



Conceptnotulen

Algemene Vergadering van ING Groep N.V.

Muziekgebouw aan 't IJ, Amsterdam

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

Dinsdag 23 april 2019, 14.00 – 18.00 uur

Agenda

1. Opening en mededelingen.
2.
 - A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2018 (ter bespreking).
 - B. Duurzaamheid (ter bespreking).
 - C. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2018 (ter bespreking).
 - D. Remuneratieverslag (ter bespreking).
 - E. Jaarrekening over 2018 (ter beslissing).
3.
 - A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking).
 - B. Dividend over 2018 (ter beslissing).
4.
 - A. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2018 (ter beslissing).
 - B. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2018 (ter beslissing).
5. Herbenoeming van de externe accountant (ter beslissing).
6. Samenstelling Raad van Bestuur:
benoeming van Tanate Phutrakul (ter beslissing).
7. Samenstelling Raad van Commissarissen:
 - A. Herbenoeming van Mariana Gheorghe (ter beslissing).
 - B. Benoeming van Mike Rees (ter beslissing).
 - C. Benoeming van Herna Verhagen (ter beslissing).
8.
 - A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (ter beslissing).
 - B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders (ter beslissing).
9. Machtiging Raad van Bestuur tot verkrijging van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap (ter beslissing).

1. Opening en mededelingen

De **voorzitter** opent de vergadering en heet de aandeelhouders van ING Groep N.V., de externe accountant, de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad en van de pers, van harte welkom. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zitten op het podium en worden door de voorzitter geïntroduceerd. Tevens op het podium mevrouw Van Oosten Slingeland, hoofd Juridische Zaken ad interim, en mevrouw Van Eldert-Klep, secretaris van de vennootschap. In de zaal zitten bestuurders van ING Bank N.V. die eventueel vragen over specifiek het bankbedrijf kunnen beantwoorden. Ook de voorgedragen nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen, de heer Mike Rees en mevrouw Herna Verhagen, zijn aanwezig. Namens de externe accountant van het boekjaar 2018, KPMG, zijn de heren Marc Hogeboom en Johannes Pastor aanwezig. Ten slotte wordt mevrouw Joyce Leemrijse geïntroduceerd, onafhankelijk notaris, in dienst van Allen & Overy.

De **voorzitter** geeft aan dat de vergadering in het Nederlands gehouden zal worden. Een aantal leden van de Raad van Commissarissen zal in het Engels spreken, en voor iedereen is een hoofdtelefoon beschikbaar om de vergadering geheel in het Nederlands of geheel in het Engels te volgen. Zoals goedgekeurd in de Algemene Vergadering van 25 april 2006 zal de vergadering rechtstreeks via de website van ING (www.ing.com) worden uitgezonden.

De **voorzitter** constateert dat de aandeelhouders overeenkomstig de wet en de statuten van de Vennootschap tot deze vergadering zijn opgeroepen, zodat de vergadering rechtsgeldige besluiten kan nemen. Voorts constateert hij dat door de aandeelhouders geen voorstellen ter behandeling in deze vergadering zijn ingediend. Hij deelt mee dat het geplaatste kapitaal van de Vennootschap per de registratiedatum (26 maart 2019) bestond uit 3.892.532.880 aandelen. ING Groep N.V. en haar dochtermaatschappijen hielden op die datum gezamenlijk 929.821 aandelen, waardoor het aantal aandelen waarop gestemd kan worden 3.891.603.059 is. Op ieder aandeel kan één stem worden uitgebracht. Later in de vergadering wordt bekendgemaakt dat er in deze vergadering 4.633 aandeelhouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die in totaal 2.274.760.607 aandelen houden waarop in totaal datzelfde aantal stemmen kan worden uitgebracht. Dit komt overeen met 58,45% van het geplaatste kapitaal waarover stemmen kunnen worden uitgebracht. Hiervan zijn 2.259.555.971 aandelen (99,33% van het aanwezig of vertegenwoordigd kapitaal) vertegenwoordigd door de onafhankelijk notaris door middel van stemmen bij volmacht, via het elektronisch stemplatform.

Vervolgens deelt de **voorzitter** mede dat de notulen van de Algemene Vergadering van 23 april 2018 zijn vastgesteld en ondertekend door de voorzitter, de secretaris en de aangewezen aandeelhouder, de heer H.A.J.C.M. van Unen uit Almere. Deze notulen zijn sinds 23 oktober 2018 beschikbaar op de website van ING. Het concept van de notulen heeft ter inzage gelegen bij de vennootschap vanaf 23 juli 2018. De verslaglegging van deze vergadering wordt verzorgd door mevrouw Van Eldert-Klep. Voor het opmaken van de notulen wordt van de gehele vergadering een geluidsopname gemaakt. De voorzitter stelt voor om mevrouw M.M. Grootfaam (aandeelhouder) uit Amsterdam aan te wijzen om de notulen van deze vergadering mede vast te stellen en te ondertekenen. De Algemene Vergadering besluit bij acclamatie aldus.

De heer **Sluis** (Amsterdam) neemt het woord en geeft aan dat hij op 5 april 2019 een bericht heeft gestuurd aan ING met daarin een aantal punten die hij graag geadresseerd zou zien tijdens de Algemene Vergadering. De **voorzitter** laat weten dat de heer Sluis later in de vergadering het woord zal krijgen wat betreft de punten die betrekking hebben op de agenda van vandaag.

De **voorzitter** geeft een toelichting op de orde en gang van zaken in de vergadering en op de organisatie van agendapunt 2. Hij laat weten dat de agendapunten 2A tot en met 2D eerst apart worden toegelicht. Na de toelichting is er de gelegenheid voor het stellen van vragen over de agendapunten 2A t/m 2D aan de hand van drie themarondes: de eerste ronde is bedoeld voor vragen over ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid, de tweede ronde is bedoeld voor vragen over de schikking en de derde ronde is bedoeld voor andere thema's over agendapunten 2A tot en met

2D, die niet later nog aan bod zullen komen op basis van de agenda. Vervolgens zal agendapunt 2E worden behandeld. De heer Hogeboom van KPMG zal bij dit agendapunt een toelichting geven op de verrichte werkzaamheden. Daarna zal agenda punt 2E in stemming worden gebracht. Vervolgens geeft de **voorzitter** het woord aan mevrouw Van Oosten Slingeland. Zij geeft een toelichting op de gang van zaken bij het stemmen inclusief de stemprocedure waarbij ING gebruik maakt van een elektronisch stemplatform.

De **voorzitter** gaat over tot behandeling van agendapunt 2.

2. Verslag van de Raad van Bestuur over 2018 en Duurzaamheid (ter bespreking)

Alvorens over te gaan tot de inhoudelijke behandeling van dit agendapunt verwijst de **voorzitter** eerst kort naar de latere toelichting op het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en geeft hij een toelichting op de schikking die ING getroffen heeft met het Nederlandse Openbaar Ministerie, zijnde twee belangrijke zaken waardoor ING vorig jaar in het nieuws is geweest.

Wat betreft het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur geeft de **voorzitter** aan dat de heer Breukink, voorzitter van de Remuneratiecommissie, bij de behandeling van agendapunt 2D zal ingaan op welke stappen zijn genomen na het intrekken van het remuneratievoorstel.

Wat betreft de schikkingsovereenkomst zegt de **voorzitter**, mede namens de gehele Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen, het volgende:

- Achtergrond: ING Bank N.V. heeft vorig jaar een schikking getroffen met het Nederlandse Openbaar Ministerie in verband met ernstige tekortkomingen die zijn vastgesteld in de uitvoering van het beleid ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit bij ING Nederland in de onderzochte periode 2010-2016. Als gevolg van de genoemde tekortkomingen heeft ING onvoldoende haar rol vervuld als poortwachter van het financiële systeem om te helpen financiële criminaliteit te bestrijden. De heer Van Rijswijk (CRO) heeft tijdens een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer toelichting gegeven op deze schikking en hij is ingegaan op welke stappen ING heeft gezet om te voldoen aan regelgeving met betrekking tot voorkoming van financieel-economische criminaliteit. Diverse initiatieven zijn gestart om het risicobeheer hieromtrent te versterken, zoals een uitgebreid verbeteringsprogramma onder meer gericht op het beheer van klantinformatie, zodat ING haar klanten beter kent, en op het monitoren van klantactiviteiten. Ook is er veel aandacht voor het versterken van het interne compliance bewustzijn. Verbeteren van het niet-financieel-ricisomanagement heeft ING's hoogste prioriteit én alle medewerkers moeten daarvan doordrongen zijn. Nationaal en internationaal. Duidelijk was dat het aantal medewerkers dat zich bezighoudt met KYC (Know Your Customer ofwel 'Ken Uw Klant') omhoog moest. Daaronder valt alles wat te maken heeft met klantonderzoek zoals klantacceptatie en -verificatie en continue monitoring. Inmiddels werken er 2.500 fulltime medewerkers aan KYC. ING experimenteert ook met nieuwe technologie, zoals kunstmatige intelligentie ('artificial intelligence') waarmee medewerkers geholpen worden om valse signalen wat betreft witwassen te kunnen onderscheiden van de echte signalen. Dit is van belang omdat het volume van transacties immens kan zijn; met de hulp van kunstmatige intelligentie krijgen medewerkers beter inzicht.
- Hoe een schikkingsbedrag van deze omvang als een verrassing kon komen en waarom hier niet eerder in de communicatie melding van is gemaakt: Deze vragen zijn voorafgaand aan de vergadering bij ING binnengekomen en het antwoord op deze vragen is dat de IFRS-boekhoudregels een entiteit niet toestaan om een voorziening te treffen totdat een betrouwbare schatting kan worden gegeven van het benodigde bedrag om de verplichting af te wikkelen. Daar zat het probleem: Er waren te veel onzekere factoren voor ING om met een schatting te komen over hoe de afwikkeling van het strafrechtelijk onderzoek vorm zou krijgen. Die onzekerheid werd pas weggenomen toen het Openbaar Ministerie op 3 september 2018 van de minister voor Rechtsbescherming toestemming kreeg voor het aangaan van de schikking. Zonder het akkoord van de minister zou de schikking niet tot stand zijn gekomen. Een van de meest onzekere factoren was dat het tot die datum nog niet zeker was of de minister zijn akkoord zou geven voor de

buitengerechtigde afdoening van de zaak en onder welke condities. Pas nadat de minister zijn goedkeuring aan het Nederlandse Openbaar Ministerie had gegeven is de schikkingsovereenkomst tussen de Nederlandse Staat en ING Bank N.V. getekend. ING heeft sinds 2016 in haar jaarverslagen en aanbiedingsdocumenten aangegeven dat zij onderwerp was van onderzoek en is daarbij ook transparant geweest over het feit dat de eventuele financiële impact aanzienlijk zou kunnen zijn. Bovendien liepen er gelijktijdig besprekingen met de SEC, de Amerikaanse beurstoezichthouder, totdat deze op 4 september 2018 aan ING bekendmaakte dat de SEC haar onderzoek had afgerond zonder voornemen tot het opleggen van een sanctie op basis van tot dan toe bekende informatie. Wat betreft het publiceren van koersgevoelige informatie is ING gehouden aan het zo snel mogelijk publiceren van koersgevoelige informatie die direct betrekking heeft op haarzelf, tenzij uitstel van dergelijke publicatie is toegestaan. ING kijkt voortdurend of zij beschikt over koersgevoelige informatie en zo ja, of publieke bekendmaking vereist is. ING heeft daarvoor een speciale procedure en het Ad Hoc Disclosure Committee van ING is verantwoordelijk om het bestuur in dit verband te adviseren. Wat betreft de rol van de externe accountant in het voorgaande: KPMG vervult deze rol vanaf 2016. Daarvoor vervulde EY deze rol. KPMG had derhalve geen rol in het deel van de onderzoeksperiode dat betrekking had op 2010-2015.

- Wat heeft ING nog meer gedaan: ING heeft maatregelen genomen tegen een aantal (voormalige) senior medewerkers bij ING Nederland. Het gaat hier om maatregelen tegen senior medewerkers die een bredere verantwoordelijkheid droegen voor de uitvoering van het beleid ten aanzien van het vervullen van de poortwachtersrol. Als maatregel is onder meer besloten een deel van hun nog uitstaande variabele beloning over voorgaande prestatiejaren niet uit te betalen. Daarnaast zijn medewerkers uit hun functie ontheven, rekening houdende met herijkte functieprofielen wat betreft vereiste vaardigheden. De geconstateerde tekortkomingen die zich voordeden in de onderzochte periode (2010-2016) zijn niet toewijsbaar aan bepaalde personen, maar zijn collectieve tekortkomingen op alle verantwoordelijke managementniveaus. Gezien de ernst van de zaak en de vele reacties van belanghebbenden was de Raad van Commissarissen van mening dat er op bestuursniveau verantwoordelijkheid moest worden genomen en dat heeft ertoe geleid dat de heer Timmermans (voormalig CFO) zijn functie heeft neergelegd in samenspraak met de Raad van Commissarissen. De heer Timmermans was onder andere lid van de Raad van Bestuur van ING Bank N.V. en was verschillende jaren eindverantwoordelijk voor ING Nederland gedurende een deel van de periode die door de Nederlandse autoriteiten aan onderzoek is onderworpen. De Raad van Commissarissen, inclusief de voorzitter persoonlijk, zullen het organisatiebrede verbeteringsprogramma nauwgezet monitoren om ervoor te zorgen dat ING haar poortwachtersrol weer conform wet- en regelgeving vervult. ING heeft op haar website ook een aparte pagina die ingaat op de schikking, het verbeteringsprogramma en de vervolgstappen.

De **voorzitter** geeft aan te begrijpen dat 2018 in meerdere opzichten een teleurstellend jaar was voor ING's aandeelhouders: hoewel er heel veel is goed gegaan was 2018 ook voor de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen een teleurstellend jaar, vooral vanwege de schikking die ING trof in Nederland met betrekking tot tekortkomingen in de uitvoering van haar beleid ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit over de periode 2010-2016. ING heeft in de afgelopen periode indringend contact gehad met een groot aantal institutionele aandeelhouders, op haar Investor Day van 25 maart 2019 en in directe gesprekken. Ook daaruit bleek de teleurstelling over de gang van zaken in 2018. ING ziet daarin een duidelijke aansporing om haar volle aandacht te houden op het doorzetten van het door haar in 2017 ingezette verbeteringsprogramma om de zaken structureel te verbeteren. ING's contacten met aandeelhouders hebben dat inzicht bevestigd. De **voorzitter** rondt zijn toelichting af door uit te spreken dat hij er alle vertrouwen in heeft dat ING expert is in het managen van financiële risico's en ook expert zal worden in het managen van niet-financiële risico's. Het feit dat bijna 40% van de netto-instroom aan klanttegoeden in het vierde kwartaal plaatsvond is een indicatie dat mensen ING vertrouwen, ondanks dat ING's reputatie is geraakt toen ze in september de schikking bekendmaakte.

2A. Verslag van de Raad van Bestuur over 2018 (ter bespreking)

2B. Duurzaamheid (ter bespreking)

De **voorzitter** deelt mede dat het duurzaamheidsverslag (2B) gezamenlijk zal worden besproken met het Verslag van de Raad van Bestuur (2A). Hij verwijst daarbij naar bladzijde 3 tot en met 87 van het Annual Report en de toelichting op de agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 2B. Hij geeft daarna het woord aan de heer Hamers (CEO).

De heer **Hamers** verwelkomt alle aandeelhouders en bedankt hen voor hun blijvende vertrouwen, kritische blik en deelname. Hij refereert aan wat de voorzitter zojuist toelichtte: 2018 heeft vooral in het teken gestaan van de schikking die ING heeft getroffen met het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM) vanwege tekortkomingen in de uitvoering van het beleid ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit bij ING Nederland. ING's nummer 1 prioriteit is en blijft de bank veilig te houden en te voldoen aan wet- en regelgeving in brede zin. Vanaf het moment dat het OM ING in 2016 benaderde in verband met de gesignaleerde tekortkomingen is ING haar eigen onderzoek begonnen. ING heeft een groot deel van de uitkomsten daarvan ook gedeeld met het OM omdat ING dit evenzeer serieus neemt en om zo snel mogelijk te leren wat er precies aan de hand was. ING's eigen onderzoek bracht dezelfde tekortkomingen aan het licht en ING heeft, los van en vooruitlopend op de uitkomsten van het OM, zelf een verbeteringsprogramma opgesteld dat in 2017 is gestart en ING-breed, dus ook buiten Nederland, wordt ingevoerd, voor alle klanten en in alle landen waarin ING actief is. Het verbeteringsprogramma loopt tot eind 2020 en kent twee hoofdzaken. De eerste is Ken Uw Klant, ofwel Know Your Customer (KYC): hoe zorgt ING ervoor dat ze afdoende informatie heeft over haar klanten, om die te analyseren om tot de juiste beslissingen te komen of en welke zaken ING met hen wil doen. Dit is een heel complex proces, want het vergt zeer veel informatie, in vaak verschillende landen over verschillende entiteiten. De heer **Hamers** licht dit toe met een voorbeeld over ING's Wholesale Banking klanten die actief zijn in gemiddeld zo'n 15 landen, met bijvoorbeeld 100 verschillende juridische entiteiten en veel verschillende producten. Dat wil zeggen dat ING ten eerste over al die juridische entiteiten in al die landen ook de informatie moet verzamelen, correct en compleet moet hebben en die moet beoordelen, volgens de maatstaven van de geldende Nederlandse én lokale wet- en regelgeving op dit gebied. Dit houdt ook in dat klanten heel veel informatie moeten leveren. ING probeert dat zodanig te faciliteren, via één portaal, dat de benodigde informatie ook actueel gehouden kan worden.

De tweede is het structureel verbeteren van hoe ING opereert in een steeds veranderende omgeving en daarmee blijvend rekenschap kan geven van haar rol als poortwachter in de financiële wereld. De vijf belangrijkste pijlers op basis waarvan ING dat doet zijn: (1) Aanpassen van haar beleid, processen en procedures: Zo heeft ING dat bijvoorbeeld al gedaan voor de vierde anti-witwasrichtlijn van de EU die medio afgelopen jaar in werking trad en zal ze dat ook doen voor de aankomende vijfde anti-witwasrichtlijn; (2) Opzetten van een interne centrale KYC-organisatie, die enerzijds richtlijnen geeft en helpt bij de implementatie daarvan en anderzijds zoekt naar structurele oplossingen ter ondersteuning van het actueel houden van KYC gerelateerde informatie; (3) Opzetten van een KYC-commissie per land, die lokaal wordt voorgezeten, en die ervoor moet zorgen dat het bedrijfsonderdeel lokaal voldoet aan de KYC-richtlijnen en daarnaast instellen van klantintegriteitscommissies die op basis van de informatie die voorhanden is doorlopend moeten beoordelen of, en in hoeverre, ING klantrelaties wil voortzetten vanuit compliance oogpunt. In 2018 heeft dat bijvoorbeeld in Nederland geleid tot het stopzetten van zo'n 2.700 klantrelaties tegenover 1.700 in 2017; (4) Ontwikkelen van passende IT-oplossingen die ING in staat stellen betaaltransacties van klanten goed te bekijken. ING werkt hier waar mogelijk samen met andere banken en publieke instellingen omdat iedere bank maar een deel van de transacties ziet en banken beperkt zijn in welke informatie ze mogen uitwisselen. Binnen ING zijn momenteel 2.500 medewerkers aan het werk op voornoemde punten en worden honderden miljoenen euro's geïnvesteerd om ervoor te zorgen dat systemen op orde komen en dat ING's kennis en kunde op dit gebied zich steeds verder kunnen ontwikkelen; en (5) Bevorderen en verankeren van de gewenste mentaliteit zodat niet-financieel risicomanagement net als financieel risicomanagement onderdeel wordt van ieders DNA binnen ING en van de noodzaak voor een nog betere interne samenwerking

zodat het voor iedereen duidelijk is wie wat doet, wanneer en op welke manier. De heer **Hamers** verwijst vervolgens naar het scherm waarop de KYC-levenscyclus is weergegeven om een beeld te geven over hoe ING omgaat met het accepteren van klanten, met het vervolgens voortdurend nagaan in hoeverre geaccepteerde klanten ook daadwerkelijk klanten kunnen blijven vanuit integriteitsperspectief, en hoe ING – als dat nodig blijkt – omgaat met het moeten afscheid nemen van klanten. Hij benadrukt nogmaals hoe belangrijk voorgaande is voor ING alvorens over te gaan tot zijn toelichting op andere belangrijke ING-zaken met betrekking tot 2018.

De heer **Hamers** gaat eerst in op de strategie. Hij licht toe dat ING ook in 2018 de implementatie van haar in 2014 gelanceerde strategie gecontinueerd heeft want die blijkt nog net zo relevant als toen: Hij verwijst naar de trends waarop de strategie inspeelt zoals de toename in regulering, de lage rentemarges, de steeds voornamere rol die de techniek en de technologie innemen, alsmede de toenemende verwachtingen van klanten ten aanzien van digitale interactie waarin ook andere partijen en een platformeconomie een belangrijke rol spelen. De strategie is gestoeld op ING's 'purpose': mensen in staat stellen zowel privé als zakelijk een stap voorop te blijven lopen.

Daarin is een belangrijke rol weggelegd voor de trend van digitalisering waardoor ING zich kan onderscheiden in haar dienstverlening door op een andere, digitale, manier om te gaan met en interactie te hebben met klanten. Ter illustratie: ING heeft ongeveer drie miljard interacties per jaar met haar klanten, waarvan meer dan 99% op een digitale manier plaatsvindt. ING heeft 38,5 miljoen klanten, waarvan momenteel al 26% (tegenover 12% in 2016) alleen zaken met ING doet via mobiel. Om deze onderscheidende klantervaring te kunnen blijven bieden vernieuwt ING constant, door zelf te innoveren of dat samen met andere partijen te doen, zowel op het vlak van nieuwe producten en diensten als op het vlak van platforminitiatieven. Twyp en Yolt zijn enkele voorbeelden van door ING zelf ontwikkelde initiatieven; Cobase en Axyon zijn dat van derden waarin ING investeert. De focus op onderscheidende dienstverlening in combinatie met daarbij passende vernieuwingen leidt ertoe dat ING nog steeds in 7 van de 13 landen nummer 1 is in de 'Net Promoter Score' (NPS). Dat is ING's kompas dat ING voorziet van klantfeedback over hoe ING zich kan verbeteren of wat ING anders kan doen, waardoor klanten een promotor worden oftewel anderen aanbevelen om ook bij ING-klant te worden. Dat leidt niet alleen tot meer klanten maar ook tot meer primaire klanten, van 11,4 miljoen in 2017 naar 12,5 miljoen in 2018, en dat leidt weer tot meer dienstverlening: Over 2018 heeft ING € 19 miljard aan extra spaargeld opgehaald en € 36 miljard aan nieuwe kredieten verstrekt.

Daarnaast is als onderdeel van ING's purpose ook een belangrijke rol weggelegd voor de omgeving waarin mensen zich ondersteund moeten voelen. ING draagt hier aan bij middels haar duurzaamheidsbeleid. Afgezien van wat ING intern doet met betrekking tot het zelf inkopen van hernieuwbare energie richt zij zich ook op wat ze extern kan doen door te streven naar een zelfredzame en koolstofarme maatschappij: ING streeft ernaar dat haar klanten zich zelfredzaam voelen, dat wil zeggen dat ze gevoel blijven houden voor de waarde van geld, ook in een steeds digitaler wordende wereld, en dat ze begrijpen en weten wat ze met hun financiën doen. Ook streeft ING naar een koolstofarme maatschappij, hoofdzakelijk via haar financieringsactiviteiten. Zo heeft ING zelf een actieve financieringsportefeuille van € 16,5 miljard op het gebied van klimaatverandering die ze tegen 2022 naar € 29 miljard wil laten stijgen. Ook probeert ING indirect invloed uit te oefenen op klimaatverandering door de indirecte uitstoot van haar kredietportefeuille van ruim € 600 miljard te verminderen ter ondersteuning van het klimaatakkoord van Parijs om de opwarming van de aarde ruim onder de twee graden Celsius te houden. Dit doet ING via de innovatieve Terra-aanpak en –methodiek die ze samen met een andere partij heeft ontwikkeld en gelanceerd en waarbij zich inmiddels ook een aantal andere instituten en banken hebben aangesloten. Hiermee kan inzichtelijk gemaakt worden welk type klanten in welke sectoren leidend zijn in de transitie naar een koolstofarme samenleving. Dit wordt verduidelijkt met enkele voorbeelden, zoals de manier waarop ING haar woning hypotheekportefeuille energiepositief probeert te maken, het financieren van projecten en technologieën die bijdragen aan een positieve milieu-, economische of sociale impact, en het mede realiseren van en beleggen in groene obligaties.

De heer **Hamers** gaat vervolgens dieper in op de voortdurend veranderende omgeving waarin grote financiële technologiebedrijven, zoals Apple, Alibaba, WeChat, Amazon en Facebook, zich heel snel ontwikkelen tot één wereldwijd digitaal systeem, een platform, waarmee ze kunnen werken en hun klanten op een uniforme manier kunnen bereiken en bedienen. Om bij te kunnen blijven zal ING zich daarom ook steeds meer moeten richten op het aantrekken en bedienen van klanten in de digitale wereld. Zoals ING enkele jaren geleden heeft aangegeven vereist dit dat ze transformeert, van een traditionele bank naar een platform, dat open is voor haar klanten en voor andere aanbieders, en dat interactie met klanten mogelijk maakt die verder gaat dan financiële dienstverlening alleen. ING heeft toen gemeld dat ze haar activiteiten in onder andere Nederland en België operationeel wil integreren en zo ook in Spanje, Frankrijk, Italië en Tsjechië om op die manier te werken naar één set van systemen, één set van procedures en één manier van werken. Momenteel is ING ongeveer halverwege met het realiseren daarvan. ING's inspanningen, inclusief de nadruk op de Net Promoter Score en de transformatie, hebben over 2018 geleid tot een verbetering van ING's netto onderliggend resultaat tot een bedrag van bijna € 5.4 miljard en een stijging van het onderliggend rendement op het eigen vermogen van 10,2% naar 11,2%. Ook heeft ING het afgelopen jaar haar kernkapitaalratio kunnen verbeteren naar 14,5%, terwijl haar ambitie rond 13,5% ligt. De resultaten van het afgelopen jaar stellen ING dus ook in staat om een totaal jaardividend over 2018 uit te keren van € 0,68 per aandeel.

Wat betreft het koersverloop van zowel het ING-aandeel als dat van andere Europese banken kan geconcludeerd worden dat de (vooruitzichten over de) economische ontwikkeling daarop de grootste invloed hebben. ING's transformatie en de kracht van haar kapitaalpositie geven ING een heel goede uitgangspositie om de volgende stap te zetten op weg naar het worden van een digitaal financieel platform, oftewel 'the go-to financial platform'. Het feit dat ING's app in Nederland qua dagelijks gebruik de tiende app is van alle gedownloade apps, zijnde de eerste niet-big tech app voorafgegaan door apps van Facebook of Google, geeft aan hoe klanten ING waarderen en hoe goed ING op weg is naar het gewenste platform. Dit alles toont aan dat ING's strategie en transformatie nog steeds volkomen relevant zijn.

Met het steeds digitaal worden van de klantinteractie, waarbij klanten ING's logo steeds vaker alleen nog maar digitaal zien, is het managen van ING's reputatie absoluut cruciaal om het vertrouwen van haar klanten te behouden. Het is daarom nog belangrijker dan voorheen om te kunnen garanderen dat ING's app en de onderliggende systemen altijd en volledig beschikbaar zijn, dat data en IT veilig zijn en dat ING ook voldoet aan wet- en regelgeving. Kortom, om ING's ambitie te kunnen waarmaken om een digitale bank en het go-to financial platform te worden is het niet alleen gewenst maar ook nodig dat niet-financieel risicomanagement onderdeel is van ING's DNA.

De heer **Hamers** bedankt nogmaals alle aanwezigen en alle trouwe ING-klanten. Ook bedankt hij uitdrukkelijk alle ING-medewerkers die het afgelopen jaar opnieuw heel hard hebben gewerkt in een omgeving die niet altijd even stimulerend was. Daarna geeft hij het woord terug aan de voorzitter. De **voorzitter** bedankt de heer Hamers voor zijn toelichting, sluit dit agendapunt af en gaat over tot agendapunt 2C.

2C. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2018 (ter bespreking)

De **voorzitter** stelt aan de orde het Verslag van de Raad van Commissarissen en verwijst naar bladzijde 91 tot en met 100 van het Annual Report. De Raad van Commissarissen kwam in 2018 tien keer fysiek bijeen. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen nog vele keren extra vergaderd, deels fysiek en deels telefonisch, enerzijds over het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en anderzijds over de lopende onderzoeken van het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM), die in september 2018 hebben geleid tot de schikking die ING heeft getroffen vanwege tekortkomingen in de uitvoering van het beleid ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit bij ING Nederland. Als onderdeel van haar reguliere verantwoordelijkheden richtte de Raad van Commissarissen zich op het toezicht op én het 'challengen' van ING's Raad van Bestuur in haar inspanningen voor de acceleratie van de Think Forward-strategie, voor activiteiten die verder gaan dan bankdiensten en het ontwikkelen van een

platformbenadering. Een ander belangrijk aandachtspunt in 2018 was de implementatie van de nieuwe EBA-richtsnoeren inzake interne governance. Verder stonden als belangrijke onderwerpen op de agenda onder andere de benoeming van de nieuwe CFO, de verschillende transformatie-initiatieven en samenwerkingen met fintechs, de verwachte impact van Basel IV en Brexit, updates betreffende IFRS 9, financiering van de Vennootschap in overeenstemming met ING's toereikende kapitaal en liquiditeit, dividendcapaciteit, thematische reviews in verband met verschillende verzoeken van de toezichthouder, en updates over ontwikkelingen op het gebied van toezicht. De commissies van de Raad van Commissarissen bespraken ook uiteenlopende onderwerpen. De belangrijkste onderwerpen betroffen onder meer het organisatiebrede Know Your Customer-verbeteringsprogramma, nieuwe kandidaten voor de Raad van Commissarissen, de kwartaalresultaten, corporate governance, risicomanagement en Human Resources aangelegenheden, zoals de cultuur binnen ING.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

2D. Remuneratieverslag (ter bespreking)

De **voorzitter** stelt aan de orde het remuneratieverslag over 2018 en verwijst naar het verslag zoals opgenomen op bladzijde 124 tot en met 139 van het Annual Report. Hij geeft het woord aan de voorzitter van de Remuneratiecommissie, de heer Breukink.

De heer **Breukink** verwijst naar de eerdere introductie van de voorzitter betreffende het vorig jaar ingetrokken agendapunt over het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur dat toen voor de Algemene Vergadering geagendeerd stond. Hij licht toe welke stappen de Raad van Commissarissen heeft genomen na het intrekken van het agendapunt. De Raad van Commissarissen heeft dat voorstel ingetrokken naar aanleiding van de vele reacties van onze stakeholders. Dat is toen ook uitgebreid in de Algemene Vergadering van 2018 besproken. Een van de punten van kritiek die sinds die tijd is geuit, houdt verband met de schikking die ING in september heeft getroffen met het Nederlandse Openbaar Ministerie. Hoe kon u 'een dergelijk beloningsvoorstel doen terwijl u wist dat er een schikking met een hoge boete zat aan te komen, is een veelgemaakt punt. De Raad van Commissarissen begrijpt dat dat deze vraag oproept. Maar op het moment van het salarisvoorstel waren de volledige consequenties van het onderzoek nog niet bekend. Dat werd pas later in het jaar duidelijk. Zoals eerder gezegd: tijdens de Algemene Vergadering vorig jaar én tijdens een hoorzitting in de Tweede Kamer, is door ING aangegeven dat de Raad van Commissarissen het sentiment over het beloningsvoorstel heeft onderschat. Er is toen ook gezegd dat de Raad van Commissarissen een uitgebreide consultatie intern en extern zou starten om het besluitvormingsproces hierover te evalueren. Een van de uitkomsten van deze evaluatie is dat de Raad van Commissarissen bij eventuele toekomstige wijzigingen in het beloningsbeleid een aanpak zal hanteren waarin ze de standpunten van een brede groep stakeholders meeweegt; het laatste rekening houdende met de wettelijke vereisten. Wat betreft hoe nu verder zegt de heer **Breukink** dat de Raad van Commissarissen momenteel een uitgebreide analyse uitvoert van het beloningsbeleid, in overleg met haar adviescommissies, en hierbij zal ze de belangen en zienswijzen van een zo breed mogelijke stakeholdergroep meewegen.

Wat betreft de beloning over het verslagjaar 2018 zegt de heer **Breukink** dat in het licht van de schikking met het Nederlands Openbaar Ministerie alle leden van de Raad van Bestuur en van de Management Board Banking van ING Bank N.V. besloten af te zien van variabele beloning over het prestatiejaar 2018. De over 2018 uitgekeerde beloning aan de Raad van Bestuur en overige emolumenten zijn opgenomen in het remuneratierapport over 2018. In dit remuneratierapport wordt voor de tweede maal gerapporteerd over de CEO Pay Ratio, zoals door de Nederlandse Corporate-Governance Code wordt aanbevolen. Over 2018 kwam die ratio uit op 1 staat tot 29, terwijl deze in 2017 uitkwam op 1 staat tot 33. Het verschil wordt veroorzaakt door verschillende factoren, waaronder de beperkte salarisstijging, het afzien van variabele beloning én de lagere bonuspool voor overige medewerkers van ING - én laat zich daardoor moeilijk vergelijken. Mede om de collectieve verantwoordelijkheid tot uitdrukking te brengen naar aanleiding van de schikking, is besloten om het totaal beschikbare bedrag voor variabele beloning over 2018 ten opzichte van 2017 aanzienlijk te

verlagen, van circa € 403 miljoen naar € 303 miljoen. De gevolgen waren het grootst voor medewerkers op senior manager-niveau. Voor deze groep is de variabele beloning gemiddeld met 60% afgenomen ten opzichte van 2017. Voor personen lager in de organisatie was de impact beperkter.

Op individueel niveau, zoals de voorzitter eerder al aangaf, heeft de schikking ertoe geleid dat ING maatregelen heeft genomen tegen een aantal (voormalige) senior medewerkers bij ING Nederland. Het gaat hier om senior medewerkers die, juist om financieel-economische overtredingen te voorkomen, een bredere verantwoordelijkheid droegen voor het uitvoeren van het beleid en de procedures ten aanzien van het vervullen van de poortwachtersrol. Een van de genomen maatregelen is dat er onder meer is besloten om deze medewerkers een deel van hun nog uitstaande variabele beloning over voorgaande prestatiejaren niet uit te betalen – dat heet 'holdback'. Ook zijn medewerkers uit hun functie ontheven waarbij rekening is gehouden met herijkte functieprofielen wat betreft vereiste vaardigheden. Ook vond de Raad van Commissarissen dat er op bestuurdersniveau verantwoordelijkheid moest worden genomen gezien de ernst van de geconstateerde tekortkomingen én de getroffen schikking. Als reactie hierop is in overleg met de Raad van Commissarissen Koos Timmermans teruggetreden uit de Raad van Bestuur. Binnen geldende wet- en regelgeving, en met inachtneming van zijn arbeidscontract, heeft de Raad van Commissarissen Koos Timmermans een vertrekvergoeding toegekend van 50% van zijn vaste jaarsalaris. Deze vergoeding zal aan hem worden uitbetaald na afloop van de contractueel overeengekomen opzegtermijn die afloopt op 31 augustus 2019. Koos Timmermans heeft zich jarenlang ingezet voor ING: in 1996 startte hij bij ING en in 2006 trad hij toe tot de Raad van Bestuur. Tot 31 augustus 2019 verleent hij advies en zorgt voor overdracht van de werkzaamheden.

De **voorzitter** sluit het agendapunt af en gaat over naar de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D die deze keer is georganiseerd rondom drie thema's, te weten en zoals al eerder toegelicht vandaag: (1) ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid, (2) de schikking, en (3) andere thema's over agendapunten 2A tot en met 2D, die niet later nog aan bod zullen komen op basis van de agenda. Het is in principe de bedoeling dat na ongeveer iedere drie vragen de bijbehorende antwoorden gegeven worden. Hij zal daarbij waar nodig het woord geven aan de leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen.

De **voorzitter** komt nog terug op de eerdere opmerking van de heer Sluis wat betreft de punten die hij graag in deze vergadering geadresseerd zou zien: als het zou gaan om het indienen van voorgestelde agendapunten ter behandeling in deze vergadering dan kan dat alleen worden gedaan door diegenen die minimaal 1% van het aandelenkapitaal vertegenwoordigen. Ook dienen dergelijke voorstellen minimaal 60 dagen voor aanvang van de Algemene Vergadering ingediend te zijn ter beoordeling. Later blijkt dat de heer Sluis geen voorgestelde agendapunten heeft ingediend conform bovenstaande, maar enkel punten waarvoor hij tijdens de vergadering aandacht heeft willen vragen.

Eerste ronde: ING's strategie, financiële prestaties en duurzaamheid

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) adviseert ING om een chief communication officer (CCO) aan te stellen ter voering van een proactief communicatie- en persbeleid. Als voorbeeld verwijst hij naar Citigroup die vindt dat ING het beste is voorbereid op de digitale toekomst. Een CCO had ervoor kunnen zorgen dat ING dit aan het begin van haar vergadering had vermeld. Verder vindt de heer Vreeken het niet terecht dat de heer Hamers wordt aangesproken op witwasincidenten bij ING die plaatsvonden in een periode waarin hij nog geen CEO was. Ook zou hij het verstandig vinden als de Raad van Commissarissen zich voortaan onthoudt van uitspraken over variabele beloningen in het algemeen en de beloning van de CEO in het bijzonder, omdat dit volgens hem toch alleen maar tot negatieve reacties leidt. Tot slot vraagt hij zich af er nog meer onaangename verrassingen te verwachten zijn.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) vraagt waarom de Raad van Commissarissen toestaat dat de CEO een overname van Commerzbank zou overwegen. Hij verwijst hierbij naar de staatssteun van € 10 miljard die ING ten tijde van de financiële crisis nodig had en naar het feit dat aandeelhouders jarenlang geen

dividend hebben ontvangen. Tevens verwijst de heer Spanjer naar het Annual Report waarin volgens hem niets staat over de onregelmatigheden bij ING in Italië en in Oekraïne. Hij wil graag weten of er voor deze zaken voorzieningen getroffen zijn.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) geeft aan dat hij de voorzitter voorafgaand aan de vergadering gevraagd heeft de vergadering in twee delen te splitsen, met een eerste deel voor de schikking en een tweede deel voor de andere, reguliere agendapunten. Hij vindt dat de huidige opzet van de vergadering de aandeelhouders onvoldoende gelegenheid biedt zich voldoende te kunnen uitspreken. Hij is ten slotte benieuwd of de voorzitter zelf ook ING aandelen heeft.

Mevrouw **Fiorentino** (Italië) stelt dat op dit moment een pijpleiding wordt aangelegd in de regio waar ze woont en dat ING een van de financiers is. Volgens haar is dit een achterhaald project dat tevens de opwarming van de aarde verergert. Ze informeert naar het beleid van ING ten aanzien van participatie in dergelijke projecten.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen.

De heer **Hamers** (CEO) bedankt de heer Vreeken voor zijn opmerkingen en geeft aan dat de communicatieafdeling van ING altijd openstaat voor advies en voorbeelden. De **voorzitter** voegt hier aan toe dat er ook voorbeelden zijn waarbij ING en haar CEO in een positief daglicht worden gesteld. In het licht van ING's huidige inspanningen wat betreft het oplossen van de vraagstukken die vandaag eerder aan bod zijn gekomen vindt ING bescheidenheid momenteel gepast.

Ten aanzien van wat de heer Van den Bos heeft gezegd merkt de **voorzitter** op dat de vergadering zodanig is ingericht dat er voldoende gelegenheid is voor discussie over de schikking. Hij geeft aan dat hij geen ING-aandelen heeft.

In antwoord op de vraag van mevrouw Fiorentino over de pijpleiding geeft de heer **Hamers** aan dat er wereldwijd sprake is van een massale energietransitie en dat het beleid van ING erop gericht is haar kredietportefeuille in lijn te brengen met de klimaatdoelstelling van -2 graden Celsius zoals opgesteld in het akkoord van Parijs. Wat fossiele brandstoffen betreft, heeft ING ook besloten om de vermindering van haar financiering voor de opwekking van kolenenergie te versnellen, waardoor de portefeuille richting nul zal gaan per eind 2025. ING ziet echter ook dat de economie nog niet zonder fossiele brandstoffen kan en ook leunt op andere fossiele brandstoffen dan kolen. De genoemde pijpleiding wordt daarom door de Europese Unie van strategisch belang geacht. Het zal naar verwachting de vraag naar gas niet verhogen, maar naar verwachting wel de vraag naar kolen versneld overbodig maken.

De **voorzitter** geeft de gelegenheid tot het stellen van andere vragen.

De heer **Stevens** (SRB) refereert aan de eerder gemaakte opmerking over een eventuele fusie tussen ING en Commerzbank en vraagt om nadere uitleg. Naar zijn mening heeft ING door haar digitale model een voorsprong op andere Europese banken. Daarnaast stelt hij dat ING 2.500 medewerkers extra in dienst heeft moeten nemen ten behoeve van het organisatiebrede Know Your Customer verbeteringsprogramma. Hij vraagt zich af of dit niet haaks staat op ING's cost-income-ratio (kosten-batenverhouding) doelstelling van 50-52%. Vervolgens vraagt de heer Stevens of de Raad van Commissarissen als onderdeel van haar werkwijze bijvoorbeeld ook onverwacht bezoeken brengt aan kantoren of dochterondernemingen van ING. Ten slotte is de heer Stevens benieuwd naar het beleid van ING om de volatiliteit van commissie-inkomsten te verminderen.

Mevrouw **Duiker** (Vereniging Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling, VBDO) complimenteert ING met het feit dat ING een van de 28 medeoprichters is van de Principles for Responsible Banking, waarvan een van de principes is om in lijn te komen met de Sustainable Development Goals zoals vastgesteld door de Verenigde Naties. Hierbij wordt zowel rekening gehouden met de positieve als de negatieve

impact van financieringen en beleggingen van banken. Mevrouw **Duiker** vraagt hoe ING dit principe in de praktijk gaat implementeren en vraagt naar de doelstellingen van ING in dit verband. Vervolgens staat ze stil bij de fysieke gevolgen van klimaatverandering, zoals extreme droogte, overstromingen en stijging van de zeespiegel. Ze is benieuwd hoe ING omgaat met de risico's voor ING en de bedrijven en projecten die zij financiert en waarin zij belegt. Concreet wil ze graag weten of ING een beeld heeft (1) in hoeverre haar klanten en financieringen bloot staan aan de fysieke gevolgen van klimaatverandering, en (2) op welke wijze en in hoeverre de activiteiten van haar klanten een bijdrage leveren aan de klimaatbestendigheid. Ten slotte refereert mevrouw **Duiker** aan mensenrechten en verwijst hierbij naar ING's Environmental and Social Risk framework waarin onder andere sprake is van leefbaar loon. Zij geeft aan dat ook in de door ING niet met name genoemde sectoren (zoals de kleding-, de mijnbouw- en informatie- & technologiesector) het niet betalen van een leefbaar loon een groot risico is. Ze wil weten of ING bereid is om in deze sectoren ook rekening te houden met een leefbaar loon.

De heer **Winkels** (Lichtenvoorde) geeft aan ontevreden te zijn met ING's dienstverlening aan haar klanten en de ervaring te hebben dat de telefoon wordt neergelegd als de klant belt. Volgens hem moet ING de klant serieuzer nemen, bijvoorbeeld door een klantenraad in te stellen die ING kan laten zien waar klanten in de praktijk tegen aan lopen.

De **voorzitter** bedankt voor de gestelde vragen en geeft het woord aan de heer Hamers.

De heer **Hamers** bedankt de heer Winkels voor zijn advies wat betreft een klantenraad, en geeft aan dat iedere vorm van een klacht voor ING een kans is om de dienstverlening aan haar klanten verder te verbeteren. Hij voegt toe dat ING door middel van de 'Net Promoter Score'(NPS) haar klanten continu om terugkoppeling vraagt op ING's dienstverlening. Die terugkoppeling betreft niet alleen een cijfer, maar vaak ook commentaar. ING neemt dit mee in haar verbeteringstrajecten. De klantervaring wat betreft ING's dienstverlening blijkt noch te verslechteren, noch te verbeteren. Hierbij moet wel bedacht worden dat de klant terecht steeds betere dienstverlening van ING verwacht en dat het aan ING is om aan deze steeds hogere eisen te blijven voldoen. De heer **Hamers** geeft aan dat hij zich hier volledig voor inzet.

Voor wat betreft de vragen van onder meer de heren Spanjer en Stevense over een eventuele fusie tussen ING en Commerzbank geeft de heer **Hamers** aan dat ING al jaren duidelijk is over hoe zij zich wil ontwikkelen, hoe zij haar dienstverlening wil verbeteren en mede daardoor hoe zij nieuwe klanten wil aantrekken. ING's kernstrategie is heel duidelijk organisch van aard en die strategie is succesvol gebleken. In het verleden heeft ING aangegeven dat er drie redenen zijn waarom ING naar niet-organische groei zou kunnen kijken. Een eerste reden kan zijn dat ING expertise kan inkopen die zij zelf niet in huis heeft, bijvoorbeeld ten aanzien van processen en dienstverlening. ING neemt om deze reden vaak kleinere bedrijven over. Een tweede reden kan te maken hebben met het ontwikkelen van kredietportefeuilles en de kennis van ING rondom kredietverlening. ING kan bijvoorbeeld overwegen portefeuilles te kopen waardoor ze bepaalde kennis of ervaring vergaart die ze zelf nog niet heeft op voor ING relevante terreinen of in voor ING relevante landen. Een derde reden kan zijn wanneer er consolidatie plaatsvindt in een land waar ING actief is. ING zal dan de ontwikkelingen analyseren en haar positie vervolgens bepalen. Als voorbeeld verwijst de heer **Hamers** naar India waar de toezichthouder op consolidatie heeft aangestuurd. ING Vysya Bank is daarom in 2015 gefuseerd met Kotak Mahindra Bank. Inmiddels heeft ING haar aandeel daarin volledig verkocht.

Ten aanzien van de vraag van de heer Stevense met betrekking tot het aantal fte's dat ING inzet op het Know Your Customer (KYC) verbeteringsprogramma geeft de heer **Hamers** aan dat ING momenteel met een inhaal- en verbeterslag bezig is en dat het in principe de bedoeling is dat een deel van deze fte's weer zal afvloeien zodra orde op zaken is gesteld. Voor ING is KYC zo belangrijk dat de organisatie alle ruimte heeft gekregen die nodig wordt geacht om ING's klantdossiers op orde te brengen. Dit is belangrijker voor ING dan haar cost-income-ratio ambitie. Hij voegt daar aan toe dat ING tijdens de recente Investor Day van 25 maart 2019 ook heeft aangegeven de cost-income-ratio een minder

goede maatstaf voor efficiëntie te vinden. ING zal de cost-income-ratio blijven rapporteren, maar vindt het operationele hefboomeffect en het rendement op het eigen vermogen belangrijker.

Wat betreft ING's beleid ten aanzien van de volatiliteit van de commissie-inkomsten waarover de heer Stevense een vraag stelde, licht de heer **Hamers** toe dat onder andere die commissie-inkomsten volatiel zijn die betrekking hebben op het belegd vermogen. Dit komt vanwege de afhankelijkheid van de ontwikkelingen in beurskoersen. Anderzijds zijn die commissie-inkomsten volatiel die gerelateerd zijn aan de activiteiten van de zakelijke bank, bijvoorbeeld inkomsten in verband met het begeleiden van obligatie- en aandelenemissies of het arrangeren van omvangrijke kredieten. In de praktijk kan zich dit uiten in volatiliteit tussen kwartalen, maar ING streeft er naar commissie-inkomsten 5 tot 10% te laten groeien, zoals ook aangegeven tijdens de Investor Day. Dat komt omdat ING in de toekomst steeds meer de intermediair zal zijn tussen de klant en het product dat de behoefte van de klant het beste invult, en dat dat product niet altijd een product van ING zelf hoeft te zijn. ING zal dus ook producten van andere partijen aanbieden en als voorbeeld wordt verwezen naar ING's samenwerking met AXA.

De **voorzitter** beantwoordt ten slotte de vraag van de heer Stevense ten aanzien van de werkwijze van de Raad van Commissarissen. Hij geeft aan dat de commissarissen bij ING tegenwoordig steeds dieper de organisatie ingaan en met veel verschillende mensen praten. Zo spreken ze naast senior medewerkers bijvoorbeeld ook vaak met jonge medewerkers, onder andere over hun ambities, de dilemma's waarmee ze in hun dagelijkse werk te maken hebben en de organisatie. Bij zaken zoals nu rondom Know Your Customer spreekt de Raad van Commissarissen ook direct met de mensen uit de business en bezoekt hen ook in de landen waarin ze werken.

In antwoord op de vragen van mevrouw Duiker geeft de heer **Hamers** aan dat leefbaar loon een relevant thema is dat altijd moet worden bekeken in de context waarin het bedrijf opereert. ING onderschrijft het belang van leefbaar loon omdat het bijdraagt aan zelfredzaamheid. ING besteedt er derhalve veel aandacht aan. Ook al is leefbaar loon soms moeilijk waar te nemen, brengt ING het wel steeds meer op in discussies met (mogelijke) klanten waar het gaat om de verantwoordelijkheid binnen hun waardeketen. Hij geeft aan dat ING mogelijk bedrijven van financiering zal uitsluiten indien zij naar de mening van ING op dit vlak tekortschieten. Ten aanzien van de Sustainable Development Goals (SDG) vertelt de heer **Hamers** dat er 17 doelstellingen zijn. Enerzijds zou hij graag de strategie van ING gericht zien op het steunen van alle 17 doelstellingen. Anderzijds vraagt hij zich af of dat de beste weg is om het gewenste resultaat te bereiken. ING richt zich binnen haar strategie met name op SDG-doelstellingen 8 en 12, die beide verankerd zijn in het beleid van ING en de doelstellingen die zij wil halen. De overige SDG-doelstellingen worden door ING niet veronachtzaamd, maar zijn vooralsnog niet in ING's doelstellingen vervat.

Voor wat betreft de vraag van mevrouw Duiker ten aanzien van de fysieke risico's van klimaatverandering licht de heer **Van Rijswijk** (CRO) toe dat ING een Risicocommissie heeft die enerzijds de transitierisico's van energie beoordeelt om ING's kredietportefeuille in lijn te brengen met het klimaatakkoord van Parijs en anderzijds beoordeelt of er kredietrisico's zijn met betrekking tot energietransitie. Daarmee wordt bedoeld dat aan de financiering van bijvoorbeeld energiecentrales die energie opwekken middels kolen zowel een maatschappelijk als een kredietrisico-element zit. ING kijkt ook naar fysieke risico's in haar kredietportefeuille, bijvoorbeeld voor wat betreft financiering van woningen. ING is nog niet zover om klanten aan te kunnen spreken op een bijdrage aan fysieke klimaatweerbaarheid, maar dat zou in de toekomst een mogelijke volgende stap kunnen zijn in ING's Environmental and Social Risk framework.

De **voorzitter** vraagt of er nog andere vragen zijn over de strategie, financiële prestaties en duurzaamheid.

Mevrouw **Hamlett** (BankTrack) refereert aan wat eerder in de vergadering besproken is met betrekking tot de activiteiten van ING in relatie tot het klimaatakkoord van Parijs en vraagt wat ING's middellange-

en langetermijndoelstellingen zijn ten aanzien van financieringen van activiteiten in de olie- en gasector. Ook vraagt ze wanneer ING de financiering stopt van olie- en gasprojecten, zodat de temperatuurotoename tot maximaal 1,5 graad Celsius beperkt blijft.

Mevrouw **Van Haastrecht** (Swifterbant) vraagt zich af waarom mensen tegenwoordig nog spaartegoeden naar een bank brengen en verzoekt ING hierop een toelichting te geven. Daarnaast wil ze graag weten wat ING's beleid is ten aanzien van TAN-codes. Ten slotte memoreert zij de Algemene Vergaderingen van de afgelopen jaren en vraagt ze zich af of het wellicht een strategie van ING is geweest om de heer Timmermans eerst als lid van de Raad van Bestuur te benoemen om hem vervolgens te kunnen slachtofferen.

De heer **Koster** (VEB) refereert aan de ter vergadering gemaakte opmerkingen over Commerzbank en opmerkingen van de heer Hamers in de pers dat er geen grensoverschrijdende fusies voor ING in het vat zitten zolang er geen Europese bankenunie is en dat ING geen groei door overnames nodig heeft. De heer **Koster** geeft aan zich te kunnen voorstellen dat met een veranderende wereld kleine overnames logisch zijn, maar dat hij geschokt was door de geruchten, zeker in het licht van de gebeurtenissen bij ING in het afgelopen jaar. Hij verwijst naar de uitspraak van de heer Van Rijswijk dat er duidelijk meer controle is van externe toezichthouders na de schikking die ING trof. Volgens hem is een aantal onderzoeken door hen gestart en is er ook een aantal afgerond, waarbij tot zover alleen de bevindingen van ING in Italië bekendgemaakt zijn. In de Annual Reports van de afgelopen jaren staan maar een paar zinnen over de onderzoeken. De heer **Koster** refereert ook aan een gesprek dat hij recent met ING had. Er is toen niets over de gebeurtenissen bij ING in Italië gezegd, maar vlak daarna trad ING met een bericht hierover naar buiten. Wat hem ook bevreemdt is dat er schijnbaar gedurende enkele maanden onderzoek naar ING in Italië is geweest zonder dat de Raad van Bestuur en het managementteam van ING in Italië daarvan op de hoogte zouden zijn geweest. Hij wil daarom graag weten welke lopende onderzoeken er nog meer zijn waarvan de aandeelhouders zouden moeten weten.

De **voorzitter** geeft aan de laatste vraag op een later moment te beantwoorden omdat het onderwerp daarvan geen onderdeel is van het thema van deze vragenronde. Hij gaat vervolgens over tot beantwoording van de andere vragen.

In antwoord op de vragen van mevrouw Hamlett geeft de heer **Hamers** aan dat vrijwel iedereen zich realiseert dat de wereld behoefte heeft aan een energietransitie. Een van de dingen die ING heeft toegezegd te doen is ervoor proberen te zorgen binnen de grenzen van het klimaatakkoord van Parijs te blijven is samenwerking met alle sectoren. Wat betreft de olie- en gasector zou hij graag zien dat de hele wereld zou kunnen draaien op hernieuwbare energie, maar op dit moment is dat helaas niet realistisch omdat de wereld nog gedeeltelijk afhankelijk is van olie en gas. Wel realistisch is de vraag hoe snel het gebruik van fossiele brandstoffen kan worden verminderd. Een eerlijk antwoord hierop is dat dit niet heel snel kan ondanks dat ING het streven wel ondersteunt. Daar waar het gaat om de fossiele brandstoffen die het meest vervuilend zijn, zoals bijvoorbeeld steenkool en teerzand, stopt ING de financiering. Wanneer het gaat om de financiering van olie en gas stopt ING de financiering niet. Dat betekent volgens de heer Hamers niet dat ING niet kijkt naar manieren hoe de bank kan helpen om het gebruik van deze brandstoffen te verminderen en hoe tot specifieke doelstellingen gekomen kan worden om dat te bereiken, maar randvoorwaarde is wel dat de gevolgen daarvan eerst inzichtelijk zijn.

Ter beantwoording van de vraag van mevrouw Van Haastrecht over waarom mensen nog geld naar de bank brengen, laat de heer **Hamers** weten dat ING hen nog steeds rente betaalt, ondanks dat banken geld verliezen op de rente die zij zelf krijgen als zij overtollige liquiditeit bij de ECB stallen omdat zij daarvoor 40 basispunten moeten betalen. De heer **Hamers** geeft aan dat de rente mogelijk langere tijd laag zal blijven, zo niet zelfs negatief kan worden, dat tot gevolg kan hebben dat de spaarrente die banken aan hun klanten kan betalen niet snel omhoog zal gaan, hoewel hij hierover nooit specifieke mededelingen zal of kan doen. Hij hoopt dat de economie en daarmee de consumentenbestedingen

zullen blijven groeien, waardoor inflatie ontstaat en de rente weer stijgt. Wat betreft de vraag over het beleid ten aanzien van TAN-codes antwoordt de heer Hamers dat ING al haar klanten heeft laten weten dat TAN-codes als bevestigingsmanier om geld over te maken wordt uitgefaseerd en dat hiervoor een alternatief is, te weten de ING Mobiel Bankieren App.

De **voorzitter** neemt vervolgens het woord over het aftreden van de heer Timmermans en geeft aan dat de enige reden dat hij is afgetreden is dat hij verantwoordelijkheid heeft genomen als de destijds meest bij het dossier betrokken lid van de Raad van Bestuur.

Ten aanzien van de opmerkingen van de heer Koster over een mogelijke consolidatie van Europese banken zegt de heer **Hamers** dat twee dingen gescheiden moeten worden. Ten eerste is er de Europese bankenunie, waarvan ING hoopt dat deze op enig moment wordt vormgegeven. Indien deze er is zullen er meer voordelen van grensoverschrijdende consolidatie zijn dan nu. Dat betekent echter niet dat die voordelen er nu niet zouden kunnen zijn. Die voordelen zouden gelegen kunnen zijn in kapitaal-, liquiditeits- of kostenoptimalisatie. Dit zijn de drie factoren die zullen bepalen in hoeverre consolidatie van Europese banken al dan niet lokaal dan wel grensoverschrijdend gaat plaatsvinden. De heer **Koster** verzoekt de heer Hamers om concreter te zijn, temeer daar de aandeelhouders bij agendapunt 8 toestemming gevraagd wordt om een uitbreiding van het aandelenkapitaal toe te staan via een claimemissie. Hij vraagt de heer Hamers hoe hij aankijkt tegen een acquisitie door ING tijdens een periode waarin binnen ING nog veel opgelost moet worden. De heer **Hamers** antwoordt dat het de strategie van ING is om organisch te groeien en dat dit heel goed gaat zoals reeds eerder is toegelicht in de vergadering. Hij herhaalt de drie elementen die van belang zijn voor niet-organische groei, zijnde het inkopen van bepaalde vaardigheden, het inkopen van bepaalde technologieën dan wel consolidatie in markten waarin ING actief is. De heer **Hamers** geeft aan het daarbij te willen laten. De **voorzitter** vult aan verder niet te reageren op geruchten uit de media en hij geeft de gelegenheid voor het stellen van andere vragen.

Een **aandeelhouder** verwijst naar de invoering van een verdrag tot uitbanning van atoomwapens en wil graag weten wat ING doet om betrokkenheid bij bedrijven te voorkomen als Huntington Ingalls Industries, Northrop Grumman en Lockheed Martin – alle onderdelen producerend voor atoomwapens. De heer **Van Rijswijk** (CRO) legt uit dat het beleid van ING ten aanzien van de defensiesector onder andere inhoudt dat ING de ontwikkeling, productie, onderhoud of inzet van atoomwapens niet financiert. Mevrouw **Schneider** wijst de heer Van Rijswijk erop dat ING de genoemde bedrijven wel financiert, ondanks dat zij bij de productie van atoomwapens betrokken zijn. De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat ING geen financiering verstrekt voor de atoomwapenactiviteiten van deze bedrijven maar mogelijk wel voor andere activiteiten van deze bedrijven. Sommige bedrijven zijn zijdelings betrokken bij de productie van atoomwapens terwijl zij voornamelijk betrokken zijn bij niet-defensie-gerelateerde activiteiten. Als atoomwapenactiviteiten onderdeel uitmaken van hun activiteiten beoordeelt ING de omvang daarvan en gaat ze als nodig de dialoog aan met de klant om dergelijke activiteiten af te bouwen. ING maakt daarbij een afweging tussen niet betrokken willen zijn bij atoomwapens enerzijds en haar rol als kredietverlener anderzijds.

De **voorzitter** sluit de eerste themaronde af en gaat over naar de tweede themaronde.

Tweede ronde: de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Van Rijswijk (CRO) die begint met de beantwoording van de nog openstaande vraag van de heer Spanjer ten aanzien van ING in Italië en in Oekraïne. Daarmee beantwoordt hij deels ook de vraag van de heer Koster. De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat er geregeld inspecties plaatsvinden bij banken en dat het onderdeel is van de reguliere gang van zaken van externe toezichthouders zogenaamde on-sites, deep-dives en reviews uit te voeren. Die gaan over zowel financiële als niet-financiële risico's en daarmee ook over Know Your Customer. Na de schikking door ING Nederland hebben bij ING op een aantal vlakken en in een aantal landen dit soort onderzoeksactiviteiten plaatsgevonden. Bij de publicatie van de schikking met het Nederlandse

Openbaar Ministerie heeft ING het eerder toegelichte organisatiebrede verbeteringsprogramma aangekondigd over hoe ING de due diligence van haar klantdossiers kan aanvullen en verbeteren. De heer **Van Rijswijk** verwijst daarbij naar de opmerkingen die de heer Hamers eerder tijdens zijn presentatie hierover heeft gemaakt. De heer **Van Rijswijk** noemt enerzijds de meer statische due diligence, waarbij klantinformatie wordt beoordeeld, mediasignalen worden onderzocht en sanctielijsten worden bekeken. Daarnaast werkt ING ook aan het implementeren van structurele oplossingen en verbeteringen, waaronder het gebruik van systemen om transacties beter te beoordelen. Het onderzoek dat bij ING in Italië heeft plaatsgevonden was gericht op de stand van ING's Know Your Customer op dat moment en in het verleden. Die was op dat moment onvoldoende en de lokale toezichthouder heeft uitgesproken dat ING eerst haar zaken verder op orde moet brengen. ING in Italië was reeds onderdeel van het organisatiebrede verbeteringsprogramma waarvan ook in het Annual Report is aangegeven dat dit in ieder geval tot en met 2020 loopt. De heer **Van Rijswijk** benadrukt dat ING daarna niet klaar is: net als bij financiële risico's moeten niet-financiële risico's als operationele, IT- en compliancerisico's voortdurend worden gemanaged. Het verbeteringsprogramma zorgt voor additionele aandacht en een gestructureerde uitrol binnen de hele organisatie, maar ING zal ook daarna continu aandacht geven en bezig blijven met verbeteringen op dit gebied. Ten aanzien van de vraag over ING in Oekraïne geeft de heer **Van Rijswijk** aan dat hij niet precies weet waar de heer Spanjer op doelt. Mocht het gaan over de geruchten in de pers, dan zal ING hierop niet reageren. De heer **Van Rijswijk** zegt bij mediasignalen over bijvoorbeeld bankrekeningen die zouden worden misbruikt om via handelsfinancieringen geld wit te wassen of belasting te ontduiken, ING nagaat of klanten van ING hierbij betrokken zijn. Mocht dit het geval zijn, dan meldt ING dat bij externe instanties. ING doet dan een melding van ongebruikelijke transacties en neemt afscheid van de klant. Wat betreft de vraag van de heer Spanjer over voorzieningen in verband met andere reguliere lopende onderzoeken van externe toezichthouders laat de heer **Van Rijswijk** weten dat ING geen uitspraken doet over al dan niet getroffen voorzieningen. Wat betreft de schikking die ING in 2018 met het Nederlandse Openbaar Ministerie heeft getroffen legt hij uit dat die bestond uit een boete van € 675 miljoen en een voordeelsontneming van € 100 miljoen.

Ten aanzien van de opmerking van de heer Koster over het tijdstip van bekendmaking van de schikking, licht de heer **Van Rijswijk** toe hoe ING hier vanuit IFRS-optiek mee moet omgaan: er zijn drie elementen belangrijk om een voorziening te mogen nemen. Het eerste is dat er meer dan waarschijnlijke dan niet ('more likely than not') zekerheid moet zijn over het hebben van een verplichting. Het tweede is dat het moet leiden tot een uitstroom van voordelen ('outflow of benefits'), in dit geval een betaling door ING. Het derde is dat een betrouwbare schatting van de omvang van de verplichting moet kunnen worden gemaakt. De heer **Van Rijswijk** verwijst naar het scherm en legt aan de hand daarvan uit wanneer het onderzoek naar tekortkomingen in de uitvoering van het beleid ter voorkoming van financieel-economische criminaliteit bij ING Nederland is begonnen en wat ING sindsdien hierover bekend heeft gemaakt. Begin 2016 is het onderzoek gestart en ING heeft in het Annual Report over 2016 aangegeven onderwerp te zijn van een onderzoek naar criminele activiteiten en faciliteren van witwassen. Het was op dat moment niet duidelijk waartoe de onderzoeken zouden leiden. Bij de presentatie van de halfjaarcijfers van 2017 heeft ING nogmaals aangegeven onderwerp van onderzoek te zijn en heeft daarbij verwezen naar de eerder genoemde verklaring in het Annual Report. Toen het onderzoek verder was gevorderd heeft ING begin 2018 in het Annual Report over 2017 aangegeven dat het 'more likely than not' was dat er sprake zou zijn van een 'outflow of benefits'. Dit komt er dus op neer dat ING op dat moment heeft aangegeven dat er waarschijnlijk een bepaalde verplichting zou komen die tot een betaling zou leiden, waarmee aan twee van de drie genoemde condities onder IFRS is voldaan. Op dat moment wist ING echter nog niet wat de uitkomst zou zijn, want daarvoor was ING in afwachting van informatie van het Nederlandse Openbaar Ministerie. Bij de presentatie van de halfjaarcijfers van 2018 heeft ING aangegeven nog steeds in discussie te zijn met de relevante autoriteiten en dat ING niet wist wat de uitkomst zou zijn. De heer **Van Rijswijk** verwijst naar hetgeen de voorzitter hierover eerder in de vergadering heeft gezegd. Pas op het laatste moment, na een gesprek met de verantwoordelijke minister, wist ING of schikken alsmede de bijkomende voorwaarden akkoord waren. De heer **Koster** geeft aan dat voorgaande toelichting hem nog onvoldoende antwoord op zijn vragen geeft. Hij refereert in dit verband aan de AFM die een ander bedrijf erop gewezen heeft

dat er situaties zijn waarin een onderneming naar buiten moet treden ook als niet alle feiten bekend zijn en herhaalt te willen weten welke, of tenminste hoeveel, lopende onderzoeken er nog meer zijn waarvan de aandeelhouders zouden moeten weten. In het verlengde daarvan vraagt hij zich tevens af of het, gezien de status van de interne controlesystemen binnen ING, verstandig is om op dit moment aan grote overnames te denken. Ten slotte zegt hij alle begrip te hebben voor de ongelooflijk lastige taak om als poortwachter op te treden. Als aandeelhouder wil hij echter wel meer informatie krijgen die hem gerust kan stellen dat een en ander door ING in goede banen wordt geleid. De heer **Van Rijswijk** toont begrip voor de vragen en reactie van de heer Koster en geeft nogmaals aan dat ING, net als andere banken, continu onderwerp is van reguliere onderzoeksactiviteiten op elementen van de bedrijfsvoering door externe toezichthoudende instanties. Die activiteiten kunnen betrekking op Know Your Customer, op IT, cybersecurity, de interne controlemaatregelen, het voorzieningenniveau of vele andere zaken. Dat is altijd zo geweest en zal vermoedelijk ook altijd zo blijven. Als daaruit iets naar voren komt dat ING moet meedelen aan externe belanghebbenden zal ING dat zeker doen, net zoals ze dat in het kader van de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie heeft gedaan. Ten aanzien van de opmerking van de heer Koster over de publicatie van de halfjaarcijfers van 2018 -in relatie tot de schikking herhaalt de heer **Van Rijswijk** dat ING op dat moment nog niet wist wat de uitkomst zou zijn en daarom ook geen betrouwbare schatting kon maken van de 'outflow of benefits'. De heer **Koster** geeft aan inhoudelijk geen oordeel te kunnen vellen omdat hij er niet bij is geweest, maar vraagt zich nog steeds af of ING niet concreter had kunnen aangeven dat het een zaak van honderden miljoenen euro's zou worden. De heer **Van Rijswijk** antwoordt hierop dat ING vanaf het begin heeft aangegeven dat het zou kunnen leiden tot een significante impact.

De **voorzitter** bedankt de heer Koster voor zijn bijdrage en geeft aan het woord aan andere aandeelhouders.

Mevrouw **Stavast** (vertegenwoordiger van PGGM Investments en sprekend namens diens klanten en aandeelhouders) vraagt naar de wijze waarop de Raad van Bestuur voornemens is om de aandeelhouders op de hoogte te houden van de voortgang van de aangekondigde maatregelen op het gebied van de versterking van het compliance- en risicobeheer. Ze vraagt zich ook of ING verandering overweegt wat betreft de externe validatie van het functioneren van de interne auditfunctie. Ze suggereert bijvoorbeeld de reikwijdte van de auditfunctie te verbreden naar niet-financiële risico's en om de inzichten van het interne Behavioural Risk Team in de toekomst hierin mee te nemen. Mevrouw **Stavast** refereert voorts aan de eerder door de Raad van Bestuur gemaakte opmerking dat niet-financieel risicomangement en compliance onderdeel moeten uitmaken van het DNA van ING en vraagt waarom de Raad van Commissarissen er niet voor kiest om een chief compliance legal, of zelfs ethics officer in het statutair bestuur te benoemen. Door dit op het hoogste niveau te verankeren, zouden aandeelhouders en andere stakeholders comfort krijgen dat ING zich bewust is van de niet-financiële risico's. De laatste vraag van mevrouw **Stavast** gaat over de beloning van de Raad van Bestuur. Zij verwijst naar het Annual Report en wat daarin is opgenomen over de afvloeiingsregeling van de heer Timmermans. Ze geeft aan het belangrijk te vinden dat bestuurders verantwoordelijkheid nemen voor het gevoerde beleid. Zij vraagt waarom de holdback die wel onderdeel is van de afvloeiingsregeling van de heer Timmermans niet is toegepast op alle personen die in 2016 en 2017 in de Raad van Bestuur zaten.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) stelt dat ING in de periode 2010-2013 50 keer door DNB is geïnformeerd over vermoedens van witwassen en hij is van mening dat de controle door de Tweede Kamer en DNB volstrekt onvoldoende is geweest. Hij refereert voorts aan de door ING ontvangen staatssteun die met rente is terugbetaald, terwijl andere Nederlandse banken nog deels in handen van de staat zijn. Volgens hem heeft ING het wat dat betreft goed gedaan, maar het lijkt daarnaast ook alsof ING alles verkeerd heeft gedaan.

De heer **Van Kessel** (Nieuwveen) verwijst naar de negatieve publiciteit van het afgelopen jaar rondom het beloningsdossier en de schikking en de waardedaling van het ING-aandeel met een dieptepunt rond de jaarwisseling. Een en ander is en blijft volgens hem de verantwoordelijkheid van de Raad van

Bestuur en ondanks dat een van de leden is ontslagen, is hij van mening dat de Raad van Bestuur aansprakelijk is. De heer **Van Kessel** stelt gedupeerd te zijn en wenst schadeloos te worden gesteld.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen.

Wat betreft de eerste vraag van mevrouw Stavast geeft de heer **Hamers** aan dat het verbeteringsprogramma is opgesteld door ING en in nauw overleg met DNB wordt geïmplementeerd. ING houdt DNB continu op de hoogte over de voortgang en samen met DNB wordt geconcludeerd waar eventueel versnelling nodig is. Ten aanzien van de vraag van mevrouw Stavast over de rol van de interne auditfunctie laat de heer Hamers weten dat deze functie ook extra aandacht besteedt aan ING's interne controle en het niet-financiële risicomanagement. In de dagelijkse praktijk rapporteert het hoofd van de auditfunctie weliswaar aan de CEO maar de auditfunctie krijgt haar mandaat en opdrachten rechtstreeks van de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen, dus buiten de Raad van Bestuur om. Het hoofd van de auditfunctie rapporteert daarnaast ook rechtstreeks aan de Auditcommissie, minimaal op kwartaalbasis. Deze rapportage wordt ook met de Raad van Bestuur besproken. De auditfunctie is een zeer professionele, objectieve organisatie waaraan ING heel veel waarde hecht. De externe auditfunctie kan zich daardoor vooral richten op de financiële verslaglegging en minder op de niet-financiële. Ten aanzien van de organisatorische positionering van de compliancefunctie laat de heer **Hamers** weten dat er verschillende manieren zijn om hiermee om te gaan. ING heeft een chief risk officer (CRO). Dat is een specifieke verantwoordelijkheid die binnen ING op het niveau van de Raad van Bestuur is belegd. Binnen de verantwoordelijkheden van de CRO is compliance een aparte verantwoordelijkheid met aan het hoofd de chief compliance officer (CCO). Compliance is een aparte rapportagelijijn naast het niet-financiële risicomanagement (NFR). Dat betekent dat er naast de CCO ook iemand apart verantwoordelijk is voor NFR. Compliance en NFR zijn derhalve separate rapportagelijijnen die in de Raad van Bestuur bij de CRO, de heer Van Rijswijk, samenkomen. Ten aanzien van de beantwoording van de laatste vraag van mevrouw Stavast waarom er geen holdback is toegepast op meerdere bestuurders geeft de **voorzitter** het woord aan de heer Breukink, voorzitter van de Remuneratiecommissie van de Raad van Commissarissen. De heer **Breukink** verwijst naar wat hij hierover eerder in de vergadering heeft gezegd. Hij geeft aan dat er wel degelijk collectieve verantwoordelijkheid is genomen door organisatiebreed het totaal beschikbare bedrag voor de variabele beloning over 2018 terug te brengen. Daarnaast hebben leden van de Raad van Bestuur en de Management Board Banking van ING Bank N.V. besloten af te zien van variabele beloning over het prestatiejaar 2018. Wat betreft de holdback die is toegepast voor de heer Timmermans legt de heer **Breukink** nogmaals uit dat de heer Timmermans niet alleen lid was van de Management Board Banking van ING Bank N.V., maar dat hij in die periode ook gedurende meerdere jaren eindverantwoordelijk was voor ING Nederland. Dat is de reden waarom de Raad van Commissarissen heeft besloten om holdback toe te passen.

De heer **Van Rijswijk** (CRO) refereert aan de opmerking van de heer Vreeken over het aantal signalen vanuit DNB dat niet is opgepikt door ING en hij laat weten dat hij het genoemde aantal niet herkent. De heer **Van Rijswijk** geeft aan dat de heer Vreeken wellicht doelt op het gepubliceerde feitenrelaas over Project Houston zoals het onderzoek door het Nederlandse Openbaar Ministerie wordt genoemd. Van 2010 tot 2013 zijn er bij ING 49 zogenaamde 'alerts' gecreëerd. Op het moment dat transacties worden gedaan die ongebruikelijk zijn genereerde het daartoe gebruikte ING-systeem een alert. Daarop moet dan worden gereageerd middels een verscherpte due diligence of onderzoek bij de klant om te bepalen of er iets mis is. In de voornoemde periode werd er niets of onvoldoende gedaan met die alerts. Het betreft dus ING-interne alerts die niet werden opgevolgd. De heer **Vreeken** herhaalt dat in zijn ogen het toezicht in Nederland volstrekt onvoldoende is. Het zal moeten verbeteren, ook voor de andere banken, zodat banken tijdig een boete krijgen en niet plotseling een heel grote van bijna € 800 miljoen. De **voorzitter** wijst de heer Vreeken erop dat dit de Aandeelhoudersvergadering van ING is en dat het niet gepast is om kritische opmerkingen te maken jegens Kamerleden of toezichthouders. De **voorzitter** geeft aan kennis te hebben genomen van de kanttekeningen van de heer Vreeken en laat weten dat ING er hard aan werkt om de geconstateerde tekortkomingen op te lossen.

Op de vraag om schadeloosstelling van de heer Van Kessel verwijst de heer **Hamers** naar hetgeen de heer Van Rijswijk eerder in de vergadering heeft gezegd over de juiste wijze waarop de markt en daarmee de aandeelhouders zijn geïnformeerd over de gang van zaken en de uitkomst daarvan. Hij concludeert dat er geen reden is om op het verzoek in te gaan.

Derde ronde: andere thema's over agendapunten 2A tot en met 2D

De heer **Pepping** (Peize, onder andere voormalig risicomanager bij een bank) vraagt hoe het mogelijk is dat er, naar zijn vermoeden vanuit kosten oogpunt, besloten is dat er destijds maar maximaal drie alerts per dag bekeken mochten worden. Hij is vooral geïnteresseerd in hoe deze cultuur heeft kunnen ontstaan. Hij geeft aan met terugwerkende kracht boos te zijn over al die jaren dat de zaken bij ING niet op orde waren en vraagt zich af waarom de aandeelhouders destijds niet goed zijn voorgelicht en wat ING van de geschiedenis gaat leren.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) verwijst naar een bedrag van € 1 miljard dat genoemd staat in het Annual Report over 2017 en vraagt of er wat betreft ING in Italië en in Oekraïne vorderingen zijn. Hij stelt dat ING Investor Relations de berichten in de pers over ING in Oekraïne noch heeft tegengesproken noch heeft ontkend en concludeert dat waar rook is vuur is. Volgens hem is er dus iets aan de hand en hij wenst daarop een toelichting. Daarnaast wil de heer **Spanjer** graag weten hoeveel variabele beloning is uitgekeerd aan medewerkers van ING in Italië en Oekraïne. Ten slotte vertelt hij dat het hem door ING Investor Relations en de ING-kantoren moeilijk wordt gemaakt als hij een papieren exemplaar van het Annual Report wil aanvragen. Hij refereert aan de opmerking van de heer Hamers dat ING goed naar haar klanten luistert, maar constateert dat er in de praktijk niet veel van terecht komt.

De heer **Visser** (Bovenkarspel) geeft aan namens zijn broer de heer Jeroen Visser het woord te voeren. Hij vertelt verschillende keren aangifte te hebben gedaan van witwaspraktijken in de bloembollensector in de uitwinning van faillissementen. In het faillissement van de onderneming van de heer Visser is voor € 280.000 aan tulpen en opbrengst verdwenen. Tevens zou er voor € 120.000 kunstmest zijn besteld. De door de heren Visser uitgewerkte dossiers hierover zijn aangeboden aan ING, maar die verwijst hem tot zijn teleurstelling door naar een advocaat. De heer Visser stelt daarom voor dat ING nadenkt over een onafhankelijke commissie die dit soort kleine fraudes beoordeelt. De **voorzitter** geeft aan de indruk te hebben dat hetgeen door de heer Visser ter sprake wordt gebracht geen verband houdt met het beleid van ING rondom de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM), maar met een individueel probleem van de heer Visser met het OM en wellicht ook met ING. Aangezien een individuele aangelegenheid van minder belang is voor de overige aandeelhouders bepaalt de **voorzitter** dat deze zaak buiten de vergadering onder de aandacht van de daartoe aangewezen ING-medewerkers wordt gebracht ter nadere opvolging.

De heer **Sluis** (Amsterdam) verwijst naar wat de heer Hamers in zijn presentatie heeft laten zien over de ontwikkeling van de ING-aandelenkoers en geeft aan hiermee veel moeite te hebben. De heer **Sluis** zegt aandelen ING in bezit te hebben gehad voordat de witwasaffaire bekend werd. Zonder de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM) zouden deze aandelen veel meer waard zijn geweest, waarbij nog niet eens rekening is gehouden met de geconstateerde onregelmatigheden in 2019. Hij is van mening dat deze onregelmatigheden niet toerekenbaar zijn aan de aandeelhouders, maar volledig aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van ING. Hij geeft aan deze organen aansprakelijk te houden voor de koersdaling van het ING-aandeel als gevolg van de schikking. De heer **Sluis** geeft aan na eigen beraad op hetgeen bij ING is voorgevallen besloten te hebben zijn aandelen te verkopen. Hij vraagt of de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen bereid zijn de door de aandeelhouders geleden schade in verband met de schikking met het OM en de daarmee gepaard gaande waardedaling van het aandeel ING te compenseren.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen.

In antwoord op de vraag van de heer Pepping antwoordt de heer **Van Rijswijk** dat ook de Raad van Bestuur geschokt was over de bevindingen wat betreft het beperkt behandelen van alerts. ING heeft destijds zelf een analyse gedaan naar de oorzaken van de geconstateerde tekortkomingen en hoe het zo ver heeft kunnen komen. Dat staat ook in het feitenrelaas van Project Houston. Er zijn vijf oorzaken vastgesteld: ten eerste was er onvoldoende aandacht en prioriteit. Ten tweede waren ING-medewerkers klantgericht en dat betekende dat in een aantal gevallen niet eerst het klantdossieronderzoek werd afgemaakt voordat zaken werden gedaan met de klant. Dat had nog steeds met de beste intenties kunnen zijn, maar is desalniettemin in strijd met de geldende wet- en regelgeving. Dat wordt ook wel 'business boven compliance' genoemd. Ten derde heeft ING over een aantal jaren te weinig geïnvesteerd in op dit punt relevante IT en data-analyse. Dat had ING destijds beter kunnen doen, waardoor veel beter eventuele ongebruikelijke transacties van klanten geïdentificeerd en opgevolgd hadden kunnen worden. Vandaar de noodzaak tot implementatie van structurele oplossingen hetgeen eerder aangekaart is. Ten vierde deden de mensen van de verschillende betrokken afdelingen (dat wil zeggen van de eerste, de tweede en de derde verdedigingslinie) ieder voor zich hun best, maar er werd te weinig gecommuniceerd waardoor het geheel niet werd bewaakt, hetgeen wel had moeten gebeuren. Ten vijfde ontbrak een escalatiecultuur en werd te weinig naar hoger management gecommuniceerd. Ten aanzien van het bericht in de media over het maximaal acteren op drie alerts per dag, geeft de heer **Van Rijswijk** aan dat er tientallen scenario's en risico-indicatoren zijn en dat op elke hiervan een alert kan ontstaan. Op een aantal hiervan was een beperking gezet en dat was niet goed. ING had geen beperkingen op deze alerts moeten doorvoeren en alle signalen moeten onderzoeken. Mochten er betere scenario's of voorspellers zijn van ongebruikelijke transacties, dan zal ING de eerdere scenario's moeten inwisselen voor betere scenario's zodat het risicobeheer effectiever kan worden.

De heer **Hamers** geeft in reactie op de eerste vraag van de heer Spanjer aan dat ING veel vorderingen heeft en daarom niet exact weet waar de heer Spanjer op doelt. De heer **Spanjer** geeft aan dit uit het Annual Report komt, waarop de heer **Hamers** concludeert dat de heer Spanjer vermoedelijk op de getroffen voorzieningen doelt. Hij legt vervolgens uit dat ING nooit, en dus ook nu niet, mededelingen doet over eventueel getroffen voorzieningen, tenzij deze boven een bepaald bedrag uitkomen. Ten aanzien van de vraag over de variabele beloning geeft de heer Hamers aan dat over de hele breedte in de organisatie ING haar rol als poortwachter moet verbeteren. Om intern het signaal af te geven dat de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen dit zeer serieus neemt en dat een organisatie als team wint of verliest, is de variabele beloning wereldwijd teruggebracht, dus ook voor ING in Italië en in Oekraïne.

Ten aanzien van de opmerkingen en suggestie van de heer Visser een onafhankelijke commissie ter beoordeling van kleine fraudes geeft de heer **Hamers** aan, in aanvulling op wat de voorzitter reeds heeft gezegd, dat ING al een paar keer met hem gesproken heeft en dat er voldoende instanties zijn waarmee hij zijn klacht kan bespreken. De heer **Hamers** geeft aan geen toegevoegde waarde te zien in het opzetten een onafhankelijke commissie.

De heer **Hamers** geeft vervolgens aan de heer Sluis aan dat de koersontwikkeling wellicht teleurstellend is. De ontwikkeling wijkt overigens niet af van de ontwikkeling van die van vele andere financiële instellingen hetgeen vooral te maken heeft met de economische ontwikkelingen en de verwachtingen daaromtrent. De heer **Hamers** kan niet beoordelen wat de invloed van de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie op de aandelenkoers van ING is geweest. Waar het om gaat is of de aandeelhouders op de juiste wijze, op het goede moment en voldoende zijn geïnformeerd. Zoals de heer Van Rijswijk al eerder heeft aangegeven is ING van mening dat ING dit heeft gedaan.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) geeft aan werkzaam te zijn geweest bij een interne accountantsdienst en ervaring te hebben met zogenaamde meldingen van ongebruikelijke transacties (MOT). Hij wijst op het spanningsveld tussen het opsporen van witwaspraktijken en het respecteren van de geldende privacyregelgeving waarmee banken geconfronteerd worden. Voorts wijst de heer **Van den Bos** op de woelige wateren die de bank heeft moeten doorstaan in verband met onder andere de

bankencrisis, de eurocrisis en problemen rondom Griekenland, en hij wijst op de positieve bijdrage die de heer Timmermans heeft vervuld voor ING in verband hiermee. Ten slotte refereert de heer Van den Bos aan de in zijn ogen opvallende relatie tussen de omvang van het bedrag van de schikking voor ING en de recente investering van de overheid in de luchtvaart.

De heer **Anink** (Amsterdam) merkt ten eerste op dat de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie in zijn ogen goed heeft gewerkt. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben volgens hem ingezien dat het zo niet langer kon en dat heeft tot vele verbetervoorstellen geleid. Hij is blij dat personeel wordt omgeschoold en dat men per land maatregelen neemt om in die maatschappijen beter te kunnen functioneren. De heer **Anink** merkt op dat er van de 54.000 medewerkers van ING er maar 14.000 in Nederland werken, en dat de ING-strategie volgens hem vooral een verdere groei buiten Nederland beoogt. Hij vraagt daarop naar de achterliggende gedachte van ING's recente verhoging van het aandeel in de Bank of Beijing van 13% naar 51%. Ten slotte complimenteert hij ING met de in zijn ogen toch goede winst ondanks alle gebeurtenissen.

De **voorzitter** gaat over tot beantwoording van de vragen.

Naar aanleiding van de opmerkingen van de heer Van den Bos deelt de heer **Hamers** zijn gedachten over de wijze waarop het beleid tegen witwaspraktijken effectiever kan worden. Dat begint volgens hem als eerste bij de banken en wat de banken kunnen doen in hun processen, beleid, de organisatie inrichting en de verschillende resources die daarvoor aangewend worden. ING moet ervoor zorgen de klant goed te kennen en de signalen die uit de interne systemen komen goed te analyseren. Dan is er de vraag hoe in een steeds complexere wereld georganiseerde groepen ontdekt kunnen worden. De realiteit is inderdaad dat banken door privacywetgeving beperkt zijn in het delen van informatie met anderen. De heer **Hamers** wijst erop dat de heer Van Rijswijk in een samenwerkingsraad zit met vertegenwoordigers van het Nederlandse Openbaar Ministerie, de FIOD en andere banken om van elkaar te leren. De Nederlandse regering heeft recentelijk aangegeven mogelijke wijzigingen in de samenwerking dan wel in de wetgeving te onderzoeken zodat verschillende betrokken partijen gezamenlijk de financieel-economische criminaliteit effectiever tegen kunnen gaan. De heer **Hamers** benadrukt dat dit de banken niet ontslaat van de verplichting om een goede poortwachter te zijn. ING neemt haar verbeteringsprogramma dat op dit moment wordt geïmplementeerd zeer serieus.

Ten slotte dankt de heer **Hamers** de heer Anink voor zijn complimenten en geeft aan dat daar waar ING vooral groei in Europa ziet, dit locaties betreft waar ING een andere propositie heeft dan de andere banken, namelijk de digitale propositie. Wat betreft ING's participatie in de Bank of Beijing geeft de heer **Hamers** aan dat ING een aandeel van 13% in de Bank of Beijing heeft en dat ING samen met deze bank een joint venture aan het opzetten is gericht op digitaal bankieren in China. In deze joint venture zal ING een 51% belang nemen. Dat betekent niet dat ING geen aandeel meer houdt in de Bank of Beijing, want deze bank is een solide en strategische partner voor ING. Daarnaast is het goed om in China een lokale partner te hebben. Samen met die lokale partner is ING door de lokale toezichthouder verzocht om te kijken of zij digitaal bankieren op een gereguleerde manier in China kunnen introduceren. Dat is de joint venture waarnaar nader onderzoek wordt gedaan en waarover nog niet alles besloten is.

De **voorzitter** bedankt iedereen, sluit de vragenronde over agendapunten 2A tot en met 2D af en gaat over tot agendapunt 2E.

2E. Jaarrekening over 2018 (ter beslissing)

De **voorzitter** deelt mede dat de jaarrekening, opgenomen in het Annual Report op bladzijde 143 tot en met 382, op 4 maart 2019 is opgemaakt door de Raad van Bestuur in de Engelse taal en sinds 7 maart 2019 beschikbaar is op de website, www.ing.com. De jaarrekening is ter inzage gelegd op het hoofdkantoor van ING en is daar voor aandeelhouders kosteloos verkrijgbaar. In opdracht van de Algemene Vergadering (besluit van 11 mei 2015) is de jaarrekening onderzocht door de externe accountant die een goedkeurende verklaring heeft afgegeven (Annual Report, bladzijde 383 tot en met

390). De Raad van Commissarissen adviseert om de jaarrekening als zodanig vast te stellen. De externe accountant zal toelichten hoe hij zijn controlewerkzaamheden heeft verricht.

De **voorzitter** geeft het woord aan de externe accountant die wordt vertegenwoordigd door de heer Hogeboom van KPMG.

De heer **Hogeboom** (KPMG) dankt voor de gelegenheid en deelt mede dat ING hem schriftelijk heeft ontheven van de geheimhoudingsplicht voor deze Algemene Vergadering. Hij geeft aan het belangrijk te vinden om vanuit het perspectief van de accountant met de aandeelhouders in gesprek te gaan over KPMG's controlewerkzaamheden en bijbehorende verklaringen. Hij geeft hierop een toelichting met verwijzing naar de presentatie op het scherm en het Annual Report.

Wat heeft KPMG gecontroleerd? KPMG heeft de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep over 2018 gecontroleerd. KPMG heeft bij deze jaarrekeningen een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Ook heeft KPMG een assurance-rapport afgegeven bij geselecteerde niet-financiële informatie, zoals door ING opgenomen in haar Annual Report. De assurance-verklaring is goedkeurend van aard. ING Groep heeft tevens een beursnotering in de Verenigde Staten. Daarom heeft KPMG ook een verklaring afgegeven bij de jaarrekening zoals die is ingediend bij de SEC (de Form 20-F) en een verklaring over de effectiviteit van de interne controlemaatregelen met betrekking tot de financiële verslaggeving door ING Groep. Beide verklaringen zijn goedkeurend van aard.

Belangrijke controle-elementen zijn: (1) Materialiteit: KPMG heeft een materialiteit gebruikt bij de controle van de jaarrekening van ING Groep van € 300 miljoen; dit bedraagt circa 4% van de winst voor belastingen. Deze materialiteit bepaalt feitelijk de fijnmazigheid waarmee KPMG het cijfermateriaal controleert. Bij de toelichting op de bestuurdersbezoldiging wordt een lagere materialiteit gebruikt (€ 0,1 miljoen) omdat de aard van de toelichting daarom vraagt: de toelichting op de bestuurdersbezoldiging moet aan vele wettelijk vereisten voldoen en daarom maakt KPMG gebruik van een lagere materialiteit dan die voor de controle van de jaarrekening als geheel. Alle door KPMG geconstateerde controleverschillen in het cijfermateriaal boven € 15 miljoen worden aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen schriftelijk gecommuniceerd; en (2) Reikwijdte van de accountantscontrole: KPMG is niet alleen de externe accountant van ING in Nederland maar in nagenoeg alle andere landen waar ING actief is. KPMG bepaalt voor groepsdoeleinden waar en met welke diepgang gecontroleerd moet worden. De resultaten van de lokale controles beoordeelt KPMG en bespreekt KPMG met haar teams ter plaatse. Ook heeft het controleteam een aantal landen zelf bezocht om de dossiers van de lokale accountants te beoordelen. Circa 90% van de activa en 80% van de winst voor belastingen zijn onderwerp van controle geweest door lokale accountants. Het resterende gedeelte is afgedekt door middel van werkzaamheden door KPMG op ING Groepsniveau.

ING moet voldoen aan de wet- en regelgeving in Nederland als ook in de andere landen waar ING actief is. Als onderdeel van KPMG's controle van de jaarrekening beoordeelt KPMG in geval van het niet-voldoen aan wet- en regelgeving het mogelijke effect daarvan op de jaarrekening. Er zijn wetten en regels die een direct effect hebben op de jaarrekening en wetten en regels die daarop een indirect effect hebben. Voor de wetten en regels met een direct effect stelt KPMG vast dat de effecten daarvan op de jaarrekening juist en volledig zijn verwerkt. Voor de wetten en regels met een indirect effect gaat KPMG in geval van signalen van niet-naleving na, door middel van aanvullende controlewerkzaamheden, of dit een effect heeft op de jaarrekening, zoals bijvoorbeeld in de vorm van een aanvullende voorziening of extra toelichting. Tevens rapporteert KPMG, indien van toepassing, haar bevindingen over signalen van niet-naleving aan bestuur, commissarissen en toezichthouders. KPMG heeft de vereiste werkzaamheden ten aanzien van niet-naleving van wet- en regelgeving eveneens uitgevoerd voor het afgelopen boekjaar en heeft haar bevindingen conform gerapporteerd. KPMG is van mening dat ING de effecten van niet-naleving adequaat in de jaarrekening en het Annual Report heeft verwerkt of toegelicht. KPMG heeft hierover gerapporteerd aan de belanghebbenden zoals hiervoor genoemd.

De meest significante kernpunten ('key audit matters') in de controle van de jaarrekening 2018 zoals opgenomen in de verklaring van KPMG zijn de volgende drie geweest:

(1) De voorziening voor kredietverliezen: ING heeft een kredietportefeuille van circa € 600 miljard. Deze portefeuille is gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs en de voorziening voor het geval dat deze kredieten oninbaar zijn bedraagt circa € 4,5 miljard. De voorziening bestaat uit collectieve voorzieningen en uit specifieke voorzieningen. Wat betreft de schattingsonzekerheid bij de voorziening voor kredietverliezen het volgende: de inschatting van de voorziening vereist een oordeel door management, zoals de inschatting van de macro-economische scenario's, inschatting van solvabiliteit van debiteuren en waar nodig handmatige correcties op de voorziening. Om de hoogte van de voorzieningen op basis van de nieuwe standaard IFRS 9 te beoordelen, werkt KPMG samen met bijvoorbeeld modelspecialisten en financieringsspecialisten. Dit gezien de complexiteit van de modellen die ten grondslag liggen aan de voorziening. Gezamenlijk zijn onder meer de veronderstellingen, de methodologie, de kasstromen en onderpandwaarden in de controle betrokken. Daarnaast beoordeelt KPMG wereldwijd zelfstandig kredietdossiers om de specifieke voorzieningen te controleren. Op basis van deze werkzaamheden kan KPMG instemmen met de waardering van de kredietportefeuille: ING's voorziening is neutraal tot 'mildly cautious' verantwoord.

(2) Niet-naleving van wet- en regelgeving op het gebied van antiwitwassen en terrorismefinanciering: Sinds KPMG's aanstelling als accountant heeft ze ieder kwartaal gesproken met de Raad van Bestuur en gerapporteerd aan de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen. Dit ging onder andere over KPMG's bevindingen over de onderzoeken naar de procedures ter voorkoming van witwassen. Ook aan de toezichthouders van ING, te weten ECB en DNB, heeft KPMG de bevindingen over de procedures ter voorkoming van witwassen en over de lopende onderzoeken gerapporteerd. Het toezicht op naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en handhaving hiervan is primair belegd bij DNB. Ook heeft KPMG de AFM op de hoogte gesteld. Tevens licht KPMG de inhoud van haar rapportages tweemaal per jaar toe aan het zogenaamde Joint Supervisory Team (JST), waarin de ECB en DNB samenwerken om toezicht te houden op ING. Verder dient KPMG ongebruikelijke transacties te melden bij de Financial Intelligence Unit, die is ondergebracht bij de Nationale Politie. KPMG neemt de beoordeling van de noodzaak tot melding mee in de uitvoering van haar reguliere controlewerkzaamheden.

ING had reeds in haar jaarrekening 2016 melding gemaakt van de lopende onderzoeken van het Openbaar Ministerie en de onzekerheden over de uitkomsten in hoeverre handhaving in de vorm van bijvoorbeeld boetes significant kon zijn. Een belangrijke vraag in deze is of aandeelhouders eerder geïnformeerd hadden kunnen worden over de hoogte van de schikking die is getroffen in september 2018. Met verwijzing naar pagina 388 van het jaarverslag 2018 heeft KPMG verklaard dat zij van mening is dat de schikking van € 775 miljoen met het Openbaar Ministerie tijdig, accuraat en volledig is verwerkt in de jaarrekening 2018 en adequaat is toegelicht. De heer **Hogeboom** licht toe dat deze post niet eerder had moeten worden verwerkt als voorziening, omdat ING de financiële impact van de schikking met het Openbaar Ministerie of een mogelijke boete niet eerder had mogen verantwoorden: de IFRS-boekhoudregels staan namelijk niet toe dat een voorziening wordt opgenomen die niet concreet en betrouwbaar kan worden geschat. Puur uit hoofde van voorzichtigheid een bedrag opnemen is niet toegestaan zonder een schatting die voldoende betrouwbaar is. Immers, dit zou misleidend kunnen zijn voor de aandeelhouders. Schikkingen zijn geregeld in de zogeheten 'Aanwijzing hoge transacties en bijzondere transacties' van de overheid. Deze aanwijzing stelt dat een voorgenomen transactie van het Openbaar Ministerie aan de minister van Justitie dient te worden voorgelegd. Hierdoor kan de minister bepalen of hij de voorgenomen afdoening voor zijn politieke verantwoordelijkheid wil nemen of dat hij van oordeel is dat de zaak aan de rechter moet worden voorgelegd. Daarnaast kan de betrokken partij de transactie altijd weigeren en zo de zaak laten voorkomen bij de rechter. Voor ING was het tot het moment van goedkeuren van de transactie op 3 september 2018 onzeker of de kwestie zou komen tot een schikking of een rechtszaak. De bandbreedte van de financiële gevolgen van een rechtszaak of schikking was zeer ruim en varieerde van een eventuele boete naar aanleiding van een rechtszaak tot een bedrag van de mogelijk overeen te komen

schikking. De schattingonzekerheid van de hoogte van de financiële gevolgen als gevolg van een rechtszaak of een schikking was in de periode voorafgaand aan de transactie op 3 september 2018 om die reden dermate groot dat geen betrouwbare schatting door de Raad van Bestuur kon worden gedaan om te komen tot het boeken van een voorziening volgens de verslaggevingsregels. KPMG heeft de Raad van Bestuur uitvoerig op deze veronderstelling uitgedaagd en de beschikbare informatie op dat moment kritisch beoordeeld. In aanvulling op het bovenstaande bevestigt de heer **Hogeboom** dat de toelichtingen over het onderzoek van het Openbaar Ministerie over de jaren 2016, 2017 en 2018 door ING in haar jaarrekening voldoen aan de daaraan gestelde eisen. Hierbij dient te worden bedacht dat ING in 2016 niet wist wat zij bijvoorbeeld in 2019 wel wist ten aanzien van de onderzoeken naar de tekortkomingen in procedures ter voorkoming van witwassen. Immers, wat niet bekend is kan niet worden toegelicht. Kort samengevat wordt al sinds de jaarrekening 2016 door ING toegelicht dat het Openbaar Ministerie een onderzoek doet en dat de financiële uitkomst hiervan significant kon zijn. Het bestuur van ING is een wereldwijd programma gestart om de procedures ter voorkoming van witwassen door haar klanten te verbeteren. Dit verbeteringsprogramma wordt onder meer ingevuld op basis van de tekortkomingen zoals geconstateerd in Nederland. KPMG heeft hierover diverse keren gesproken met het bestuur. In het jaarverslag is het wereldwijde programma in detail uiteengezet en is toegelicht dat dit programma naar verwachting loopt tot eind 2020. KPMG is gedurende het jaar regelmatig aanwezig bij vergaderingen van de Raad van Bestuur, de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen en constateert dat het verbeteringsprogramma voldoende aandacht van deze gremia krijgt. Gegeven de omvang, duur en complexiteit van dit programma verwacht KPMG ook dat dit de nodige tijd en aandacht zal blijven vergen in de komende jaren.

In dit kader verwijst de heer **Hogeboom** naar het corporate-governance statement van het bestuur van ING, zoals dat is opgenomen op pagina 120 en 121 van het jaarverslag. Daarin bevestigt het bestuur dat het voldoen aan wet- en regelgeving een topprioriteit is voor haar en dat de wereldwijde ING-organisatie hard werkt aan de structurele verbetering van Know Your Customer en Customer Due Diligence om de procedures ter voorkoming van witwassen op een structureel hoger plan te brengen. Tevens wordt aangegeven dat het bestuur het risico op niet-naleving niet kan uitsluiten maar gecommiteerd is aan structurele verbeteringen. De heer **Hogeboom** geeft aan dat hij de toewijding van het bestuur en de commissarissen ten aanzien van het voornoemde zelf heeft ervaren in het afgelopen jaar.

(3) Toegangsbeheer tot IT-systemen: KPMG heeft deze waarborgen als voldoende beoordeeld.

De heer **Hogeboom** vervolgt zijn toelichting met het vermelden dat KPMG bij haar controle ook onderzoek verricht naar de mogelijke impact op de jaarrekening 2018 van gebeurtenissen na balansdatum voor de datum van de controleverklaring (4 maart 2019) en voor de datum van publicatie van de jaarrekening. De Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) schrijft voor dat KPMG beoordeelt of dergelijke gebeurtenissen een materiële invloed hebben en verwerking in de jaarrekening vereisen of dat een toelichting vereist is. In dit kader licht de heer **Hogeboom** specifiek de situatie van ING in Italië nader toe: op de datum van KPMG's controleverklaring was bekend dat de lokale toezichthouder, Banca d'Italia, onderzoek deed naar de procedures ter voorkoming van witwassen bij ING in Italië. ING geeft lopende onderzoeken van toezichthouders aan in haar jaarrekening 2018 op pagina 274 'ING Group and its consolidated subsidiaries are involved in governmental, regulatory, arbitration and legal proceedings and investigations in the Netherlands and in a number of foreign jurisdictions'. Op de datum van de controleverklaring van de jaarrekening was geen rapport van de lokale toezichthouder beschikbaar en daarmee was ook de uitkomst van dit onderzoek niet bekend. Dit is schriftelijk bevestigd aan KPMG door het ING-management en de externe accountant van ING Italië. In een eerder stadium had KPMG – evenals het bestuur – aan de Auditcommissie en aan de Raad van Commissarissen gerapporteerd dat de lokale autoriteiten in Italië een onderzoek waren gestart en dat de conclusie van dit onderzoek nog niet beschikbaar was. Derhalve heeft het bestuur inzake de gebeurtenissen na balansdatum geconcludeerd dat het onderzoek bij ING in Italië geen financiële impact heeft op de jaarrekening 2018 en geen separate toelichting behoeft in aanvulling op de algemene toelichting op lopende onderzoeken van toezichthouders op pagina 274. Op basis van KPMG's werkzaamheden onderschrijft KPMG deze

conclusie van het bestuur dat het verloop van dit onderzoek tussen de datum van de financiële overzichten en de datum van de controleverklaring en publicatie van de jaarrekening geen aanpassing van of een extra toelichting in de jaarrekening 2018 vereist. Tot slot heeft KPMG ook beoordeeld of zich gebeurtenissen hebben voorgedaan tussen de datum van haar controleverklaring en vandaag, 23 april 2019, die aanpassing of toelichting vereisen in de jaarrekening 2018. De heer **Hogeboom** bevestigt dat dit niet het geval is.

Tot slot meldt de heer **Hogeboom** dat de VEB op 6 september 2018 vragen heeft gesteld aan ING, EY en KPMG over de totstandkoming van de schikking van 3 september 2018, de verwerking ervan in de boekhouding en de werkzaamheden die verricht zijn door ING en KPMG naar aanleiding van geconstateerde tekortkomingen in naleving van de Wwft. ING heeft de antwoorden op deze brief op vrijdag 19 april 2019 gepubliceerd. De heer **Hogeboom** gaat daar kort op in, zonder te oordelen over de periode 2010 tot en met 2015, omdat KPMG pas accountant is vanaf het voorjaar 2016. Vanaf het voorjaar van 2016 heeft KPMG haar bevindingen over customer due diligence en client activity monitoring gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en aan de Raad van Commissarissen en hen gewezen op hun verantwoordelijkheden in deze. Dit staat ook in de antwoorden van ING op de VEB-brief. Voor zover de antwoorden in deze brief betrekking hebben op de rol van KPMG zijn deze juist beantwoord.

De **voorzitter** bedankt de heer Hogeboom voor de toelichting en geeft vervolgens gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 2E.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) complimenteert KPMG voor de duidelijke uiteenzetting en is positiever over KPMG dan vorig jaar. Met verwijzing naar wet- en regelgeving vraagt hij zich wel af of de voorziening voor kredietverliezen zijnde 0,75% niet aan de lage kant is, rekening houdende met een mogelijk minder gunstig economisch klimaat dan het huidige. In zijn beleving was die voorziening voorheen altijd meer dan 1%. Daarnaast wil hij weten of het overleg tussen en de overdracht van EY aan KPMG destijds wereldwijd goed is verlopen wat betreft substantiële zaken die, achteraf bezien, wellicht anders of beter hadden moeten worden aangepakt, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot de destijds eventueel beschikbare informatie over bevindingen inzake customer due diligence (CDD) en client activity monitoring (CAM). Met betrekking tot het voorzieningenniveau licht de heer **Hogeboom** toe dat de juiste toepassing van IFRS 9 hierin leidend is. Enerzijds wordt daarbij rekening gehouden met macro-economische scenario's die tot op heden alle gunstig zijn en anderzijds met het verleden dat heeft aangetoond dat ING een heel goed trackrecord heeft op het gebied van beperken van kredietverliezen. Dit, in combinatie met de wereldwijde beoordeling door KPMG van vele individuele kredietdossiers bij ING, maakt dat KPMG heeft geconcludeerd dat ING's voorziening goed verantwoord, volledig en juist gewaardeerd is. De heer **Van Rijswijk** (CRO) voegt daaraan toe dat ING's kredietverliezen relatief laag zijn vergeleken met die van een aantal anderen in de sector: ING's percentage van niet-presterende leningen (het aantal leningen dat op dit moment niet voldoet aan het op tijd terugbetalen) bedraagt ongeveer 1,5% per het eind van het afgelopen jaar. Dat geeft een indicatie dat de voorzieningen als totaal van de balans relatief beperkt zijn. De heer **Hogeboom** licht vervolgens toe dat KPMG wereldwijd gedurende een bepaalde periode met EY heeft meegelopen om ING's processen, systemen en mensen te leren kennen. De Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) laat niet toe om mededelingen te doen over wat KPMG toen wel of niet zou hebben aangetroffen. De heer **Hogeboom** geeft aan dat ING direct na het bezoek van het Openbaar Ministerie en de fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD) in het voorjaar van 2016 een eigen onderzoek is gestart naar CDD en CAM. Dat viel samen met het moment waarop KPMG haar werkzaamheden voor ING startte. KPMG heeft steeds beoordeeld of ING daarin de juiste stappen heeft gezet.

De heer **Van Iepen** (Amsterdam) vraagt, net als vorig jaar, of er voor particuliere aandeelhouders in Nederland een korte samenvatting beschikbaar gesteld kan worden van het jaarverslag, de balans, de winst- en verliesrekening en een verklaring over de kasstroom. Daarnaast vraagt hij het bestuur om de hoeveelheid informatie meer behapbaar te maken. Over bladzijde 149 vraagt hij wat de gebruikte

afkortingen 'n.a.' (bij held-to-maturity) en 'FVOCI' (bij financial assets) betekenen. Over bladzijde 219 vraagt hij wat is opgenomen onder de post 'other' van € 4 miljard. Met verwijzing naar de post 'amounts held at central banks' die is gestegen van € 19 miljard naar € 47 miljard wil de heer **Van Iepen** tot slot weten of ING niet te veel geld aantrekt, omdat ze daarvoor moet betalen als ze dat (deels) aanhoudt bij de ECB.

De heer **Van Rijswijk** (CRO) start zijn uitleg met de afkortingen 'n.a.' en 'FVOCI' die respectievelijk staan voor 'not applicable' en 'Fair Value from Other Comprehensive Income' en verwijst naar bladzijde 154: Daaruit blijkt dat als gevolg van de nieuwe verplichte IFRS-standaard er veel herclassificaties zijn geweest van financiële instrumenten, van de ene naar de andere balanspost, en dat heeft impact gehad op onder andere de verklaring over de kasstroom. Wat betreft ING's operationele kasstroom licht de heer **Van Rijswijk** toe dat die bij een bank over het algemeen anders werkt dan bij een productiebedrijf: Als een bank meer werkkapitaal heeft, en daardoor meer leningen verstrekt of meer belegt, uit zich dat in een negatieve, in plaats van positieve, kasstroom.

Ten aanzien van de hoeveelheid aangetrokken geld door ING zet de heer **Van Rijswijk** uiteen dat dit enerzijds te maken heeft met strategische afwegingen en anderzijds met liquiditeitsafwegingen: als onderdeel van de strategie streeft ING naar een groei van het aantal primaire klanten. Die groei kan onder andere worden gerealiseerd door het aantrekken van deposito's die op zichzelf wellicht verliesgevend kunnen zijn, maar die kunnen worden goedge maakt door het verstrekken van andere producten en diensten aan betreffende klanten. Ten aanzien van liquiditeit is ING verplicht een dekkingsgraad te hebben van meer dan 100%, zodat ING kan waarborgen dat ze voldoende liquiditeit heeft om op korte termijn te kunnen voldoen aan eventuele onverwachte kasstroomverzoeken van klanten in tijden van bijvoorbeeld een crisis. Een deel van die liquiditeit is dus niet altijd operationeel nodig en een dergelijk overschot levert op dat moment geen winst op. Die extra liquiditeit is echter wel nodig om de continuïteit van de bedrijfsvoering te kunnen waarborgen.

De heer **Deen** (aandeelhouder via de holding Forner B.V.) complimenteert zowel de CEO als KPMG voor hun toelichting van vandaag en ING met de behaalde resultaten. Met verwijzing naar het verbeteringsprogramma vraagt hij naar KPMG's mening over de ING-cultuur en naar de interne controles van ING vanaf het moment in 2016 waarop KPMG ING's accountant werd, tot op de dag van vandaag. De heer **Hogeboom** legt uit dat cultuur en toon van de top in elkaars verlengde liggen. Ze zijn beide erg belangrijk om verbeteringen tot stand te brengen en het is tegelijkertijd heel moeilijk om een normering aan deze elementen toe te kennen. Op basis van KPMG's ervaring sinds de aanvang van haar werkzaamheden voor ING is KPMG van mening dat de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen de juiste stappen nemen wat betreft het voornoemde, ook al is het een complex proces vanwege de tijd die nodig is om het organisatiebreed beoogde structureel te verankeren. Met betrekking tot de interne controles verwijst de heer **Hogeboom** naar het getrouwe beeld van ING's vermogen en resultaat en naar de goedkeurende verklaring die KPMG heeft afgegeven ten aanzien van ING's interne controles over de financiële verslaglegging. Dit is het bewijs dat het bestuur het onderwerp niet alleen serieus neemt, maar ook goed 'in control' is om te komen tot betrouwbare financiële verslaglegging.

Een andere **aandeelhouder**, tevens lid van de VEB, verwijst naar de volgende zinsnede 'while a provision has been recognised the review of such issues is ongoing' op bladzijde 274 in het Annual Report met betrekking tot de zaak over uitgestelde belastingen in de Verenigde Staten. Hij vraagt zich af hoe het kan dat daarvoor een voorziening is genomen als de omvang nog niet bekend is. De heer **Hogeboom** legt uit dat goed naar deze zaak is gekeken. Er is sprake van een voorziening van beperkte omvang en die is juist en volledig op basis van de kennis van vandaag. Naar verwachting van ING komt de zaak binnenkort tot een goed einde.

De **aandeelhouder** vraagt vervolgens naar KPMG's rol ten aanzien van het sanctiebeleid. De heer **Hogeboom** antwoordt dat KPMG niet gaat over het sanctiebeleid van een organisatie. Wel beoordeelt KPMG of de maatregelen die genomen zijn door of in het bestuur juist en volgens de regels zijn verwerkt in de jaarrekening en hij bevestigt dat dat het geval is bij ING. De betreffende **aandeelhouder**

vraagt de voorzitter tot slot of hij namens de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen kan instaan voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de verstrekte informatie, mede vanwege de vragen die tijdens deze vergadering aan de orde zijn geweest en die in zijn beleving niet allemaal naar genoegen zijn beantwoord. Hij geeft aan dit ook tot uitdrukking te zullen laten komen bij de agendapunten over de gevraagde te verlenen decharge. De **voorzitter** antwoordt dat ING zich maximaal inzet alle vragen zo juist en volledig mogelijk te beantwoorden.

De heer **Stevense** (SRB) is benieuwd naar hoe KPMG bepaalt welke lokale ING-entiteiten jaarlijks nader te onderzoeken en of die onderzoeken dan altijd aangekondigd zijn, omdat als dat laatste het geval is de kans waarschijnlijk kleiner zal zijn op het aantreffen van mogelijke misstanden. De heer **Hogeboom** zegt dat voorgaande onderdeel is van het zogenoemde 'remote entity risk'. Hij legt uit dat KPMG bij de kleine entiteiten soms zogeheten 'verrassingscontroles' doet, die niet worden aangekondigd. Voor ING zijn Nederland, België en Duitsland altijd binnen de scope van KPMG die volledig gecontroleerd wordt. Voor de overige, veelal kleinere, ING-onderdelen elders varieert de scope per jaar en dat wordt gemeld aan het betreffende land om ervoor te zorgen dat KPMG ook kan observeren wat er gebeurt in de spreekwoordelijke uithoeken van een grote bank als ING.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) vraagt KPMG in welke kleine landen zij aangaande ING zo'n onderzoek heeft gepleegd. De heer **Hogeboom** antwoordt dat Roemenië een belangrijk land is dat KPMG in 2019 voor het eerst in scope heeft. In accountantstermen is dat heel klein in ING-context (minder dan 1% van de activa), maar tegelijkertijd is het lokaal een van de allergrootste banken. KPMG vindt het daarom belangrijk te beoordelen hoe het er daar voorstaat met onder andere de interne controlemaatregelen en de financiële verantwoording.

Daarnaast wil de heer **Stevense** van de heer Van Rijswijk weten waarom de Nederlandse regering het aan ING opgelegde schikkingsbedrag van € 775 miljoen niet uit het Europese budget heeft bekostigd. De heer **Van Rijswijk** (CRO) geeft aan dat het twee volkomen andere zaken betreft en dat het schikkingsbedrag van € 775 miljoen al is betaald door ING.

Onder verwijzing naar de onderwerpen bestuurdersaansprakelijkheid en -bezoldiging, vraagt de heer **Spanjer** (Amsterdam) of KPMG betrokken is geweest bij het aftreden van de heer Timmermans, voormalig CFO, en de aan hem toegekende vertrekvergoeding. Ook vraagt de heer **Spanjer** naar de gevolgen van IFRS 16. De heer **Hogeboom** legt uit dat de materialiteit die KPMG hanteert voor bestuurdersbezoldiging € 100.000 is. Gegeven de gevoeligheid en de aard van het onderwerp kan hij bevestigen dat KPMG dat in detail beoordeelt om vast te stellen dat alles wat betreft de primaire en de secundaire beloning, de emolumenten en eventuele andere vergoedingen juist en volledig is, zo ook in het geval van de heer Timmermans.

Ten aanzien van IFRS 16 verwijst de heer **Hogeboom** naar de notities achter in de jaarrekening waarin staat dat ING iets meer dan € 1 miljard aan niet in de balanstelling opgenomen verbintenissen heeft. Daarin zitten de leaseverplichtingen. De nieuwe IFRS16 standaard schrijft voor dat een organisatie die contract voor contract moet doorlopen en moet bepalen of die wel of niet in de balanstelling dienen te worden meegenomen. Dat heeft ING gedaan.

De **voorzitter** bedankt iedereen voor de opmerkingen, vragen en antwoorden en gaat, nadat de stemprocedure is toegelicht, over tot stemming over agendapunt 2E.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat de jaarrekening over 2018 is vastgesteld met 2.268.965.351 stemmen voor, 221.029 stemmen tegen en 5.232.263 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

3A. Reserverings- en dividendbeleid (ter bespreking)

De **voorzitter** verwijst naar bladzijde 61 tot en met 64 van het Annual Report en licht toe dat ING ernaar streeft een gezonde kernkapitaalratio te handhaven die boven de geldende eisen voor de fully-

loaded kernkapitaalratio ligt: boven de vereiste 11,8%. Daarnaast hanteert ING een comfortabele managementbuffer die ook de Pillar 2 Guidance omvat. Met ING's kernkapitaalratio van 14,5% per 31 december 2018 voldoet ING aan deze eisen. ING streeft er daarnaast naar een progressief dividend uit te keren, waarbij dividendvoorstellen mede gebaseerd zullen zijn op verwachte toekomstige kapitaaleisen, groeimogelijkheden voor de Groep, het nettoresultaat, én ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 3A.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) vraagt of de kasstromen voldoende op orde zijn om in de toekomst een goed dividend uit te kunnen blijven keren, omdat hij verwacht dat een aantal zaken waarbij ING mogelijk betrokken is, zoals de Russische witwaszaak Troika Laundromat, ING geld kunnen kosten. De heer **Hamers** (CEO) antwoordt dat als ING overweegt dividend uit te keren, ING eerst haar huidige kapitaalbuffer en de impact daarop beoordeelt, rekening houdende met onder andere TRIM ('Targeted Review of Internal Models', een enige tijd geleden door de ECB geïnitieerde herbeoordeling van interne risicomodellen waarmee banken hun wettelijk vereiste kapitaalbuffers berekenen) en Basel IV. Vervolgens schat ING in hoeveel winst ze in de toekomst denkt te kunnen genereren en hoe die winst aangewend kan worden om enerzijds de kapitaalpositie verder te verbeteren, rekening houdende met TRIM en Basel IV, en anderzijds te blijven groeien en dividend te kunnen blijven uitkeren. Rekening houdende met voorgaande, is ING van mening dat ze over het jaar 2018 met een gerust hart dividend kan uitkeren.

De **voorzitter** constateert dat er geen andere vragen of opmerkingen zijn, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

3B. Dividend over 2018 (ter beslissing)

De **voorzitter** verwijst naar het voorstel zoals opgenomen in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 3B en bladzijde 61 tot en met 62 van het Annual Report. Hij licht vervolgens toe dat de nettowinst over 2018 € 4,703 miljard bedraagt. Na toevoeging aan de reserves van € 2,057 miljard staat € 2,646 miljard ter beschikking van de Algemene Vergadering. Voorgesteld wordt om een dividend over 2018 uit te keren van € 0,68 per gewoon aandeel. Rekening houdend met het interim-dividend van € 0,24 dat in augustus 2018 betaalbaar is gesteld, zal het slotdividend € 0,44 per gewoon aandeel bedragen en wordt als slotdividend in contanten uitgekeerd, onder inhouding van 15% Nederlandse dividendbelasting. De Raad van Commissarissen adviseert dit voorstel te aanvaarden.

De **voorzitter** constateert dat er geen vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het dividendvoorstel 2018 is aangenomen met 2.267.276.107 stemmen voor, 4.679.227 stemmen tegen en 2.485.232 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

4A. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur voor hun taakuitoefening in 2018 (ter beslissing)

De **voorzitter** licht eerst toe dat agendapunten 4A en 4B, het verlenen van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, gezamenlijk behandeld worden, waarna ze afzonderlijk in stemming zullen worden gebracht. Hij legt uit dat decharge het verlenen van kwijting is aan een bestuurder of commissaris voor zijn of haar taakvervulling is. Door decharge te verlenen doet de vennootschap afstand van het vorderingsrecht op een bestuurder of

commissaris. Het verlenen van decharge resulteert in ontslag van aansprakelijkheid van de bestuurder of commissaris ten opzichte van de vennootschap. Zoals tijdens deze vergadering al eerder aan de orde is gekomen was 2018 in een aantal opzichten een zeer teleurstellend jaar, ook voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Gezien de teleurstelling, die ING ook is gebleken uit de vele directe contacten met aandeelhouders in de afgelopen periode, heeft ING begrepen dat er aandeelhouders zijn die de gevraagde decharge niet willen verlenen. ING heeft begrip en respect voor aandeelhouders die op die manier hun teleurstelling tot uiting willen brengen. De **voorzitter** laat weten dat men tegelijkertijd niet verbaasd zal zijn dat ING een andere mening is toegedaan en geeft gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen.

De heer **Sluis** (Amsterdam) verwijst naar zijn eerder ingezonden brief aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en de daarin genoemde punten die hij eerder in deze Algemene Vergadering naar voren heeft gebracht. Hij vindt dat geen decharge kan worden verleend aan de (voormalige) leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, omdat het door hen gevoerde beleid volgens hem niet in orde en misleidend is.

Mevrouw **Stavast** (vertegenwoordiger van PGGM Investments en sprekend namens diens klanten en aandeelhouders) verwijst naar PGGM's verplichting aan haar deelnemers om verantwoordelijkheid te nemen voor PGGM's stemgedrag over het gevoerde beleid en het uitgeoefende toezicht daarop in de ondernemingen waarin PGGM belegt. Volgens haar is de belangrijkste taak van de raad van bestuur van een systeembank, onder toezicht van de raad van commissarissen, het borgen van de reputatie van de bank en het publieke vertrouwen daarin. Wat betreft ING benoemt ze de twee belangrijkste kwesties uit 2018, zijnde de CEO-remuneratie en de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie, die volgens haar ING's reputatie nadelig hebben beïnvloed en die hebben geleid tot een negatief publiekssentiment richting de bank. Die twee zaken zijn voor PGGM aanleiding om het voorstel voor het verlenen van decharge aan de (voormalige) leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2018 niet te steunen.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) geeft aan dat hij voornemens was om decharge te verlenen, maar dat hij zich zal onthouden van stemming. Reden daarvoor is de onzekerheid over de invloed van de overheid en de publieke opinie in het licht van het al dan niet terecht aansprakelijk kunnen houden van bestuurders ná eerder gemaakte afspraken tussen betrokken partijen in onderhavige kwesties. Hij verwijst daarbij naar de getroffen schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie waarna de destijds zittende CFO, de heer Timmermans, onder druk alsnog moest aftreden. Hij uit daarover zijn onvrede en vraagt zich af of het aftreden terecht was en of een dergelijke situatie zich nog eens zou kunnen voordoen.

De heer **Van den Bos** verwijst daarnaast ook naar de media en het negatieve beeld over ING en de heer Timmermans dat daarin wordt neergezet. Hij verwacht daarin een meer actieve mitigerende rol van (de voorzitter van) de Raad van Commissarissen.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) haakt hier op in en vraagt zich of het na verlenen van decharge zo is dat er geen claims meer kunnen worden ingediend tegen de onderhavige (voormalige) leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen, zoals bijvoorbeeld tegen de heer Timmermans. In die context vindt hij het falend beleid dat de heer Timmermans vandaag niet aanwezig is. De **voorzitter** reageert op de heer Van den Bos en de heer Spanjer door toe te lichten dat er voor wat betreft de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM) sprake was van strafbare feiten die toe te rekenen waren aan de organisatie als geheel en niet individueel aan personen. In dat kader zijn over geen enkele ING-medewerker opmerkingen gemaakt over diens integriteit. De **voorzitter** laat weten dat hij diep overtuigd is van de integriteit en de kwaliteiten van de heer Timmermans en dat iedereen helaas heeft moeten constateren dat de heer Timmermans in overleg met de Raad van Commissarissen de consequenties heeft getrokken uit de schikking met het OM.

De heer **Koster** (VEB) laat weten dat hij net als een aantal anderen dit jaar geen decharge zal verlenen, ondanks dat er ook veel is goed gegaan bij ING, omdat hij van mening is dat er op belangrijke onderdelen van de interne controle een onvolledig beeld is van waar ING nu precies staat in het licht

van de gebeurtenissen in 2018. Hij hoopt dat ING een en ander in 2019 beter aantoonbaar kan maken zodat hij volgend jaar weer decharge kan verlenen.

Volgende op de vragen en opmerkingen over wat decharge inhoudt licht mevrouw **Van Oosten Slingeland** (hoofd Juridische Zaken a.i.) dat op aangeven van de **voorzitter** nader toe. Ze legt uit dat het voor Nederlandse beursgenoteerde vennootschappen gebruikelijk is om de (voormalige) leden van de raad van bestuur en van de raad van commissarissen door de aandeelhouders - en dus namens de vennootschap - in de Algemene Vergadering te vragen om vrijwaring van aansprakelijkheid voor schade die de vennootschap mogelijk door genoemde leden heeft geleden of nog zal lijden. Decharge is daarmee slechts een interne aangelegenheid en zegt niets over eventuele aansprakelijkstelling door derden. De **voorzitter** verwijst in dit verband naar de ter beschikking gestelde informatie in onder andere de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping voor deze Algemene Vergadering, de daarbij behorende stukken en wat op de website staat van ING. Voor wat betreft de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie (OM) verwijst de **voorzitter** ook naar de publiek beschikbare informatie van en communicatie door het OM, waarbij het OM heeft vastgesteld dat de strafbare feiten toe te rekenen zijn aan de organisatie als geheel en niet individueel aan personen, zoals zojuist ook toegelicht aan de heren Van den Bos en Spanjer.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) stelt gezien de discussie over decharge voor dat het misschien een goed idee zou zijn om een van de voormalige Nederlandse ministers van Financiën te laten plaatsnemen in de Raad van Commissarissen van ING, omdat zij vanwege hun voormalige rol ruime ervaring zouden moeten hebben met het houden van toezicht. De **voorzitter** bedankt de heer Vreeken voor zijn advies en zal het in gedachten houden.

Als blijkt dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over agendapunten 4A en 4B, verwijst de **voorzitter** naar de omschrijving in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 4A. Hij stelt voor om de leden en de voormalige leden van de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in 2018 zoals uiteengezet in de jaarrekening over 2018, het verslag van de Raad van Bestuur, het hoofdstuk Corporate Governance, het hoofdstuk over artikel 404 van de Sarbanes-Oxley Act, het remuneratieverslag en de mededelingen die tijdens deze jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan. De **voorzitter** gaat over tot stemming over agendapunt 4A.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 4A met 762.842.279 stemmen voor, 1.271.584.480 stemmen tegen en 240.008.167 onthoudingen niet is aangenomen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

4B. Verlening van decharge aan de leden en voormalige leden van de Raad van Commissarissen voor hun taakuitoefening in 2018 (ter beslissing)

De **voorzitter** verwijst naar de omschrijving in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 4B. Hij stelt voor om de leden en de voormalige leden van de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor hun taakuitoefening in 2018 zoals uiteengezet in de jaarrekening over 2018, het verslag van de Raad van Commissarissen, het hoofdstuk Corporate Governance, het remuneratieverslag, en de mededelingen die tijdens deze jaarlijkse Algemene Vergadering zijn gedaan. De **voorzitter** gaat over tot stemming over agendapunt 4B.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel het voorstel onder agendapunt 4B met 758.189.336 stemmen voor, 1.276.152.682 stemmen tegen en 240.093.408 onthoudingen niet is aangenomen.

De **voorzitter** laat weten dat de uitkomst van agendapunten 4A en 4B ING diep teleurstelt, ook al komt deze niet geheel onverwacht, gezien de intensieve dialoog die de Raad van Bestuur en Raad van

Commissarissen hebben gehad met de aandeelhouders in de afgelopen periode. ING begrijpt dat dit een uiting van teleurstelling is na de aanzienlijke schikking die ING getroffen heeft vanwege tekortkomingen in de uitvoering van haar poortwachtersfunctie over de periode 2010–2016. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zien dit als een aansporing om het in 2017 reeds ingezette Know Your Customer-verbeteringsprogramma voort te zetten en structurele verbeteringen in de gehele onderneming door te voeren.

Iets later in de vergadering uit de heer **Van den Bos** (Stede Broec) ook zijn teleurstelling en tevens onbegrip over het feit dat de beide dechargevoorstellen niet zijn aangenomen, omdat – zeker voor wat betreft de schikking met het Nederlandse Openbaar Ministerie – de zittingsperiode van de meeste (voormalige) leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen korter was dan de periode 2010–2016 waarop de schikking betrekking heeft.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

5. Herbenoeming van de externe accountant (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de herbenoeming van de externe accountant en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 5. Hij licht toe dat de Raad van Commissarissen voorstelt om KPMG Accountants N.V. (KPMG) te herbenoemen tot accountant van de vennootschap, voor de controle van de jaarrekening voor de boekjaren 2020 tot en met 2023. KPMG werd tijdens de Algemene Vergadering van 2015 benoemd tot externe accountant van ING Groep voor de boekjaren 2016 tot en met 2019 en zal dus ook het nu lopende jaar, 2019, de accountantscontrole uitvoeren en daarover rapporteren.

Het voorstel van de Raad van Commissarissen is gebaseerd op een grondige beoordeling door de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen. In deze beoordeling is onder andere gekeken naar de onafhankelijkheid, de kwaliteit, de relatie, de samenstelling van het auditteam en naar de vergoeding van de externe auditor. Op basis van deze beoordeling heeft de Auditcommissie geadviseerd om KPMG te herbenoemen als externe accountant voor een periode van vier jaar (2020, 2021, 2022 en 2023) en de Raad van Commissarissen heeft dit advies overgenomen.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 5.

Een **aandeelhouder** vraagt of KPMG ook de controle heeft uitgeoefend in de periode waarin er sprake was van organisatorisch falen. De **voorzitter** beantwoordt deze vraag met 'nee' en verwijst naar wat hierover al eerder in de vergadering is gevraagd en geantwoord.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 5 is aangenomen met 2.247.434.176 stemmen voor, 25.943.736 stemmen tegen en 982.098 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

6. Samenstelling Raad van Bestuur: benoeming van Tanate Phutrakul (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de benoeming van Tanate Phutrakul als lid van de Raad van Bestuur met ingang van het einde van deze Algemene Vergadering tot aan het einde van de in 2023 te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 6. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende

voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 18 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat.

Hij vraagt de heer Phutrakul om op te staan en zichzelf kort te introduceren. De heer **Phutrakul** (CFO) verwijst naar zijn curriculum vitae en zegt dat hij al een aantal jaren CFO is geweest bij andere onderdelen van ING. Hij kijkt ernaar uit om ING te ondersteunen als lid van de Raad van Bestuur.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 6.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) verwijst naar een eerdere, niet-Nederlandstalige CFO die ook lid was van de Raad van Bestuur en de Nederlandse taal niet machtig was. Hij vraagt zich af of de heer Phutrakul zich voor de volgende Aandeelhoudersvergadering wel in het Nederlands verstaanbaar kan maken. De **voorzitter** laat weten dat het zich de Nederlandse taal machtig zijn geen conditie is om de functie te vervullen.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 6 is aangenomen met 2.240.642.666 stemmen voor, 16.397.223 stemmen tegen en 17.317.133 onthoudingen.

De **voorzitter** feliciteert de heer Phutrakul, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

7. Samenstelling Raad van Commissarissen

De **voorzitter** licht toe dat de Raad van Commissarissen streeft naar een samenstelling van de Raad van Commissarissen met minimaal 30 procent vrouwen en minimaal 30 procent mannen. In het kader van het in september 2017 onverwachte aftreden van mevrouw Sherry vanwege persoonlijke omstandigheden, en het aankomende aftreden van de heer Breukink aan het einde van deze vergadering is de Raad van Commissarissen in september 2017 onmiddellijk het proces gestart om geschikte nieuwe leden te vinden.

Het vinden van geschikte kandidaten is een uitdaging, omdat er aan verschillende en deels ook vele wettelijke vereisten moet worden voldaan wat betreft de samenstelling, op het gebied van onder andere achtergrond, kennis, ervaring, nevenfuncties, onafhankelijkheid, geen belangenverstrengeling, beschikbaarheid. Met de voorgestelde herbenoeming van mevrouw Gheorghe onder agendapunt 7A en de voorgestelde benoemingen van de heer Rees en mevrouw Verhagen onder agendapunten 7B en 7C, zal het percentage vrouwen in de Raad van Commissarissen per 1 oktober 2019 een derde, ofwel 33,33 procent zijn. De Raad van Commissarissen voldoet ook aan andere diversiteitscriteria en wettelijke vereisten.

7A. Herbenoeming van Mariana Gheorghe (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de herbenoeming van Mariana Gheorghe als lid van de Raad van Commissarissen met ingang van het einde van deze Algemene Vergadering tot aan het einde van de in 2023 te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 7A. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 7A.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) maakt een opmerking over de genoemde man/vrouw percentages. De **voorzitter** legt uit dat van de voltallige Raad van Commissarissen tenminste 30% man en tenminste

30% vrouw moet zijn en dat daarnaast ook andere vormen van diversiteit van belang zijn voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen.

De heer **Stevense (SRB)** geeft aan graag een motivatie te horen van alle voorgestelde kandidaten, dus ook van het voorgestelde te herbenoemen lid. De **voorzitter** vraagt mevrouw Gheorghe haar motivatie te delen. Mevrouw **Gheorghe** licht toe dat ze akkoord is gegaan met haar kandidatuur voor een nieuwe termijn, omdat ze respect heeft voor het goede wat deze bank doet voor Nederland en voor de andere markten waarin ze actief is. Ze vindt het een grote eer, en tegelijkertijd ook een uitdaging, om deel uit te mogen maken van de Raad van Commissarissen van ING. Omdat ze vorig jaar is afgetreden als CEO in een andere functie is ze van mening dat het daardoor makkelijker voor haar zal zijn voldoende tijd vrij te kunnen blijven maken voor ING.

Een andere **aandeelhouder** vraagt of alle voorgestelde kandidaten voortaan standaard hun bijzondere eigenschappen zelf kunnen toelichten tijdens de Algemene Vergadering. De **voorzitter** antwoordt dat de bijzondere eigenschappen van alle kandidaten zijn opgenomen in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder de daarop betrekking hebbende agendapunten, in dit geval 7A tot en met 7C. In het geval er sprake is van nieuwe kandidaten geven zij zelf nog een korte mondelinge toelichting. Als die toelichting in het Engels is wordt die vertaald via de daartoe ter beschikking gestelde hoofdtelefoons zoals medegedeeld bij de opening van deze vergadering.

Over de bijzondere eigenschappen van mevrouw Gheorghe zegt de **voorzitter** het volgende: Ze heeft brede ervaring in het leidinggeven aan een grote, beursgenoteerde onderneming. Daarnaast heeft ze kennis van én ervaring met de financiële sector, evenals van en met de internationale handel en industrie. Wat ook meetelt is de manier waarop zij haar functie heeft vervuld als lid van de Risicocommissie en de Nominatie- en Corporate-Governance-commissie gedurende haar huidige benoemingstermijn. Tot slot is zij als persoon ook een heel prettige en constructieve collega.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 7A is aangenomen met 2.218.204.227 stemmen voor, 36.897.408 stemmen tegen en 19.255.087 onthoudingen.

De **voorzitter** feliciteert mevrouw Gheorghe, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

7B. Benoeming van Mike Rees (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de benoeming van Mike Rees als lid van de Raad van Commissarissen met ingang van het einde van deze Algemene Vergadering tot aan het einde van de in 2023 te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 7B. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat. Hij vraagt de heer Rees om op te staan en zichzelf kort te introduceren.

De heer **Rees** geeft aan dat hij *chartered accountant* is en dat hij 36 jaar in het internationale bankwezen heeft gewerkt. Daarvan heeft hij een aantal jaren in Azië gewerkt en gedurende die 36 jaar heeft hij rollen gehad in *finance* en risicomanagement. Hij is hoofd Global Markets geweest, hoofd Wholesale Bank en uiteindelijk ook plaatsvervangend CEO bij Standard Chartered Bank. Twee jaar geleden is hij afgetreden en sindsdien heeft hij zich gericht op technologie, start-ups, cybercrime en kunstmatige intelligentie. Hij heeft onlangs een fintech-ledenvereniging opgezet voor Afrika. Hij laat weten dat hij ING al heel lang kent uit hoofde van samenwerking destijds tussen ING en zijn voormalige werkgever. Hij is van mening dat ING een geweldige klus heeft geklaard sinds de financiële

crisis en hij wil als commissaris graag bijdragen aan de volgende stappen in ING's verdere ontwikkeling. De **voorzitter** vult aan dat de voordracht tot benoeming van Mike Rees onder andere gebaseerd is op zijn succesvolle carrière in internationale markten, zijn ervaring in wholesale banking en zijn kennis op het gebied van fintech. Met zijn eerder opgedane kennis en ervaring, waaronder als plaatsvervangend CEO bij Standard Chartered Bank, zal hij van toegevoegde waarde zijn voor ING's Raad van Commissarissen en zal hij complementair zijn aan de andere commissarissen.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 7B en constateert dat die er niet zijn. Hij gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 7B is aangenomen met 2.181.715.713 stemmen voor, 75.255.390 stemmen tegen en 17.383.899 onthoudingen.

De **voorzitter** feliciteert de heer Rees, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

7C. Benoeming van Herna Verhagen (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de benoeming van Herna Verhagen als lid van de Raad van Commissarissen met ingang van 1 oktober 2019 tot aan het einde van de in 2023 te houden jaarlijkse Algemene Vergadering en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 7C. Hierin zijn onder andere opgenomen de bindende voordracht zoals opgemaakt door de Raad van Commissarissen, overeenkomstig artikel 24 lid 2 van de statuten, en de gegevens van de voorgedragen kandidaat. Hij vraagt mevrouw Verhagen om op te staan en zichzelf kort te introduceren.

Mevrouw **Verhagen** geeft aan dat ze CEO is van PostNL waar ze inmiddels 27,5 jaar werkzaam is, waarvan de laatste zeven jaar als CEO. Daarvoor heeft ze gewerkt als HR-directeur bij TNT. PostNL is een onderneming die middenin een transformatie zit van traditionele postbezorging naar een e-commerce logistiek bedrijf. Dat is ook wat ze waardeert in ING: ook ING is bezig met een transformatie en ze hoopt daaraan te kunnen bijdragen als ze wordt benoemd. De **voorzitter** vult aan dat de voordracht tot benoeming van Herna Verhagen onder andere gebaseerd is op het feit dat zij eerdere functies heeft bekleed met verantwoordelijkheden op het gebied van personeelszaken en algemeen management, inclusief governance-gerelateerde zaken. Zij heeft veel ervaring met het functioneren in een sterk gereguleerde en complexe omgeving die een sterke verbinding heeft met de samenleving, ook gezien de huidige rol die zij vervult.

Gegeven het aankomende einde van de laatste zittingstermijn van de heer Breukink als lid van de Raad van Commissarissen, tevens als voorzitter van de Remuneratiecommissie en lid van de Nominatie- en Corporate-Governance-commissie, zal Herna Verhagen met haar achtergrond en ervaring complementair zijn voor ING's Raad van Commissarissen en zal zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 7C.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) geeft aan dat hij mevrouw Verhagen in haar rol als CEO bij PostNL als heel prettig ervaart en dat zij zeer kundig en communicatief is. In het licht van de recente gebeurtenissen bij ING adviseert de heer Vreeken de voorzitter ook te overwegen om een voormalig Nederlandse minister van Financiën vanwege diens kennis en ervaringen op het gebied van banktoezicht aan de Raad van Commissarissen toe te voegen om ING weer in goede banen te leiden. Ook verwijst hij naar zijn eerdere advies van vandaag om een chief communications officer aan te stellen, omdat hij van mening is dat ING veel beter moet communiceren. Hij geeft aan bereid te zijn om die rol ad interim op zich te nemen.

Een **aandeelhouder** heeft het idee dat mevrouw Verhagen benoemd wordt om zodoende te voldoen aan de minimaal 30% vrouwen in de raden van commissarissen van Nederlandse bedrijven. Hij is van mening dat ze niet geschikt is. Hij verwijst daarbij onder andere naar haar eerdere rol bij een andere financiële instelling en de koersontwikkeling van die instelling en die van PostNL. Hij kan zich beter vinden in het advies van de heer Vreeken om een voormalig Nederlandse minister van Financiën aan de Raad van Commissarissen toe te voegen.

De heer **Van Iepen** (Amsterdam) maakt een aantal opmerkingen. Ten aanzien van de vereiste om minimaal 30% vrouwen in de Raad van Commissarissen te hebben hoopt hij dat daarmee geen concessies worden gedaan wat betreft kwaliteit. Hij laat ook weten dat hij tegen het voorstel zal stemmen, niet vanwege persoonlijke overwegingen jegens mevrouw Verhagen maar vanwege zijn overwegingen als belegger wat betreft de performance van PostNL.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) is het niet eens met ING's voordracht tot de benoeming van mevrouw Verhagen en met ING's kwalificatie dat ze sterk is in personeelszaken. Hij verwijst daarbij naar het jaarverslag van PostNL waaruit blijkt dat het personeel erg ontevreden is.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) reageert verbaasd op de negatieve reacties. Hij verwijst naar zijn ervaringen met PostNL en de rol van mevrouw Verhagen daar. Hij vindt mevrouw Verhagen een kundige bestuurster, onder andere wat betreft het kunnen omgaan met de Nederlandse overheid. Hij ondersteunt ING's voordracht dan ook tot benoeming als lid van de Raad van Commissarissen.

De heer **Dekker** (Utrecht) merkt op dat de Raad van Commissarissen op uiterst kundige wijze haar best doet om de zaken zo goed mogelijk te regelen. In die zin juicht hij de voorgestelde benoeming dan ook ten zeerste toe. Hij voegt daar wel aan toe dat hij zich enigszins zorgen maakt over het inmiddels opnieuw steeds groter wordende ING. Hij waarschuwt ING hiermee uit te kijken nu de organisatie in een heel moeilijk omgevingsveld verkeert en met name de laatste paar jaar de indruk wekt niet voldoende in control te zijn. De heer **Dekker** verwijst naar de recente geruchten in de media over een mogelijke fusie tussen ING en Commerzbank.

Als reactie op de opmerkingen over dit agendapunt benadrukt de **voorzitter** dat er geen misverstand kan bestaan over hoe de Raad van Commissarissen omgaat met diversiteit. De Raad van Commissarissen beoordeelt eerst of mensen kundig zijn, of ze inhoudelijk bijdragen aan ING en of ze bijdragen aan een teamgevoel binnen ING. Daarnaast houdt ING rekening met diversiteit, omdat ze ervan overtuigd is dat diversiteit iets toevoegt aan de effectiviteit van haar bestuur en toezicht. Vanuit die optiek zijn de benoemingsvoorstellen van vandaag mede tot stand gekomen. Hij geeft vanuit voornoemd oogpunt aan heel trots te zijn dat ING mevrouw Verhagen bereid heeft gevonden zich in te willen zetten voor ING met haar kundigheden, ervaringen en kwaliteiten als persoon.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel onder agendapunt 7C is aangenomen met 2.003.220.664 stemmen voor, 265.380.893 stemmen tegen en 5.749.956 onthoudingen.

De **voorzitter** feliciteert mevrouw Verhagen, sluit dit agendapunt af en gaat over tot het volgende agendapunt.

8A. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 8A. Hij geeft

aan dat de genoemde emissiemachtiging van 40% van het geplaatste kapitaal neerkomt op een nominaal bedrag van € 15.566.915,20.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 8A.

De heer **Koster** (VEB) geeft aan dat het wat hem betreft het belangrijkste lijkt dat ING eerst laat zien dat intern orde op zaken is gesteld en dat er bij de toezichthouders hierover geen enkele twijfel meer bestaat, voordat er mogelijkheden zouden moeten zijn voor het doen van overnames. Een machtiging tot uitgifte van gewone aandelen tot 40% lijkt hem dan ook niet gepast en hij stelt voor dit percentage vast te stellen op 10%.

De heer **Van den Bos** (Stede Broec) geeft aan dat hij normaliter voor zou stemmen, maar nu nog niet weet hoe hij zal stemmen. Hij wil eerst graag weten wat de plannen van ING zijn wat betreft Commerzbank. Hij is van mening dat er teveel banken zijn in Europa en dat een consolidatieslag daarom niet ondenkbaar is. Hij zou het daarom op zich niet onredelijk vinden als ING Commerzbank zou willen overnemen.

Mevrouw **Stavast** (vertegenwoordiger van PGGM Investments en sprekend namens diens klanten en aandeelhouders) constateert dat de voorgestelde machtiging tot uitgifte van aandelen voor elk doel gebruikt kan worden, inclusief maar niet beperkt tot kapitaalversterking, financiering, fusies en overnames. Zij vraagt de gebruikmaking van de emissiemachtiging te beperken tot de volgens haar in Nederland gangbare 10% plus 10% en het meerdere alleen te gebruiken in die situaties waarin in alle redelijkheid het bijeenroepen van een Bijzondere Algemene Vergadering te lang duurt. Zij geeft aan er belang aan te hechten dat de aandeelhouders worden betrokken bij de besluitvorming over het eventueel doen van grote overnames door ING.

De heer **Spanjer** (Amsterdam) vraagt zich af waarom de machtiging 40% betreft, terwijl 10% volgens hem gangbaar is. Bovendien is hij van mening dat de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen geen mandaat hebben gekregen voor dit voorstel met verwijzing naar de eerdere gebeurtenissen tijdens deze vergadering.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) refereert aan WakaWaka, een wereldwijd opererende organisatie, opgericht in en met het hoofdkantoor in Nederland die als missie heeft dat iedereen de energie van de zon kan gebruiken met behulp van onder andere duurzame zaklampen. De organisatie ging in 2018 failliet, maar kon een doorstart maken dankzij hulp van andere Nederlandse investeerders. In het licht van het voorgaande stelt de heer **Vreeken** dat ook ING moeilijke perioden heeft gekend. Hij verwijst hierbij naar de financiële crisis van circa 10 jaar geleden en naar het feit dat de (voormalige) leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen vandaag geen decharge is verleend. Hij adviseert ING daarom om het hoofdkantoor in Nederland te houden, zelfs als expansie in het buitenland ING mooie kansen zou bieden.

Het antwoord op de vraag over Commerzbank is al eerder in de vergadering gegeven. Gezien de gemaakte opmerkingen geeft de **voorzitter** het woord aan de heer Hamers om een algemene toelichting te geven op het voorstel. De heer **Hamers** laat weten dat het voorstel al jaren wordt gedaan en gesteund. Het voorstel beoogt dat ING in periodes waarin het noodzakelijk is de mogelijkheid krijgt om een aandelenemissie te doen en dat zo'n emissie voor verschillende zaken kan worden aangewend.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.110.562.448 stemmen voor, 162.440.598 stemmen tegen en 1.337.165 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit agendapunt 8A af en gaat over tot agendapunt 8B.

8B. Machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging tot uitgifte van gewone aandelen, met of zonder voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 8B. Deze tweede emissiemachtiging ziet toe op 10% van het geplaatste kapitaal wat neerkomt op een nominaal bedrag van € 3.891.728,80. Hij voegt eraan toe dat ook dit voorstel, net als het voorstel onder agendapunt 8A, al jaren wordt gedaan en gesteund.

De **voorzitter** geeft gelegenheid tot vragen en opmerkingen over agendapunt 8B.

Een **aandeelhouder** geeft aan dat het voorstel in zijn ogen niet klopt, omdat volgens hem niet 'met of zonder' voorkeursrecht gestemd kan worden; het is óf met óf zonder in zijn ogen. De heer **Hamers** reageert dat het of met of zonder voorkeursrecht betreft, afhankelijk van de situatie die zich voordoet, en dat het aan de Vennootschap is om dat te bepalen.

De **voorzitter** constateert dat er geen verdere vragen of opmerkingen zijn over dit agendapunt en gaat over tot stemming.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.245.304.711 stemmen voor, 27.427.528 stemmen tegen en 1.609.158 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit agendapunt 8B af en gaat over tot agendapunt 9.

9. Machtiging Raad van Bestuur tot verkrijging van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap (ter beslissing)

De **voorzitter** stelt aan de orde de machtiging van de Raad van Bestuur om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, volgestorte gewone aandelen ING Groep N.V. te verkrijgen en verwijst naar het voorstel in de Toelichting op de Agenda als onderdeel van de oproeping onder agendapunt 9. Hij licht toe dat de machtiging geldt voor een maximum van 10% van het geplaatste kapitaal en voor een periode van 18 maanden. De verkrijgingsprijs dient ten minste één eurocent (€ 0,01) te bedragen en niet hoger te zijn dan de hoogste koers waarvoor de gewone aandelen worden verhandeld op Euronext Amsterdam, op de datum waarop de overeenkomst tot verkrijging wordt gesloten óf op de daaraan voorafgaande beursdag. De machtiging zal worden gebruikt voor handels- en beleggingsdoeleinden in het kader van de gewone uitoefening van het bankbedrijf.

De **voorzitter** constateert dat er geen vragen of opmerkingen zijn en gaat over tot stemming over agendapunt 9.

Nadat de elektronische stemming heeft plaatsgevonden, constateert de **voorzitter** dat het voorstel is aangenomen met 2.206.956.641 stemmen voor, 63.769.077 stemmen tegen en 3.612.679 onthoudingen.

De **voorzitter** sluit agendapunt 9 af.

De heer **Reijnen** (Den Haag) geeft aan dat hij de rondvraag mist en hij vraagt of hiervoor nog gelegenheid is. De **voorzitter** antwoordt ontkennend. Hij laat weten dat niet is voorzien in een

rondvraag en dat het al erg laat is. Hij geeft aan het signaal van de heer Reijnen te begrijpen en dat de Raad van Commissarissen voor de volgende Algemene Vergadering zal overwegen of een rondvraag wordt geagendeerd.

De **voorzitter** heeft een aantal afsluitende mededelingen. Hij deelt onder andere mede dat de definitieve uitslag van de stemmingen binnen enkele dagen op de website van ING staat en dat de vastgestelde notulen te zijner tijd op aanvraag kunnen worden toegezonden. De **voorzitter** geeft ook aan dat er in de centrale hal een drietal stands staat waar ING-medewerkers graag meer vertellen over wat ING doet op het gebied van klimaat en duurzaamheid, het op weg helpen van mensen - ook die met een beperking - op het gebied van digitaal bankieren, alsmede wat ING doet met het ING Fonds voor de Nederlandse samenleving.

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

Amsterdam,
G.J. Wijers
voorzitter

Amsterdam,
C.H.P. van Eldert-Klep
secretaris

Amsterdam,
M.M. Grootfaam
aandeelhouder