meer informatie over de Business Principles en het defensiebeleid is te vinden op

www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen

Stembeleid

In het wereldwijde stembeleid van ING is vastgelegd hoe wij stemmen bij beleggingen voor derden en beleggingen voor eigen rekening over de hele wereld. In 2006 maakte ING vaker gebruik van haar stemrecht en rapporteerde vaker over haar stemgedrag. Het stemgedrag is in overeenstemming met lokale 'best practice' voor corporate governance volgens het International Corporate Governance Network (ICGN). Om mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen, maken wij in het wereldwijd stembeleid een duidelijk onderscheid tussen beleggingen voor eigen rekening en beleggingen voor derden. Voor beide bestaan verschillende procedures en er bestaan mechanismen onder de Chinese Walls Policy om informatie-uitwisseling tussen de twee categorieën te voorkomen. Voor beleggingen van derden stemt ING altijd in het belang van de klant. Op basis van het wereldwijd stembeleid richt ING zich op aandeelhouderswaarde op de lange termijn. Naast financiële, economische en corporate governance-criteria worden ook andere stakeholderbelangen en sociale, ethische en milieu-aspecten meegewogen bij het bepalen van de aandeelhouderswaarde op de lange termijn. (AM3)



Meer informatie over het wereldwijd stembeleid van ING is te vinden op www.ing.com/cg onder Compliance

Vermogensbeheer (AM1-AM3) vervolg

Duurzame producten (AM2)

ING biedt maatschappelijk verantwoorde beleggingsmogelijkheden zoals de ING IM wereldwijde duurzame aandelenfondsen met een totale portefeuille van EUR 616 miljoen. De fondsbeheerders combineren conventionele financiële analyse met een beoordeling van milieu- en sociaal beleid en prestatie. Deze fondsen investeren alleen in de top-50% van een sector en sluiten bedrijven uit die niet-duurzame activiteiten of gedrag hebben. Bij ons duurzame wereldwijde aandelenfonds bijvoorbeeld, worden de verrichtingen van bedrijven op milieugebied geanalyseerd, zoals het omgaan met CO₂-uitstoot en energieverbruik in de laatste twee tot vijf jaar. De fondsen worden onder verschillende namen verhandeld door ING-bedrijfsonderdelen in Europa, de Verenigde Staten en Australië.

ING Investment Management België maakt het particuliere beleggers mogelijk hun geld in het Alternative Energy Growth Fund te beleggen. Dit fonds belegt onder andere in aandelen van bedrijven die actief zijn op het gebied van alternatieve energie zoals waterkracht, windenergie en koolzaadolie.

In Nederland biedt ING Bank duurzaam portefeuillebeheer aan private banking-klanten en instellingen zoals liefdadigheidsinstellingen en stichtingen. Het vermogen in portefeuillebeheer bedraagt EUR 157 miljoen. De afdeling Socially Responsible Investment (SRI) van ING Bank heeft gespecialiseerde consultants en analisten op het gebied van duurzaam beleggen. Adviseurs voor duurzame beleggingen worden benoemd in de lokale districten om klanten individueel te ondersteunen met behulp van zowel traditionele als SRI-analyses. De adviseurs beheren EUR 216 miljoen. Daarnaast heeft ING Private Banking geadviseerd met betrekking tot EUR 11 miljoen aan investeringen voor fondsen van derden.

Sinds 2002 biedt de equity sales-afdeling van ING Equity Markets haar klanten brokeragediensten aan over verantwoorde investeringen. Door deze klanten op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van SRI, hoopt de afdeling vraag naar deze diensten te creëren. De afdeling organiseerde in 2006 verschillende evenementen, stuurde regelmatig nieuwsbrieven en publiceerde sectoronderzoeken die bepaalde onderwerpen met betrekking tot duurzaamheid behandelden, bijvoorbeeld:

- European Utilities. Climate change; when hell freezes over (oktober 2006)
- Food and beverages. Climate change; food versus oil (december 2006)

Sinds september 2006 biedt ING Bank in Nederland haar klanten de mogelijkheid te beleggen in het 'Oikocredit Nederland Fonds', een fonds dat gespecialiseerd is in microkrediet. Klanten van ING kunnen ook in andere duurzame of sociale fondsen beleggen.

Duurzaam beheerd vermogen

in miljoenen euro's	2006	2005	2004
Postbank Groen totale portefeuille	833	781	720
Duurzaam beheerd vermogen beheerd door ING IM			
ING Bank Duurzaam Rendement Fonds	43	41	37
Postbank Duurzaam Rendement Fonds	16	13	10
INI Duurzaam Rendement Fonds	337	359	359
ING (L) Invest Sustainable Growth	36	33	30
ING (L) Selectis Sustainable Distribution	25	27	32
ING (B) Invest Solidarity Mixed Euro	2	2	2
ING (L) Selectis Alternative energy growth	76		
ING Sustainable Investments	14	14	11
Wholesale Global Share Trust			
ING Sustainable Investments Wholesale	42	34	25
Australian Share Trust			
Enhanced Core Socially Responsible Equity Common Trust	25		
Duurzaam beheerd vermogen beheerd door ING Private Banking			
Duurzaam Portefeuillebeheer	384	372	277
Ethisch portefeuille beheer			
Socially Responsible Enhanced Core Equity Fund II	14		
Duurzaam vermogen extern beheerd	435	430	320
Totaal	2.282	2.106	1.824

Economische prestatie

Details over onze prestaties op financieel gebied zijn te vinden in ons jaarverslag dat ieder jaar gepubliceerd wordt in het Engels en Nederlands. De jaarrekening wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Gedrukte exemplaren van het jaarverslag kunnen in beide talen worden aangevraagd en de huidige en eerdere jaarverslagen zijn beschikbaar op www.ing.com, samen met meer informatie over onze financiële prestaties.

Economische kerngegevens

in miljoenen euro's	2006	2005	2004
Balans			
Balanstotaal	1.226.300	1.158.600	964.500
Eigen vermogen	38.300	36.700	28.200
Baten			
Verzekeringsactiviteiten	59.642	57.403	55.614
Bankactiviteiten	14.195	13.848	12.678
Winst voor belastingen	9.940	8.894	7.740
Netto winst	7.692	7.210	5.755
Beheerd vermogen	600.000	547.400	492.000
Duurzaam beheerd vermogen	2.282	2.106	1.824
Salaris	5.492	5.324	5.236
Sociale lasten en overig	2.426	2.322	2.431
Donaties aan liefdadigheidsinstellingen	18,9	14,3	12,5

Financiële gevolgen van klimaatverandering (EC2)

Om meer inzicht te krijgen in vraagstukken rondom klimaatverandering, heeft ING zich aangesloten bij de Global Roundtable on Climate Change (GROCC). Dit is een initiatief uit 2005 van The Earth Institute van de Colombia University. Met onze deelname aan de GROCC willen wij meer leren over wetenschappelijke, technologische en economische vraagstukken rondom klimaatverandering. Deze kennis zal ons helpen zowel de risico's voor onze activiteiten en voor onze klanten, als ook nieuwe zakelijke mogelijkheden, beter te begrijpen. In 2007 zullen we het Climate Change Statement van de GROCC ondertekenen.

Een van de grotere risico's op de lange termijn voor de verzekeringsbranche zou het gevolg van het broeikas effect en klimaatverandering kunnen zijn. Veranderende weerpatronen en zeeniveaus kunnen invloed hebben op de schadeverzekeringsbranche. Andere activiteiten, zoals levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheids- en zorgverzekeringen, kunnen ook getroffen worden door de secundaire gevolgen van natuurrampen.

Diverse bedrijfsonderdelen houden zich bezig met het onderwerp van klimaatverandering:

- ING Car Lease biedt Nederlandse klanten sinds 2006 de mogelijkheid om energie-efficiënte auto's te leasen.
- Wholesale Banking financiert initiatieven en projecten die bijdragen aan klimaatbescherming. Tegen een achtergrond van stijgende energieprijzen worden investeringen in duurzame energie steeds aantrekkelijker. Eind 2006 had ING Green Finance voor EUR 118 miljoen geïnvesteerd in groene stroomprojecten.
- ING Wholesale Banking ondersteunt klanten in Oost-Europa en Azië bij het identificeren en structureren van projecten die uitstoot verminderen.
- Voor institutionele klanten publiceert ING Equity Markets sector studies die rekening houden met klimaatverandering.
- ING Investment Management biedt een uitgebreid assortiment van duurzame beleggingsmogelijkheden aan. De afgelopen twee jaar heeft ons duurzame aandelenfonds geanalyseerd hoe ondernemingen met CO₂ uitstoot omgaan er wordt uitsluitend in de top-50% ('best in class') binnen een sector geïnvesteerd.

Economische prestatie vervolg

- De afdeling Socially Responsible Investment (SRI) van ING Bank biedt duurzaam portefeuillebeheer aan private banking klanten en instellingen aan. De afdeling biedt analyses aan van de prestaties op sociaal en milieugebied van bedrijven waarin ING-klanten kunnen investeren. Deze analyses bevatten informatie over energiebesparingen en CO₂-verminderingprogramma's.



Voor meer informatie zie het hoofdstuk **Onze Activiteiten** op pagina's 17 en 19.

Voor het tweede jaar op rij is ING opgenomen als een 'best in class'-bedrijf in de Climate Leadership Index (CLI) van het Carbon Disclosure Project. De CLI is samengesteld uit 50 FT500-ondernemingen die tot de leiders in hun sector behoren op basis van de manier waarop ze omgaan met klimaatverandering. Het Carbon Disclosure Project, dat werd geïntroduceerd door institutionele beleggers, stuurt jaarlijks een vragenlijst over klimaatbescherming naar 2.100 van de grootste ondernemingen ter wereld. In de enquête worden de ondernemingen gevraagd informatie te geven over hun klimaatstrategie, de concrete maatregelen die ze nemen en de broeikasgassen die ze produceren.



Voor meer informatie op de website van het Carbon Disclosure Project, zie www.cdproject.net

Onze interne wereldwijde milieuverklaring benadrukt de zorg van ING voor het milieu. De verklaring beschrijft de aanpak van ING om de negatieve gevolgen van haar activiteiten op het milieu te voorkomen, te beheren en te verminderen. Verder is ING van plan om eind 2007 klimaatneutraal te zijn. Om deze doelstelling van een tot nul gereduceerde netto-uitstoot van CO₂ te bereiken, zullen we ons huidige energieprogramma uitbreiden om nog efficiënter met energie om te gaan, meer groene stroom te kopen en alle resterende CO₂-uitstoot te compenseren door herbebossing.



Voor meer informatie over de milieuverklaring van ING zie pagina 35 van dit verslag.

Lokale leveranciers (EC6)

Binnen ING houden 20 lokale inkoopafdelingen zich bezig met de inkoop voor de bedrijfsonderdelen van goederen en diensten afkomstig van vele leveranciers over de hele wereld. Deze opzet maakt het mogelijk voor bedrijfsonderdelen om lokale wetgeving, gebruiken en cultuur in overweging te nemen in hun inkoopprocessen. Op ING Groepniveau heeft onze afdeling Corporate Operations and Information Services te maken met zes internationale IT-aanbieders.

Lokaal management (EC7)

De keuze voor senior leidinggevendenden wordt gemaakt op basis van een aantal overwegingen. ING erkent dat het aannemen van lokale mensen een positieve uitwerking heeft op zowel human capital als het vermogen van ING om de lokale behoeften beter te begrijpen. Tegelijkertijd zijn internationale overplaatsingen echter van belang voor onze activiteiten. Hierdoor wordt 'best practice' verspreid over de organisatie, wordt de ontwikkeling van de activiteiten gestimuleerd, en neemt de samenwerking en het begrip binnen heel ING toe.

Sociale prestatie Arbeidsomstandigheden

Bekwame en betrokken werknemers zijn onlosmakelijk verbonden met het succes van ING. ING investeert voortdurend in het ontwikkelen van het potentieel van haar werknemers. Open communicatie, diversiteit en scholing horen daarbij, evenals maatschappelijke betrokkenheid. (INT1)

Beter presteren

ING stelt zich tot doel een klimaat te creëren waarin mensen kunnen en willen presteren. Dit noemen we onze 'performance culture'. De basis hiervan wordt gevormd door een gezamenlijk doel, focus op uitvoering en ontwikkeling van human capital. Onze benadering van verantwoordelijkheid is hiermee onlosmakelijk verbonden. Jaarlijks meten wij onze performance culture en betrokkenheid om te zien hoe we ervoor staan en waar verbetering gewenst is. Ook streven we ernaar talenten te werven en ontwikkelen die het potentieel hebben om goed te leiden en presteren.

Onze beleidsrichtlijnen met betrekking tot ING-medewerkers zijn gericht op de volgende aspecten:

- Arbeidsrelaties
- Mensenrechten
- Goede werkomstandigheden
- Bedrijfsgezondheid en -veiligheid
- Training en scholing
- Diversiteit



Voor meer details over ons Human Resourcesbeleid, zie www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen

Human Resources

ING Groep Human Resources (Groep HR) heeft als doel om sterk, professioneel en gericht te functioneren, met daarbij een duidelijke focus op breedte en diversiteit van het personeel, alsmede evenals het doorvoeren van een cultuur die gericht is op presteren. Het Management Team van Groep HR is verantwoordelijk voor het bepalen van HR-strategie, -beleid en -richting. Het team zet de HR doelstellingen uit die de strategische doelen van ING en de HR leiding ondersteunen. Het hoofd van Groep HR rapporteert rechtstreeks aan de Chief Executive Officer (CEO).

VOORTGANGSRAPPORT (Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden)

2006 Voortgang	2007 Doelen
<ul style="list-style-type: none"> • We hebben verantwoord ondernemen verder opgenomen in onze leerstof ter ontwikkeling van leiderschap en in algemene opleidingsprogramma's voor personeel. • Vragen over betrokkenheid van werknemers zijn een onmisbaar onderdeel geworden van de Performance Scans die jaarlijks in alle bedrijfsonderdelen en regio's plaatsvinden. • Het percentage vrouwen dat deel uitmaakt van de Management Council is gestegen van 6,4% in 2005 tot 7,3% in 2006. 	<ul style="list-style-type: none"> • We zullen een programma voor werknemers wereldwijd ontwikkelen en implementeren dat gericht is op milieubewustzijn. Dit programma zal ook training over andere onderwerpen op het gebied van verantwoord ondernemen bevatten. • ING zal steeds meer nadruk leggen op het meten en stimuleren van werknemerbetrokkenheid in plaats van het meten van werknemertevredenheid.

Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden vervolg

Werknemersprofiel (LA1, INT7, LA2, INT2)

Eind 2006 had ING 119.801 FTEs (Full-Time Equivalents). Het totale aantal werknemers dat ING verliet bedroeg 19.131. In totaal groeide het aantal FTEs van 116.614 naar 119.801 door de groei van verschillende divisies en bedrijfsonderdelen.

Het aandeel van werknemers in de Benelux daalde de afgelopen drie jaar door onze groeiende activiteiten in Azië en Latijns-Amerika.

GEOGRAFISCHE SPREIDING FTEs

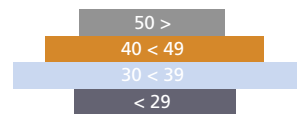
Nederland	33.038
België	12.519
Rest van Europa	21.821
Noord-Amerika	18.292
Latijns-Amerika	14.130
Asië	17.660
Australië	2.341
Totaal	119.801



SPLISTING PERSONEEL NAAR LEEFTIJD

Dekkingsgraad 116.808 werknemers

Werknemers 50 en ouder	19.629
Werknemers 40-49	30.906
Werknemers 30-39	41.615
Werknemers 29 en jonger	24.658



SPLITSING PERSONEEL VOLTijd/ DEELTIJD

in aantal medewerkers	2006	2005	2004
Voltijd	105.000	98.300	94.900
Deeltijd	14.200	14.300	14.700
Dekkingsgraad in medewerkers	119.200	112.600	109.600

SPLITSING PERSONEEL NAAR SOORT CONTRACT

in aantal medewerkers	2006	2005	2004
Vast dienstverband	110.500	106.500	104.800
Tijdelijk dienstverband	7.600	6.100	5.100
Dekkingsgraad in medewerkers	118.100	112.600	109.900

Diversiteit (LA13, LA14)

ING heeft een breed klantenbestand over de hele wereld. Om de behoeften van de klanten te begrijpen, vinden wij het belangrijk dat hun diversiteit ook weerspiegeld wordt in onze werknemers. Wij geloven dat het bevorderen van diversiteit niet alleen een sociale verantwoordelijkheid is maar dat het ook zakelijke voordelen oplevert op de lange termijn.

Het Diversity Mentoring Programme dat in 2007 uitgebreid zal worden naar 100 mentoren, is een programma binnen alle bedrijfsonderdelen waarbij leden van de Raad van Bestuur en leden van het International Management Council (IMC) als mentor optreden voor getalenteerde werknemers die een andere achtergrond hebben dan zij zelf.

Verskillende interne netwerken voor personeel dat deel uitmaakt van een minderheid worden steeds actiever en effectiever in het bevorderen van werving en de ontwikkeling van mensen met verschillende achtergronden. ING is ook betrokken bij personeelsuitwisselingsprogramma's met andere ondernemingen. Ook kunnen afgestudeerden van vooraanstaande Indiase universiteiten deelnemen aan een speciaal talentenprogramma bij ING.

* De Raad van Bestuur verwacht dat het topmanagement van ING actief deelneemt aan de toekomstontwikkeling van ING. Het IMC is hiermee onlosmakelijk verbonden. In 2006 bestond het IMC uit 164 ING-leidinggevenden die essentieel zijn voor de strategie en het succes van ING.

MAN/ VROUW VERHOUDING

INTERNATIONAL MANAGEMENT COUNCIL*

in percentages	2006	2005
Man	92,7	93,6
Vrouw	7,3	6,4
Totaal	164	171

SENIOR MANAGEMENT

in percentages	2006
Man	69,3
Vrouw	30,7
Totaal	3.252
Dekkingsgraad in medewerkers	119.400

TOTAAL PERSONEELSBESTAND

in percentages	2006	2005	2004
Man	51,9	51,3	52,2
Vrouw	48,1	48,7	47,8
Dekkingsgraad in medewerkers	119.400	112.600	110.000

Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden vervolg

Diversiteit (LA13, LA14) vervolg

In 2006 won ING de Nederlandse Diversity Award vanwege haar rol als pionier, haar doorzettingsvermogen en haar consequente beleid. In de VS kreeg ING de hoogste score in de Corporate Equality Index, een graadmeter voor homoseksuele, lesbische, biseksuele en transseksuele-gelijkheid in het Amerikaanse bedrijfsleven.

Arbeidsomstandigheden

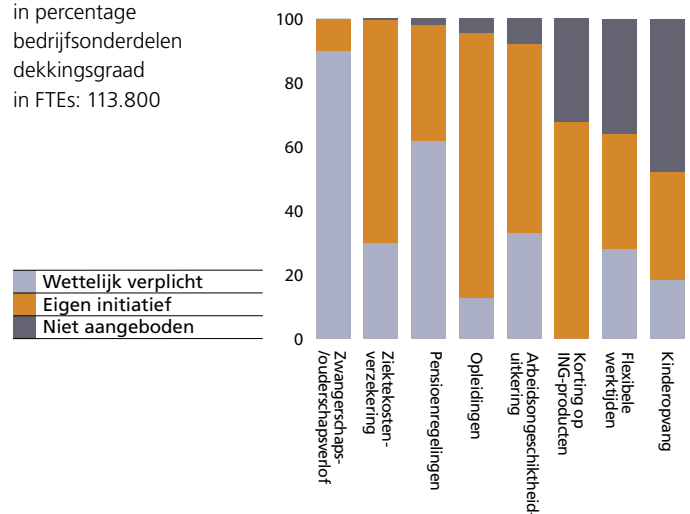
ING is van mening dat goede arbeidsomstandigheden essentieel zijn voor het personeel om uitstekend te presteren. Daarom streven wij ernaar ons te onderscheiden als een topwerkgever door uitstekende primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden te bieden. Ieder bedrijfsonderdeel heeft specifieke plannen opgesteld met betrekking tot beloning, toeslagen en voorzieningen. Personeelsbeloningen zijn gekoppeld aan de markt en afhankelijk van geleverde prestaties.

Gezondheid en veiligheid (LA 8)

ING verschaft haar werknemers veilige werkomstandigheden en houdt zich daarbij aan relevante lokale voorschriften en veiligheidsregels. ING moedigt het personeel aan gezond te leven en fit te blijven, zoals onder andere blijkt uit onze sponsoring van marathons over de hele wereld en het aanmoedigen van onze werknemers om deel te nemen aan hardlooppwedstrijden.

SECUNDAIRE ARBEIDSVORWAARDEN

in percentage
bedrijfsonderdelen
dekkingsgraad
in FTEs: 113.800



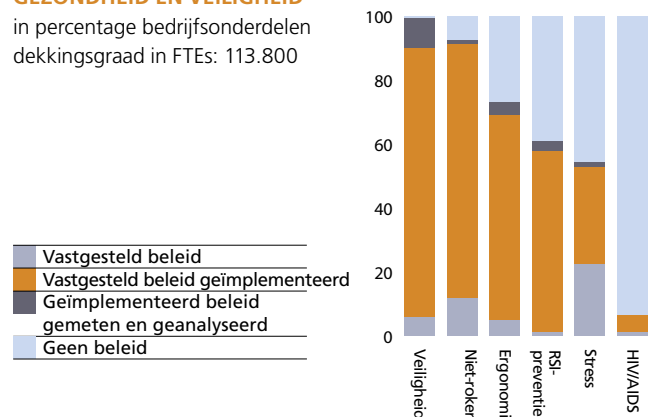
ZIEKTEVERZUIM

in percentage van het aantal dagen gewerkt

	2006	2005
Ziekteverzuim	3,0	2,9
Dekkingsgraad in FTEs	85.300	89.300

GEZONDHEID EN VEILIGHEID

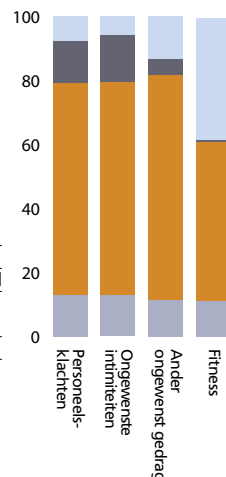
in percentage bedrijfsonderdelen
dekkingsgraad in FTEs: 113.800



Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden **vervolg****Arbeidsomstandigheden vervolg****WERKOMGEVING**

in percentage bedrijfsonderdelen
dekkingsgraad in FTEs: 113.800

	Vastgesteld beleid
	Vastgesteld beleid geïmplementeerd
	Geïmplementeerd beleid gemeten en geanalyseerd
	Geen beleid

**Arbeidsverhoudingen****Overleg over reorganisaties (LA5)**

In nauw overleg met vakbonden en ondernemingsraden heeft ING in haar sociale plannen het principe ingevoerd dat zowel werkgever als werknemers verantwoordelijk zijn voor de inzetbaarheid van werknemers.

Outsourcing

Om onze positie te handhaven in lokale en internationale markten waar de concurrentie steeds heviger wordt, blijven we ons richten op efficiency en dienstverlening. Sinds 2005 heeft dit geresulteerd in een personeelsvermindering van 960 FTEs door het stroomlijnen van de bedrijfsactiviteiten en een vermindering van nog eens 1.480 werknemers in 2006 door outsourcing. Het totale aantal werknemers steeg tot 119.801.

ING doet haar uiterste best om degenen die getroffen worden door stroomlijning van bedrijfsonderdelen te ondersteunen. In het geval van stroomlijning geldt dat ontslagpremie-regelingen of CAO-afspraken worden toegepast, waarbij de lokale wet- en regelgeving in acht wordt genomen.

REDENEN VOOR VETREK BIJ ING

in aantal medewerkers	2006	2005	2004
Eigen initiatief	12.359	9.243	8.122
Initiatief ING	5.694	5.647	4.430
(Pre) Pensioen	806	1.982	781
Overlijden	102	103	105
Arbeidsongeschikt	170	180	87
Totaal	19.131	17.155	13.525
Dekkingsgraad in medewerkers	119.400	112.600	108.800

Training & ontwikkeling

ING is gericht op het ontwikkelen van leiderschapskwaliteiten en scholing. ING stelt zich tot doel een klimaat te creëren waarin mensen kunnen en willen presteren. Dit noemen we onze 'performance culture'. De basis hiervan ligt in een gezamenlijk doel, focus op uitvoering en ontwikkeling van human capital. We streven ernaar om talenten te werven en ontwikkelen die potentie hebben om goed te leiden en te presteren. In 2006 introduceerde ING een nieuw wereldwijd Employer Brand 'Doing well by Doing Right' en lanceerden wij het eerste ING International Graduate Programme voor mensen met veel potentieel die recentelijk waren aangenomen. Het doel is om toekomstige leiders verder te ontwikkelen.

BUDGET VOOR TRAINING

in EUR	2006	2005	2004
Budget voor training per FTE	840	740	750
Totaal budget in miljoenen	94,9	79,4	79,3
Dekkingsgraad in FTEs	112.800	106.800	105.400

Sociale prestatie – Arbeidsomstandigheden vervolg

Training & ontwikkeling vervolg

ING onderkent het belang van persoonlijke ontwikkeling. Het is een manier om mensen aan ING te binden maar helpt werknemers ook zich aan te passen aan een alsmaar veranderende werkomgeving. ING levert faciliteiten, zoals opleidingsprogramma's, tijd en cursusgeld. Naast het budget voor trainingen (zie tabel op pagina 25) organiseert ING diverse eigen trainingen, zoals de Wholesale Banking introductiecursus en de online compliancetraining in Nederland.

In 2006 hebben we ons trainingsprogramma over verantwoord ondernemen verder uitgebreid. Duurzaamheid is een essentieel onderdeel van, bijvoorbeeld, het curriculum van de ING Business School en van de introductiecursus van Wholesale Banking.

Werknemers zijn ook zelf verantwoordelijk voor het nemen van initiatieven om hun persoonlijke ontwikkeling te stimuleren. Dit doen ze in overleg met leidinggevenden, door zich in te schrijven voor trainingen. Om persoonlijke groei tastbaar en meetbaar te maken, kunnen werknemers en leidinggevenden een Actieplan voor Persoonlijke Ontwikkeling samenstellen. Dit plan fungeert als blauwdruk voor de toekomst voor de medewerker bij ING, alsmede als referentiekader voor beloningen.

Employee engagement

De aandacht van ING verandert geleidelijk van het meten van werknemertevredenheid naar het meten en stimuleren van werknemerbetrokkenheid. Uit ervaringen van de verschillende bedrijfsonderdelen hebben we geleerd dat betrokkenheid een betere graadmeter is van hoe gemotiveerd en toegewijd mensen zijn aan hun baan. Sinds 2006 zijn vragen met betrekking tot werknemerbetrokkenheid een onmisbaar onderdeel geworden van de Performance Scans die wij jaarlijks in alle bedrijfsonderdelen en regio's uitvoeren. Het is onze bedoeling om in het Maatschappelijk Verslag 2007 te rapporteren over werknemerbetrokkenheid.

ONDERWERPEN IN MEDEWERKERSONDERZOEK

in percentage bedrijfsonderdelen	2006	2005
Opleiding en ontwikkeling	94,4	78,9
Balans tussen werk en privé	82,1	70,4
Werkomstandigheden	80,4	77,9
Werk sfeer	93,3	77,9
Samenwerking en communicatie	92,7	77,1
Management	92,7	77,3
Job security	76,5	70,4
Identificatie met bedrijfswaarden en strategie	92,3	77,8
Salaris en personeelsvoorzieningen	91,5	75,8
Gelijke kansen	83,2	73,1
dekkingsgraad in FTEs	113.800	105.400

ONTWIKKELING IN MEDEWERKERSTEVREDENHEID

in percentage bedrijfsonderdelen	2006	2005
Neemt toe	14,7	49,2
Blijft gelijk	36,4	19,5
Neemt af	6,0	0,1
Niet beschikbaar	42,9	31,2
dekkingsgraad in FTEs	113.800	106.100

Sociale prestatie Mensenrechten

In de ING Business Principles onderschrijven wij de doelstellingen van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties en wij trachten deze toe te passen in onze wereldwijde activiteiten. In december 2006 heeft ING een Mensenrechtenverklaring aangenomen die betrekking heeft op onze werknemers en onze verbintenis aan de principes van de Global Compact van de Verenigde Naties.



Meer informatie is te vinden op www.ing.com/cr

Screenen van financiële overeenkomsten (HR1)

ING Wholesale Banking heeft interne richtlijnen opgesteld met betrekking tot kredietverlening en projectfinanciering om de sociale, ethische en milieurisico's te verlagen. Deze richtlijnen dekken diverse sectoren en onderwerpen, waaronder mensenrechten. Een team specialisten geeft advies over hoe deze richtlijnen toegepast moeten worden op relevante transacties. In 2006 werd een aantal transacties voorgelegd om na te gaan of ze voldeden aan de richtlijnen en 25 werden afgewezen. ING heeft ook de Equator Principles onderschreven. Volgens de Equator Principles moet ING mensenrechtenkwesties aan de orde stellen bij projectfinanciering. Voor meer informatie over de Equator Principles, zie pagina's 15 en 16.

Screenen van leveranciers (HR2, SUP2)

Tijdens het inkoopproces houdt ING zich aan haar inkoopprincipes en -beleid. In de ING Procurement Code of Conduct staan de ethische normen beschreven waaraan iedere inkoop-

medewerker zich dient te houden. Door deze gedragscode in acht te nemen, maken regels inzake ethische kwesties – zoals kwesties die opgenomen zijn in de ING-gedragscode, en regels met betrekking tot kinderarbeid, gezondheid en veiligheid, en het milieu – standaard onderdeel uit van de contracten die ING sluit. Als een leverancier eenmaal is gekozen, wordt het contract beheerd door het betreffende bedrijfsonderdeel, samen met de inkoopafdeling, en zien zij erop toe dat alle contractverplichtingen worden nagekomen.



Voor meer informatie over ons beleid ten aanzien van leveranciers zie

www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen.

Mensenrechten op de werkplek (HR4, HR6, HR7)

In december 2006 heeft ING een mensenrechtenverklaring inzake de arbeidsrechten van medewerkers aangenomen. Met deze verklaring tonen wij onze inzet voor steun aan de internationale richtlijnen voor arbeidsrechten voor onze werknemers. Bepaalde mensenrechten beschouwen wij als fundamenteel en universeel voor onze medewerkers. Dit zijn onder andere vrijheid van vereniging, het recht op collectieve onderhandeling en vrijwaring van discriminatie op grond van ras, huidskleur, geslacht, godsdienst of geloof, politieke overtuiging, nationale en maatschappelijke afkomst. ING steunt het uitbannen van alle vormen van gedwongen arbeid en kinderarbeid.

Vrijheid van vereniging en recht op collectieve onderhandeling (HR5)

ING kiest voor een proactieve aanpak door medewerkers te informeren door middel van regelmatige dialoog. Een van de instrumenten en een belangrijke manier om stakeholders te betrekken, is de dialoog met vertegenwoordigers van werknemers. In onze mensenrechtenverklaring onderschrijven wij het recht op vrijheid van vereniging en erkennen wij het recht op collectieve onderhandeling. Meer dan 56% van de bedrijfs-onderdelen van ING hebben collectieve arbeidsovereenkomsten. De manier waarop dit recht wordt geïmplementeerd verschilt per regio.

VOORTGANGSRAPPORT (Sociale prestatie – Mensenrechten)

2006 Doel	2006 Voortgang	2007 Doel
<ul style="list-style-type: none"> ING zal bij Wholesale Banking nagaan of het mensenrechtenbeleid wordt nageleefd. 	<ul style="list-style-type: none"> ING heeft mensenrechten geïntegreerd in het nieuwe sociaal en milieurisico-beleid van de sector. Amnesty International heeft daarbij als stakeholder een constructieve rol gespeeld. ING heeft een mensenrechtenverklaring aangenomen voor alle werknemers. ING heeft zich verbonden aan de principes van de Global Compact van de Verenigde Naties. 	<ul style="list-style-type: none"> ING zal ongeveer 80% van de ING-teams die betrokken zijn bij transacties en/of activiteiten waarop de sociale en milieurisicoregels van ING van toepassing zijn, trainen op het gebied van onder andere mensenrechten.

Sociale prestatie – Mensenrechten vervolg

Europa

In 2006 kwam de Europese Ondernemingsraad (EOR) van ING twee keer bijeen voor overleg met de Raad van Bestuur. De leden van het subcomité van de EOR hebben ook overleg gevoerd met de Raad van Bestuur en de Management Council over financiële resultaten, portefeuillebeheer en sourcing.

Nederland en België

De Centrale Ondernemingsraad in Nederland en haar Belgische tegenhanger zijn de belangrijkste partners voor werknemersoverleg in Nederland en België. Onderwerpen die in 2006 op de agenda stonden waren onder andere de financiële resultaten, een aantal reorganisaties bij bedrijfsonderdelen in Nederland en België, een sourcing-protocol voor Nederland en het ING Renault Formule Eén sponsorprogramma.

Amerika

Er zijn geen ondernemingsraden in Noord- en Latijns-Amerika en geen vakbondsvertegenwoordiging in de Verenigde Staten, Canada en Peru. In de Verenigde Staten en Canada heeft ING een ombudsmanprogramma opgesteld om geschillen op te lossen tussen werknemers en hun direct leidinggevenden. In Mexico en Chili spelen vakbonden een rol bij het afsluiten van collectieve arbeidsovereenkomsten voor sommige medewerkers.

Azië/Oceanië

Zuid-Korea heeft een werknemersdirectieraad, bestaande uit werknemers en leidinggevenden. Het doel ervan is om werknemers inspraak te geven in het ondernemingsbeleid en om harmonie te creëren tussen leidinggevenden en werknemers. In de overige Aziatische landen zijn er geen vakbonden of ondernemingsraden. In Australië onderhandelen de bedrijfsleiding en werknemers over de voorwaarden van een collectieve arbeidsovereenkomst zonder tussenkomst van een vakbond.

Sociale prestatie Maatschappij

ING streeft ernaar een goede 'corporate citizen' te zijn door maatschappelijk actief te zijn in de landen waar wij werkzaam zijn. Dit doen wij ook door sponsoring, donaties en vrijwilligersactiviteiten van onze werknemers. Wij houden ons bezig met internationale vraagstukken en nemen deel aan diverse discussies op het gebied van verantwoord ondernemen. Onze activiteiten verschillen per bedrijfsonderdeel en land, afhankelijk van de lokale cultuur en behoeften, alsmede de keuzes die door de werknemers en leiding van ING worden gemaakt.

VOORTGANGSRAPPORT (Sociale prestatie – Maatschappij)

2006 Doel	2006 Voortgang	2007 Doel
<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children zal 35.000 kinderen in ontwikkelingslanden toegang geven tot basisonderwijs. • ING zal bijdragen aan microfinanciering door technische kennis beschikbaar te stellen. • ING zal nieuwe vrijwilligersprojecten opstarten en lopende projecten goed afstemmen waarbij de focus ligt op basisonderwijs. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children heeft 52.000 kinderen in ontwikkelingslanden toegang gegeven tot basisonderwijs voor één jaar. • ING-medewerkers hebben 103.000 uren aan vrijwilligerswerk besteed. • ING heeft 24 adviseurs voor een periode van vier tot acht weken beschikbaar gesteld om microfinancieringsinstellingen technische ondersteuning te geven. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING Chances for Children wil 115.000 kinderen in ontwikkelingslanden één jaar lang toegang geven tot basisonderwijs. • ING zal een internationaal vrijwilligersprogramma opzetten voor haar medewerkers. • ING wil 30 adviseurs beschikbaar stellen voor het geven van technische ondersteuning aan microfinancieringsinstellingen.

Sociale prestatie – Maatschappij vervolg

Maatschappelijke Betrokkenheid (SO1)

ING beschouwt maatschappelijke betrokkenheid als een manier om duurzame relaties met lokale gemeenschappen op te bouwen en onze sociale inzet te tonen.

Ook worden ING-medewerkers actief aangemoedigd om deel te nemen aan maatschappelijke projecten. Ons belangrijkste programma dat gericht is op maatschappelijke ontwikkeling is ING Chances for Children. Het programma stelt ons in staat om op internationale schaal betrokken te zijn bij lokale gemeenschappen. ING Chances for Children, dat gebaseerd is op de Millenniumdoelstelling van de Verenigde Naties om universeel basisonderwijs te bereiken, heeft twee hoofddoelen: het bevorderen van kinderonderwijs in Brazilië, Ethiopië en India in nauwe samenwerking met UNICEF, de kinderrechtenorganisatie van de Verenigde Naties, en het verbeteren van kinderonderwijs dichterbij huis door lokale vrijwilligersprojecten.



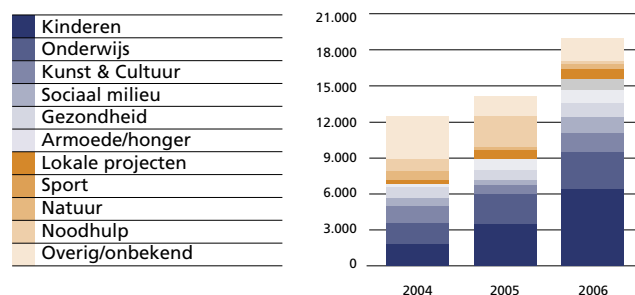
Voor meer informatie over ING Chances for Children zie www.ingchancesforchildren.com

Het bedrag dat wordt uitgegeven aan kinderen en educatie is de afgelopen drie jaar gegroeid in lijn met het ING Chances for Children programma. In 2006 ging ongeveer 50% van onze bijdragen aan charitatieve doeleinden naar kinderen en educatie.

ING's bijdrage aan noodhulp was lager dan in 2005. Dit kwam voornamelijk door het feit dat in de cijfers over 2005 het fonds voor slachtoffers van de tsunami in Azië en orkanen in Noord-Amerika zijn opgenomen. Zie het ING Maatschappelijk Verslag 2005 voor meer informatie.

VERDELING VAN DONATIES PER CATEGORIE

in duizenden euro's



VERDELING VAN DONATIES PER CATEGORIE

in duizenden euro's	2006	2005	2004
Kinderen	6.400	3.500	1.800
Onderwijs	3.100	2.500	1.800
Kunst & Cultuur	1.600	700	1.400
Sociaal milieu	1.300	500	600
Gezondheid	1.200	800	1.000
Armoede/honger	1.100	900	200
Lokale Projecten	900	n/a	n/a
Sport	800	800	400
Natuur	500	200	700
Noodhulp	200	2.600	1.000
Overig/onbekend	1.900	1.700	3.600
Totaal	18.900	14.300	12.500

Sociale prestatie – Maatschappij vervolg

Vrijwilligerswerk (SO1)

De ING Business Principles stimuleren de betrokkenheid van medewerkers bij de samenleving. Vrijwilligerswerk houdt meer in dan tijd en expertise geven: het is een blijk van inzet en betrokkenheid. Circa 43% van de bedrijfsonderdelen heeft formeel beleid geïmplementeerd voor vrijwilligerswerk. We zijn van mening dat we onze cultuur en prestaties verbeteren als onze werknemers betrokken zijn bij maatschappelijke initiatieven. Werknemers krijgen meer motivatie, hun intermenselijke vaardigheden worden bevorderd en initiatieven om mensen te werven en te behouden worden verbeterd. Diverse bedrijfsonderdelen hebben stichtingen of programma's in het leven geroepen die werknemers betrekken bij maatschappelijke initiatieven. Kijk op de volgende websites voor meer details:

ING USA	www.ing-usa.com
ING Kids Fund USA	www.savekidsnow.org
ING Australia	www.ingfoundation.com.au
ING Vysya India	www.ingvysyafoundation.com
ING Canada	www.ingcanada.com
ING Direct Canada	www.ingdirect.ca
ING Poland	www.ing.pl

VRIJWILLIGERSWERK DOOR ING PERSONEEL

in uren	2006
Vrijwilligerswerk	103.000
dekkingsgraad in FTEs	74.300

Kunst & cultuur

Meer dan 25 jaar geleden begon ING met het aanleggen van de ING Collectie, die een uitgebreid overzicht geeft van hedendaagse Nederlandse figuratieve kunst sinds 1950. De collectie was in eerste instantie bedoeld om een aangename werksfeer te creëren door kunst te vertonen op de werkplek en in open ruimtes binnen ING. In de loop der jaren is de collectie echter meerdere doelen gaan vervullen. In de loop van de jaren is er ook kunst toegevoegd als resultaat van overnames. Het verzamelen van kunst weerspiegelt ING's maatschappelijke en culturele verantwoordelijkheid. Momenteel bevat de museologische collectie 20.000 kunstwerken die 1.300 ING-kantoren over de hele wereld versieren.

BUDGET VOOR KUNST & CULTUUR

in duizend euro's	2006	2005
Kunst en cultuur	4.400	2.700
dekkingsgraad in FTEs	105.600	98.600

Sport Sponsoring (SO1)

ING beschouwt het sponsoren van sport als een manier om een duurzame relatie met de maatschappij op te bouwen, maar ook als een commercieel besluit. De relatie met de organisatie, het evenement of de activiteit die gesponsord wordt, moet ING mogelijkheden tot branding, marketing en PR bieden. Op ING Groepsniveau zijn twee wereldwijde programma's voor sport sponsoring ontwikkeld:

- ING Globerunners steunt marathons en andere hardloopevenementen over de hele wereld, zoals de ING New York City Marathon.
- In oktober 2006 is ING een driejarige overeenkomst aangegaan als titelsponsor van het Renault F1 team, dat ingaat vanaf het begin van het raceseizoen 2007. De sponsorovereenkomst brengt ING het hele jaar door en over de hele wereld publiciteit.

Sociale prestatie – Maatschappij vervolg

Omkoperij en Corruptie (SO2 en SO3)

In de Business Principles staat dat ING van al haar medewerkers, ongeacht hun functie, onberispelijk gedrag verwacht. Het is algemeen erkend dat alle effectieve zakelijke relaties, zowel binnen ING als daarbuiten, afhankelijk zijn van eerlijkheid, integriteit en rechtvaardigheid. Naast deze algemene aanpak volgens de ING Business Principles worden er compliance-trainingen gegeven door heel ING, onder andere over kwesties die met corruptie te maken hebben. In 2006 moesten werknemers in Nederland een compliance e-learning training volgen en in de Verenigde Staten werd een Compliance Awareness Week gehouden.

Standpunt aangaande openbare beleidsfuncties, inmenging in openbare beleidsontwikkeling en lobbying (SO5)

ING is een commerciële organisatie en onze activiteiten dienen een zakelijk doel. Daarom mengt ING zich niet in politieke aangelegenheden en verstrekken wij geen giften of donaties aan politieke partijen of kandidaten voor politieke functies. Binnen de grenzen van haar bedrijfsvoering behoudt ING zich echter het recht voor zich, na zorgvuldige afweging en met gebruikmaking van alle wettige middelen, uit te spreken over onderwerpen die van belang zijn voor haar activiteiten, medewerkers, aandeelhouders en/of klanten. In landen waar dit wettelijk is toegestaan, behoudt ING zich het recht voor faciliteiten te bieden zodat medewerkers een bijdrage kunnen leveren aan politieke partijen en kandidaten voor een politieke functie.

Compliance (SO8 en CSR 5)

Voor meer informatie over compliance, zie het hoofdstuk Ondernemingsbestuur en Compliance op pagina's 8 en 9 van dit verslag en op pagina's 18 en 19 van het Jaarverslag 2006.

Social prestatie Klanten

Het is onze missie om onze klanten te helpen financiële keuzes te maken voor de toekomst. Dit doen wij door onze klanten op de eerste plaats te zetten, relaties op te bouwen voor de lange termijn en concurrerende producten en diensten te leveren op de meest toegankelijke manier. Duidelijke prijzen en aankoopvoorwaarden zijn daarbij belangrijke factoren. We willen onze klanten correct informeren over hun financiële keuzes en daarom geven we transparante verkoopinstructies en bevorderen we duidelijke communicatie.



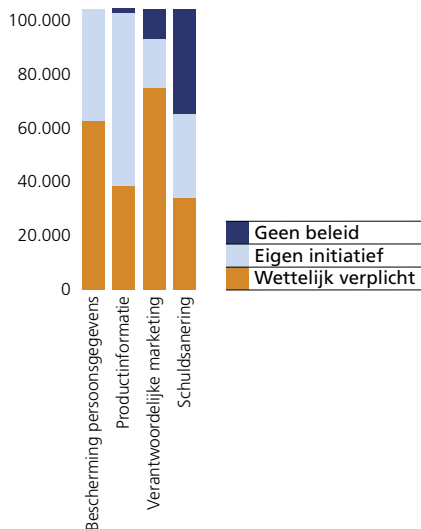
Zie voor meer informatie over klanten pagina's 14 tot en met 23 van het Jaaroverzicht 2006.

VOORTGANGSRAPPORT (Sociale Prestatie –klanten)

2006 Doel	2006 Voortgang	2007 Doel
<ul style="list-style-type: none">• ING zal haar klantgerichte aanpak voortzetten.	<ul style="list-style-type: none">• 81% van de bedrijfsonderdelen meten klanttevredenheid gemeten ten minste eenmaal per jaar.• ING heeft een aantal initiatieven gestart, vooral in volwassen markten, om de klantgerichtheid te verbeteren (zie het Jaaroverzicht 2006).	<ul style="list-style-type: none">• ING blijft klanttevredenheid meten en blijft daarbij gericht op een klantgerichte aanpak.

Sociale prestatie – Klanten vervolg

BELEID TER BESCHERMING VAN DE KLANT
in percentage bedrijfsonderdelen



Productinformatie en verantwoordelijke marketing (PR3 and PR6)

De integriteit van onze activiteiten hangt af van ons vermogen om producten en diensten te leveren waar onze klanten profijt van hebben. Vanaf het moment dat een product geïnitieerd wordt tot het einde van de levenscyclus draagt ING verantwoordelijkheid en heeft zij verplichtingen aan klanten. ING heeft een proces dat erop toeziet dat nieuwe producten niet alleen op een correcte en tijdige manier worden geïntroduceerd, maar dat deze ook voldoen aan alle verplichtingen die toezichthouders stellen met het oog op consumentenbescherming.

We spannen ons in om gepaste producten te leveren en correct advies te verstrekken. Daarom eisen we van onze medewerkers dat ze ethisch verantwoord handelen en bieden we ook uitgebreide trainingsprogramma's aan onafhankelijke tussenpersonen en loondienstagenten aan.

Diverse bedrijfsonderdelen van ING hebben innovatieve stappen ondernomen om hun klanten beter in staat te stellen financiële beslissingen te maken door ze meer informatie te geven over de producten of door de producten begrijpelijker te maken. Zie pagina's 15 tot en met 17 van het Jaaroverzicht 2006 voor voorbeelden.

De Nederlandse verzekeringsbranche heeft momenteel te kampen met klachten van polishouders over de kosten en transparantie van beleggingsgerelateerde levensverzekeringsproducten. Zie pagina 154 van het Jaarverslag 2006 voor meer details.

Vertrouwelijkheid van klanteninformatie (PR8)

We zetten ons in om de vertrouwelijkheid van onze klanteninformatie te bewaken. De privacy van klanten valt veelal onder lokale wetgeving, waaronder specifieke regelgeving op het gebied van bankgeheim. Steeds meer banktransacties vinden plaats via internet en wij investeren dan ook in de meest vooraanstaande beveiligingssystemen zodat klanten hun transacties veilig kunnen doen.

Klanttevredenheid en klachten (INS3)

ING richt zich op haar kernactiviteiten met als doel tevreden klanten te dienen. De afgelopen twee jaar lanceerde ING een aantal initiatieven om klantgerichter te werken. Om onze vooruitgang te controleren, meten we voortdurend de klanttevredenheid.

Milieu-prestatie

Door middel van onze gebouwen, activiteiten, werknemers en ons gebruik van nutsvoorzieningen hebben wij een directe impact op onze onmiddellijke omgeving en het milieu als geheel. In 2005 hebben wij een nieuwe interne milieuverklaring aangenomen voor ING wereldwijd, waarin onze zorg voor het milieu centraal staat. Deze verklaring onderstreept de overtuiging van ING dat gezonde economische groei en zorg voor het milieu samen kunnen gaan en dat er voor bedrijven als ING een rol is weggelegd als het gaat om bijdragen tot duurzame ontwikkeling. In de verklaring worden drie gebieden onderscheiden waarin het milieueffect van ING het grootst is en die beter kunnen worden beheerst: energieverbruik, dienstreizen en papierverbruik. De verklaring werd van kracht in 2006 en is van toepassing op alle bedrijfsonderdelen van ING over de hele wereld.



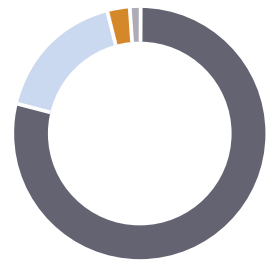
De volledige tekst van onze interne milieuverklaring is te vinden www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen (Zorg voor het Milieu).

Milieu impact

In 2006 heeft onafhankelijke milieuconsultant DHV impact op het milieu van ING onderzocht en een 'ecopuntensysteem' ontwikkeld om het relatieve belang van de milieugevolgen van onze diverse operationele activiteiten te identificeren. Volgens het systeem wordt 99% van de milieu impact van ING veroorzaakt door de aandachtsgebieden die uiteengezet zijn in onze milieuverklaring: energieverbruik, dienstreizen en papierverbruik.

MILIEU IMPACT VAN ING
gebaseerd op 2005 gegevens

Energieverbruik	79
Dienstreizen	17
Papier	3
Kantoor, water en afval	1



Voor informatie over de milieu effecten van onze activiteiten zie de volgende pagina's van dit verslag:

- Pagina's 15 en 16: Equator Principles
- Pagina's 17, 18 en 19: Duurzame Producten
- Pagina's 20 en 21: Economische Gevolgen van klimaatverandering

VOORTGANGSRAPPORT (Sociale Prestatie – Milieu-prestatie)

2006 Doel	2006 Voortgang	2007 Doel
<ul style="list-style-type: none"> • ING zal het effect van energieverbruik, dienstreizen en papierverbruik verminderen of compenseren. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING verminderde haar CO₂ uitstoot met 26% ten opzichte van 2005. • 17,4% van de door ING gekochte elektriciteit was afkomstig van duurzame bronnen. • 44% van de door ING Nederland gekochte elektriciteit was afkomstig van duurzame bronnen. • 100% van de uitstoot als gevolg van dienstreizen is gecompenseerd. • Diverse bedrijfsonderdelen hebben programma's ingevoerd om het papierverbruik te verminderen. 	<ul style="list-style-type: none"> • ING wordt klimaatneutraal. • ING zal een programma starten gericht op het vergroten van het milieubewustzijn van werknemers om de directe gevolgen van ING op het milieu te verminderen. • 100% van de door ING Nederland gekochte elektriciteit zal afkomstig zijn van duurzame bronnen. • ING Nederland zal een convenant ondertekenen met het Forest Stewardship Council om uitsluitend milieuvriendelijk papier te kopen.

Milieu-prestatie vervolg

CO₂ uitstoot (EN16, EN17)

In 2006 verminderde ING haar CO₂ uitstoot tot 282 kiloton. Van de vermindering kwam 39 kiloton van het kopen van duurzame elektriciteit. Nog eens 59 kiloton aan uitstoot van dienstreizen werd gecompenseerd door onze steun aan de aanplant en herbebossing tropisch regenwoud bij de Danum Valley Conservation Area in Sabah, Maleisië.

De gecombineerde inspanningen om groene elektriciteit te kopen en CO₂-uitstoot van dienstreizen te compenseren leidde tot een vermindering en/of compensatie van de CO₂-uitstoot van ING Groep van 26% in vergelijking met 2005.



Meer informatie over dit project is te vinden op www.ing.com/cr onder ING and Climate Change

BRUTO GERAPPORTEERDE CO₂ EMISSIES

in kiloton, gemiddelde dekking van 90%	2006	2005
Elektriciteit	213	244
Aardgas	43	35
Stookolie	7	5
Dienstreizen per vliegtuig	20	21
Dienstreizen per auto	19	17
Totaal	302	322

BRUTO CO₂ EMISSIES GEËXTRAPOLEERD NAAR 100%*

in kiloton	2006	2005
Elektriciteit	226	275
Aardgas	48	40
Stookolie	8	6
Dienstreizen per vliegtuig	29	30
Dienstreizen per auto	30	25
Totaal	341	376

* Om onze doelstelling te bereiken om alle uitstoot van onze dienstreizen te compenseren, hebben we de gerapporteerde cijfers geëxtrapoleerd naar 100%.

NETTO CO₂ EMISSIES NA COMPENSATIE DIENSTREIZEN

in kiloton	2006	2005
Elektriciteit	226	275
Aardgas	48	40
Stookolie	8	6
Dienstreizen per vliegtuig	0	30
Dienstreizen per auto	0	25
Totaal	282	376

Energieverbruik (EN3, EN4)

De meerderheid van onze bedrijfsonderdelen is begonnen met het implementeren of verbeteren van interne energie-efficiëntieprogramma's. Deze programma's verminderen onze directe impact op het milieu en verlagen tegelijkertijd onze energiekosten.

ENERGIEVERBRUIK

in GJ	2006	2005	2004
Elektriciteit	2.098.700	2.021.100	1.909.400
Aardgas	900	700	700
Stookolie	99.200	69.300	68.900
Stadsverwarming	138.500	164.400	166.000
Totaal	2.337.300	2.255.500	2.145.000

Milieu-prestatie *vervolg*Energieverbruik (EN3, EN4) *vervolg*

ING moedigt bedrijfsonderdelen aan om waar mogelijk groene stroom te kopen. Het merendeel van de stroom die ING gebruikt is afkomstig van elektriciteit en de hoeveelheid elektriciteit uit duurzame bronnen (groene stroom) stijgt. In 2006 heeft ING 102.000 kWh duurzame elektriciteit aangeschaft. Dit is 17,4% van het totale stroom verbruik.

Zo zal alle elektriciteit die ING vanaf 2007 voor haar Nederlandse kantoren koopt groene stroom zijn.

In Nederland bestaat er voor de financiële sector een overeenkomst over efficiënt energieverbruik. ING heeft deze ondertekend. Als onderdeel daarvan bewaakt Facility Management doorlopend het energieverbruik van de activiteiten van ING in Nederland.

Meer informatie is te vinden op www.ing.com/cr onder Beleid Verantwoord Ondernemen.

PROGRAMMA'S REDUCTIE ENERGIEVERBRUIK

in percentage bedrijfsonderdelen

Implementatie status	2006
Ingevoerd	59,6
In ontwikkeling	30,1
Niet aanwezig	10,3
dekkingsgraad in FTEs	111.400

ELEKTRICITEITSVERBRUIK

	2006	2005	2004
kWh (in duizenden)	583.000	561.400	530.400
GJ	2.098.700	2.021.100	1.909.400
Dekkingsgraad in FTEs	111.400	102.900	91.400
kWh/FTE	5.300	5.500	5.800
GJ/FTE	18.800	19.600	20.900

AARDGASVERBRUIK

	2006	2005	2004
M3 (in duizenden)	22.300	18.400	18.000
GJ	900	700	700
Dekkingsgraad in FTEs	106.600	76.700	82.800
M3/FTE	210	240	220
GJ/FTE	8.100	9.400	8.500

STOOKOLIEVERBRUIK

	2006	2005	2004
Liter (in duizenden)	2.600	1.800	1.800
GJ	99.200	69.300	68.900
Dekkingsgraad in FTEs	106.600	57.200	65.400
Liter/FTE	25	32	28
GJ/FTE	900	1.200	1.100

Dienstreizen

ING streeft ernaar het aantal dienstreizen te beperken door gebruik te maken van alternatieve communicatiemiddelen, zoals videoconferencing. Alleen als deze middelen ontoereikend zijn, komen dienstreizen in beeld.

Woon-werk verkeer

In 2006 werd bij 72% van de bedrijfsonderdelen het gebruik van openbaar vervoer actief bevorderd. Circa 23% van de bedrijfsonderdelen heeft een transportbeheerprogramma opgesteld en nog eens 43% ontwikkelt momenteel een dergelijk plan.

Sinds 1 januari 2006 is een nieuw beleid van kracht met betrekking tot auto's van de zaak voor medewerkers van ING Nederland. Zo moet er een speciaal roetfilter gemonteerd worden op alle auto's die op diesel rijden, conform bepaalde emissierestricties. Ongeveer de helft van alle auto's van ING in Nederland hebben een dieselmotor. Bovendien moeten alle nieuwe auto's het energielabel A, B of C dragen.

PROGRAMMA'S REDUCTIE DIENSTREIZEN

in percentage bedrijfsonderdelen	2006
Ingevoerd	22,9
In ontwikkeling	42,6
Niet aanwezig	34,5
dekkingsgraad in FTEs	111.400

DIENSTREIZEN PER AUTO EN Vliegtuig

in km	2006	2005	2004
Dienstreizen auto*	84,4mln	74,4mln	70,4mln
Dienstreizen auto per FTE*	1.100	1.400	1.000
Dienstreizen vliegtuig	154,6mln	28,7mln	n/a
Dienstreizen vliegtuig per FTE	1.800	2.800	n/a
dekkingsgraad auto in FTEs	74.600	51.400	69.000
dekkingsgraad vliegtuig in FTEs	84.900	34.900	n/a

* Niet opgenomen zijn dienstreizen met bedrijfsauto's van ING medewerkers

Milieu-prestatie *vervolg***Papier (EN1, EN2, EN22)**

Als gevolg van de verbetering van ons CR-instrument is de dekking van de gerapporteerde cijfers over papierverbruik aanzienlijk hoger dan vorig jaar. In 2007 starten we met een programma om het milieubewustzijn van onze bedrijfsonderdelen te verhogen en zo de papierconsumptie te verlagen.

ING streeft ernaar het papierverbruik te verminderen door meer gebruik te maken van elektronische communicatiemiddelen zoals internet, intranet en document imaging.

ING moedigt bedrijfsonderdelen aan papier te gebruiken afkomstig uit duurzame bronnen. In 2006 was 56% van het papier op kantoren afkomstig van duurzame bronnen.

PROGRAMMA'S REDUCTIE PAPIERVERBRUIK

in percentage bedrijfsonderdelen	2006
Ingevoerd	24,5
In ontwikkeling	51,7
Niet aanwezig	23,9
dekkingsgraad in FTEs	111.400

PAPIERVERBRUIK

in kilo	Totaal	Dekking	Per FTE
Bedrijfspapier	6,0 mln kg	106.000	57 kg
Organisatorisch drukwerk	4,4 mln kg	48.900	91 kg
Commercieel drukwerk	10,3 mln kg	45.900	223 kg
Totaal	20,7 mln kg		371 kg

OORSPRONG VAN PAPIER

percentage van totaal papierverbruik	Eco label	Standaard
Bedrijfspapier	56	44
Organisatorisch drukwerk	62	38
Commercieel drukwerk	55	45

GRI Index (Engelse tekst)

Strategy and Analysis		CR Performance Report 2006	Notes
1.1	Chairman's statement		See CR Big Picture Report 2006 1
1.2	Key impacts, risks and opportunities	3 (CR Strategy) 13-19 (Our Business)	See CR Big Picture Report 2006 3-10
Organisational profile		CR Performance Report 2006	Notes
2.1	Name of reporting organisation	7	
2.2	Products, services and brands	5	See www.ing.com
2.3	Operational structure	5	See Annual Report 2006 4-5
2.4	Location of head office	7	
2.5	Countries of operation	5	
2.6	Nature of ownership and legal form	5	See Annual Report 2006 59-68
2.7	Markets served	13-19	See Annual Report 2006 22-50
2.8	Scale of the organisation	5, 20	See CR Big Picture Report 2006 3-10
2.9	Changes during reporting period	5, 7	See Annual Report 2006 3
2.10	Awards received	throughout report	See CR Big Picture Report 2006 inside cover
			See www.ing.com under Press Room
			See CR Big Picture Report 2006
Report Parameters		CR Performance Report 2006	Notes
3.1	Reporting period	6	
3.2	Most recent previous report	6	
3.3	Reporting cycle	6	See www.ing.com
3.4	Contact point	7	See www.ing.com/cr
3.5	Defining the report content	6	
3.6	Boundary of the report	7	
3.7	Specific limitations of the boundary	7	
3.8	Basis for reporting on joint ventures	7	
3.9	Data measurement techniques	7	
3.10	Restatements	7	
3.11	Significant changes	7	
3.12	GRI index	7, 39	
3.13	Assurance	43	

Governance, Commitments and Engagement

Structure and Governance		CR Performance Report 2006	Notes
4.1	Governance structure	8	See Annual Report 2006 59-68
4.2	Function of CEO	8	See Annual Report 2006 59-68
4.3	Independent board members	8	See Annual Review 2006 59-68
4.4	Mechanisms for recommendations	8 (general), 27 (employees)	See Annual Report 2006 59-68
4.5	Executive compensation	8	(shareholders), Annual Report 2006 87 (employees)
4.6	Conflict of interest	8	See Annual Report 2006 74-86
4.7	Expertise of the highest governance body	8	See Annual Report 2006 59-68
4.8	Code of conduct	9	See Annual Report 2006 28-29
4.9	Management of sustainability performance	8-9	See www.ing.com/cr under Principles and Policies
4.10	Evaluation of performance of governance body	8	See Annual Report 2006 59-68
Commitment to External Initiatives		CR Performance Report 2006	Notes
4.11	Precautionary approach	13-19	
4.12	Externally developed charters	11	
4.13	Memberships	11	
Stakeholder Engagement		CR Performance Report 2006	Notes
4.14	Stakeholder Groups	10-11	
4.15	Identification of stakeholders groups	10-11	
4.16	Approach to stakeholder engagement	10-11	
4.17	Key topics and concern	11-12	

GRI Index *vervolg*

Economic Performance Indicators

Customers	CR Performance Report 2006	Notes
EC 1 Direct economic value	20	See Annual Report 2006 13
EC 2 Financial implications due to climate changes	20-21	
EC 3 Defined benefit plan obligations		See Annual Report 2006 136-137
EC 6 Locally-based suppliers	21	
EC 7 Local hiring of senior management	21	We do not have information available at corporate level. However, building local infrastructure can be part of our community development programmes.
EC 8 Services provided for public benefit	Not reported	

Environmental Performance Indicators

ING' environmental footprint indicates that 99% of ING's footprint is caused by energy, business travel and paper usage. Therefore we limit our report to these three areas.

Materials	CR Performance Report 2006	Note
EN 1 Materials used by weight or volume	38	Paper usage
EN 2 Recycled materials	38	Paper usage

Energy and water	CR Performance Report 2006	Notes
EN 3 Direct energy consumption	36-37	No focus area (see above)
EN 4 Indirect energy consumption	36-37	
EN 8 Total water withdrawal	Not reported	

Biodiversity	CR Performance Report 2006	Notes
EN 11 Land owned in biodiversity-rich habitats	15-16	Our impact on biodiversity is restricted to our products. ING applies the Equator Principles for its project finance, managing the risks related to biodiversity.
EN 12 Impacts on biodiversity	15-16	

Emissions effluents and waste	CR Performance Report 2006	Notes
EN 16 Greenhouse gas emissions	36	Not applicable to financial services provider
EN 17 Other relevant greenhouse gas emissions	36	
EN 19 Use and emissions of ozone-depleting substances	Not reported	
EN 20 Air emissions	Not reported	Not applicable to financial services provider
EN 21 Significant water discharges	Not reported	Not applicable to financial services provider
EN 22 Total amount of waste	38	Paper usage
EN 23 Significant spills	Not reported	Not applicable to financial services provider

Products and services	CR Performance Report 2006	Other source
EN 26 Environmental impact of principal products and services	15-16, 17, 19	Not applicable to financial services provider
EN 27 Percentage of the weight of products sold that is reclaimable	not reported	

Compliance	CR Performance Report 2006	Other source
EN 16 Incidents of non-compliance	8-9	See Annual Report 2006 18-19

GRI Index vervolg

Social Performance Indicators

Labour practices and decent work		CR Performance Report 2006	Notes
LA 1	Breakdown of workforce	23	We cannot give a proper insight of ratios on salaries, as the construction of salaries consists of many variables, like longitude of the employment, age, country and type of job.
LA 2	Employee turnover	25	
LA 4	Collective Bargaining Agreements	27	
LA 5	Significant operational changes	25	
LA 7	Rates of injury/ absenteeism	24	
LA 8	Serious diseases	24	
LA 10	Training	25	
LA 11	Skills management	25	
LA 13	Breakdown by gender	23	
LA 14	Ratio of basic salary of men and women	Not reported	
Human Rights		CR Performance Report 2006	Notes
HR 1	Agreements that have undergone human rights screening	27	Our personnel policy is based on equal opportunities and a non-discriminatory policy. Our local compliance organisations act when incidents are reported.
HR 2	Human rights and suppliers	27	
HR 3	Employee training on human rights	27	
HR 4	Total number of incidents of discrimination	Not reported	
HR 5	Freedom of Association	27-28	
HR 6	Child labour	28	
HR 7	Forced and compulsory labour	28	
Society		CR Performance Report 2006	Notes
SO 1	Community development programmes	29-31	See Annual Report 2006 18 and 19
SO 2	Risk related to corruption	32	
SO 3	Employee training on corruption	32	
SO 4	Incidents of corruption	32	
SO 5	Public policy positions	32	
SO 6	Non-compliance	32	
Product Responsibility		CR Performance Report 2006	Notes
PR 1	Health and safety impacts of products and services	Not reported	Not applicable to financial products and services
PR 2	Product information and labelling	33-34	
PR 3	Marketing communications	33-34	See Annual Report 2006 154
PR 8	Customer privacy	33-34	
PR 9	Non-compliance	34	

Financial services sector supplement: Social performance

CSR Management		CR Performance Report 2006	Notes
CSR 1	CSR policy	3	See www.ing.com/cr under Policies and Principles
CSR 2	CSR organisation	8-9	
CSR 3	CSR audits	6-7	See www.ing.com/cr under Dilemma's
CSR 4	Management of sensitive issues	11-12	
CSR 5	Non-compliance	8-9, 33-34	
CSR 6	Stakeholder dialogue	10-12	

GRI Index *vervolg*

Internal social performance		CR Performance Report 2006	Notes
INT 1	Internal CSR policy	22-26	Annual Report 2006 74-68
INT 2	Staff turnover and job creation	25	
INT 3	Employee satisfaction	26	
INT 4	Remuneration Executive Board		
INT 7	Employee profile	23	
Suppliers		CR Performance Report 2006	Notes
SUP 1	Screening of major suppliers	27	
SUP 2	Supplier satisfaction	10	
Performance to society		CR Performance Report 2006	Notes
SOC 1	Charitable contributions	30	
SOC 2	Economic value-added	20	
Retail Banking		CR Performance Report 2006	Notes
RB 1	Retail banking policy	14	See Annual Report 2006 38-41
RB 2	Lending profile		
RB 3	Lending with high social benefit	14, 17	
Investment Banking		CR Performance Report 2006	Notes
IB 1	Investment policy	15-16	See Annual Report 2006 34-37
IB 2	Customer profile		
IB 3	Transactions with high social benefit	17	
Asset Management		CR Performance Report 2006	Notes
AM 1	Asset management policy	18	
AM 2	Assets under management with high social benefit	18-19	
AM 3	SRI-oriented shareholder activity	18-19	
Insurance		CR Performance Report 2006	Notes
INS 1	Underwriting policy	13	See Annual Report 2006 22-33 See Annual Report 2006 22-33
INS 2	Customer profile		
INS 3	Customer complaints	13, 33-34	
INS 4	Insurance with high social benefit	13	

Assurance-Rapport

AAN: BELANGHEBBENDEN VAN ING GROEP N.V.

Opdracht

Wij hebben een assurance-opdracht uitgevoerd overeenkomstig Standaard 3410 'Assurance standaard inzake maatschappelijke verslagen' aangaande het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 van ING Groep N.V. (ING). Onze assurance-opdracht is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat de informatie in het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 in alle van materieel belang zijnde opzichten, een juiste en toereikende weergave is van de geleverde inspanningen en prestaties gedurende 2006. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan de procedures die wij uitvoeren bij een assurance-opdracht die gericht is op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. Wij hebben geen werkzaamheden voor het verkrijgen van zekerheid verricht met betrekking tot de aanvullende informatie waarnaar in het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 wordt verwezen.

Criteria

Als toetsingscriteria hebben wij gehanteerd de 'Sustainability Reporting Guidelines' (G3) van Global Reporting Initiative, de Handreiking Maatschappelijke Verslaggeving van de Raad voor de Jaarverslaggeving en het verslaggevingsbeleid van ING. Wij zijn van mening dat deze criteria toereikend zijn voor het doel van onze assurance-opdracht.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van ING is verantwoordelijk voor de inhoud van het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006, en het opmaken ervan in overeenstemming met bovenstaande criteria. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van een maatschappelijk verslag dat juist en toereikend is, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor het meten en presenteren van duurzaamheidsprestaties en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn. Zoals weergegeven op pagina 6 van dit verslag, is het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 onderdeel van het ING Maatschappelijk Verslag 2006. De door het bestuur gemaakte keuzes, de reikwijdte van het verslag en de verslaggevingsgrondslagen, inclusief de inherente specifieke beperkingen die de betrouwbaarheid van de in het verslag opgenomen informatie kunnen beïnvloeden, zijn uiteengezet op de pagina's 6 en 7 van dit verslag.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Het is onze verantwoordelijkheid om op basis van de boven beschreven opdracht een conclusie te formuleren over het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 van ING. Wij hebben onze werkzaamheden verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Hierin staan onder meer gedragsregels, inclusief eisen voor onze onafhankelijkheid.

De belangrijkste werkzaamheden waren:

- Het verkrijgen van inzicht in de branche en de voor de organisatie meest relevante maatschappelijke issues;
- Het beoordelen van de grondslagen van verslaggeving, alsmede van belangrijke schattingen en berekeningen, die bij het opmaken van het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 van ING zijn toegepast;
- Het uitvoeren van analytische procedures zowel op Groepsniveau als Business Lineniveau gericht op het beoordelen van de kwantitatieve gegevens;
- Het door middel van deelwaarnemingen toetsen van de onderbouwing van de verstrekte kwalitatieve en kwantitatieve informatie en het bestuderen van relevante bedrijfsdocumenten;
- Het houden van interviews met verantwoordelijke functionarissen, vooral gericht op het beoordelen van de plausibiliteit van de verstrekte kwalitatieve en kwantitatieve informatie in het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 van ING;
- Het beoordelen van het algehele beeld van het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 aan de hand van bovengenoemde criteria.

Conclusie

Op grond van onze werkzaamheden gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid hebben we geen reden te concluderen dat de informatie in het Maatschappelijk Prestatieverslag 2006 van ING niet in alle van materieel belang zijnde opzichten, een juiste en toereikende weergave is van de geleverde inspanningen en prestaties gedurende 2006, in overeenstemming met de 'Sustainability Reporting Guidelines' (G3) van Global Reporting Initiative, de Handreiking Maatschappelijke Verslaggeving van de Raad voor de Jaarverslaggeving en het verslaggevingsbeleid van ING.

Amsterdam, 5 april 2007

Ernst & Young Accountants
Namens deze

Drs. J. J. Nooitgedagt RA

ING Groep N.V.
Amstelveenseweg 500,
1081 KL Amsterdam
P.O. Box 810, 1000 AV Amsterdam
Telefoon: +31 20 5415411
Fax: +31 20 5415444
Internet: www.ing.com, www.ing.mobi

Commercial Register of Amsterdam, no. 33231073

Dit Prestatieverslag 2006 kan in samenhang worden gelezen met het Maatschappelijk Verslag 2006, een Globaal Overzicht. Het Maatschappelijk Jaarverslag 2006 (een Globaal Overzicht en het Prestatieverslag) is beschikbaar als een pdf file op www.ing.com

Tekst en productie

ING Groep N.V., Corporate Communications,
Amsterdam

Design en productie

Addison Corporate Marketing, London

Juridische kennisgeving

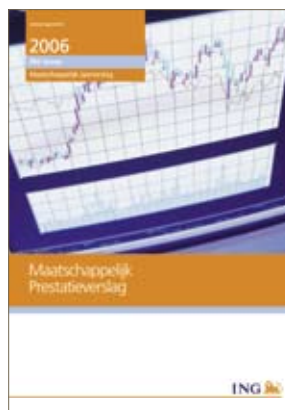
Het Maatschappelijk Verslag van ING Groep wordt opgesteld met als doel onze stakeholders te informeren over de betrokkenheid van ING bij verantwoord ondernemen. De informatie in dit document heeft geen enkele invloed op bestaande verplichtingen van ING aan klanten, aandeelhouders en andere stakeholders. Het beleid, de procedures, richtlijnen etc. die zijn opgenomen in dit rapport zijn uitsluitend bestemd voor interne doeleinden en er kunnen op geen enkele manier door derden rechten aan worden ontleend. De beoordeling of aan beleids- en richtlijnen is voldaan, is onderhevig aan subjectieve maatstaven en ten aanzien van de besluitvorming daaromtrent heeft ING volledige beslissingsvrijheid. ING aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele gevolgen wanneer het bedrijf afwijkt van dit beleid, deze procedures, criteria, instructies, statements en richtlijnen. ING behoudt zich het recht voor om haar beleid, procedures en richtlijnen te allen tijde naar eigen inzicht te wijzigen of in te trekken en heeft volledige beslissingsvrijheid om (onderdelen van) haar beleid, procedures, richtlijnen of vergelijkbare uitingen, zoals deze zijn opgenomen in dit rapport, aan derden beschikbaar te stellen. Door middel van hyperlinks of anderszins wordt in dit rapport verwezen naar informatie van derden. De redelijkheid, accuratesse en volledigheid van dergelijke informatie is door ING niet gecontroleerd, en de verwijzing naar andere websites betekent niet dat ING de inhoud van deze sites, hun producten of reclame-uitingen onderschrijft. ING aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor informatie die door derden is of wordt verstrekt.

ING Maatschappelijk Jaarverslag 2006



Een Globaal Overzicht

Het globale overzicht legt de nadruk op maatschappelijke onderwerpen die het meest belangrijk waren voor onze stakeholders en bedrijfsonderdelen in 2006. verkrijgbaar in print en op www.ing.com/cr.



Prestatieverslag

Het Prestatieverslag geeft gedetailleerde informatie over ING's prestatie op het gebied van verantwoord ondernemen. verkrijgbaar als PDF op www.ing.com/cr

www.ing.com/cr