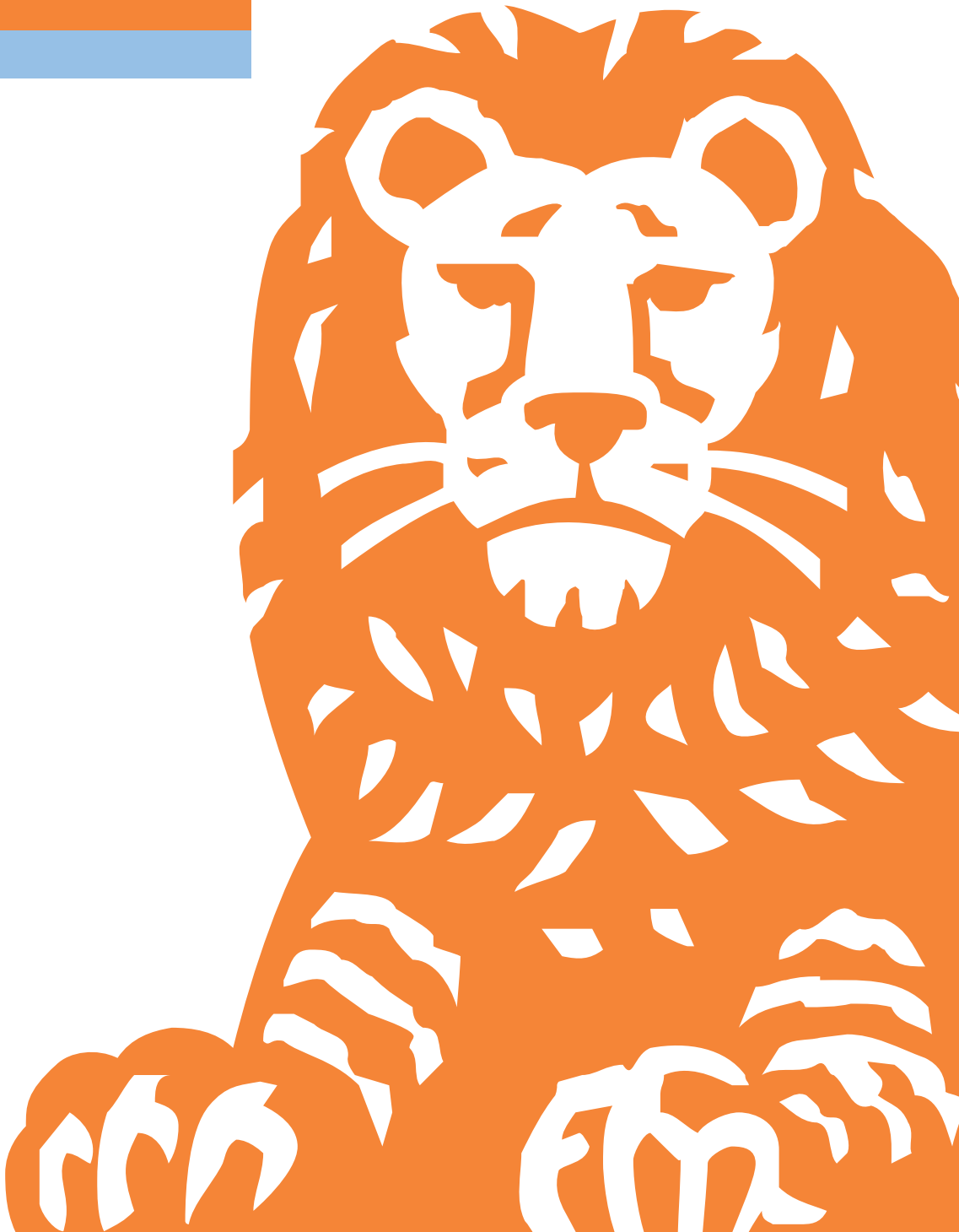
ING

ING Groep Jaarverslag

2011

Sterke bedrijven bouwen
in een uitdagend klimaat



ING

> ING boekt onderliggende nettowinst over 2011 van EUR 3.675 miljoen

> Toename kredietverlening aan klanten dankzij sterke financieringspositie

> De crisis het hoofd bieden door sterke kapitaal-, financierings- en liquiditeitsposities

> Goede voortgang met herstructureringseis EC en verdere terugbetaling aan de Nederlandse Staat

> Voortdurende dialoog met belanghebbenden over fundamentele herziening van het financiële stelsel

Inhoud

1 Ons profiel

Bericht van de voorzitter 4
ING in het kort 6
Samenstelling van de Raden 8
Kerncijfers 9
Het aandeel ING 10

2 Verslag van de Raad van Bestuur

Financieel en regelgevingsklimaat 12
Strategie 16
Duurzaamheid 20
Kapitaalbeheer 24
Risicobeheer 25
Human resources 26
Samenvatting Bankbedrijf 28
– Retail Banking 32
– Commercial Banking 40
Samenvatting Verzekeringsbedrijf 45
– Verzekeringen 48
– Vermogensbeheer 55

3 Corporate governance

Bericht van de Raad van Commissarissen 58
Corporate governance 61
Rapport Stichting ING Aandelen 73
Rapport Stichting Continuïteit ING 76
Conformiteitsverklaring 77
Artikel 404 Sarbanes-Oxley-wet 78
Remuneratierapport 80
Ondernemingsraden 88

4 Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans 90
Geconsolideerde winst-en-verliesrekening 91
Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten 93
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 94
Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen 96
Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening 98
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening 119
Risicobeheer 217
Kapitaalbeheer 286

5 Vennootschappelijke jaarrekening

Vennootschappelijke balans 295
Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening 296
Vennootschappelijk mutatieoverzicht eigen vermogen 297
Grondslagen voor de vennootschappelijke jaarrekening 298
Toelichting op de vennootschappelijke jaarrekening 299

6 Overige informatie

Controleverklaring van de onafhankelijk accountant 304
Voorstel voor bestemming van het resultaat 305

7 Additionele informatie

Risicofactoren 306
Financiële begrippenlijst 326
Algemene informatie 334

Bericht van de voorzitter

Beste lezer,

2011 was een uitdagend jaar met moeilijke economische omstandigheden. Ik ben dan ook trots op onze medewerkers die onder deze omstandigheden in staat waren de klantgerichtheid te vergroten. Onze klanten zijn ING loyaal gebleven en zijn vertrouwen in ons blijven stellen. Daarvoor ben ik ze zeer dankbaar. Maar we realiseren ons dat we nog een lange weg te gaan hebben.

Tegen de achtergrond van de verslechterende economie en toenemende onrust op de financiële markten hebben we in 2011 goede resultaten laten zien. Dankzij een aantal belangrijke strategische maatregelen hebben we een solide kapitaalpositie. Om onze activiteitenportefeuille te vereenvoudigen hebben we een aantal onderdelen verkocht. Conform de eisen van de Europese Commissie zijn ING Direct USA en de Latijns-Amerikaanse pensioen-, verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten gedesinvesteerd. Nu de baten onder druk staan, is het van belang onze concurrentiepositie te handhaven door onze kosten verder terug te dringen en ons aan de nieuwe marktomstandigheden aan te passen.

We hebben de risico's verminderd en onze positie in staatsobligaties van Zuid-Europese landen aanzienlijk teruggebracht. Ook hebben we een belangrijk deel van de resterende Nederlandse staatssteun terugbetaald. Volledige terugbetaling aan de Staat blijft een topprioriteit.

2011 was een bijzonder jaar voor ING. Een jaar waarin we belangrijke en resolute stappen hebben genomen in het herstructureringsproces dat we in 2009 in gang hebben gezet. ING Bank werkt sinds 1 januari 2011 als een zelfstandig bedrijf, los van ING Verzekeringen/Investment Management. In het afgelopen jaar lag de nadruk op het bundelen en ontwikkelen van de sterke punten van de bankactiviteiten en op een efficiënter balansbeheer. Bij ING Verzekeringen/Investment Management boekten de Amerikaanse, de Europese en de Aziatische bedrijven goede voortgang met hun initiatieven op het gebied van prestatieverbetering en versterking van de kapitaalpositie. Daarnaast is er veel werk verzet voor de voorbereiding op het oorspronkelijke basisscenario van twee beursgangen: een voor onze Amerikaanse activiteiten en een voor onze Europese en Aziatische activiteiten. Vanwege de onzekere economische vooruitzichten en de volatiele markten hebben we onze plannen voor de desinvestering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten onlangs helaas moeten herzien. Besloten is om andere strategische opties voor onze Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten te onderzoeken. Voor de Europese verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten blijven we voorbereidingen treffen voor een zelfstandige toekomst, inclusief een mogelijke beursgang. En wat de VS betreft, blijven we ons voorbereiden op het basisscenario van een beursgang voor de Amerikaanse verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten.

Unanieme toepassing

In 2011 stond de financiële sector voor veel uitdagingen, waaronder de vele veranderingen in regelgeving voor de bank- en verzekeringssector. In een kort tijdsbestek moet een groot aantal nieuwe richtlijnen worden geïmplementeerd. ING onderkent en onderschrijft het belang van het versterken van de stabiliteit van het financiële stelsel. Een punt van zorg is echter dat een internationaal unanieme toepassing ontbreekt, omdat nationale belangen te vaak voorrang krijgen. Bovendien is het essentieel dat bij de introductie van nieuwe regelgeving heel goed wordt gekeken naar de gevolgen voor de economie en voor klanten. Het is belangrijk dat financiële instellingen hun fundamentele rol in de economie naar behoren kunnen blijven vervullen.

Vertrouwen

Ook in dit moeilijke economische klimaat hebben we hard gewerkt om het vertrouwen te herwinnen van al onze belanghebbenden, en vooral van onze klanten, de spil waar alles om draait. Bijvoorbeeld door ze eenvoudige en transparante producten te leveren tegen een redelijke prijs en door leningen te blijven verstrekken. We meten onze prestaties aan de hand van de Net Promoter Score (NPS). Die laat ons zien hoe klanten over ons denken en of we de producten en diensten leveren waar zij behoefte aan hebben. Waar het uiteindelijk om gaat, is of ze ING bij vrienden en bekenden zouden aanbevelen.

We luisteren naar klanten, via onze medewerkers, maar ook via informatiebijeenkomsten of online sociale netwerken, waar we klanten uitnodigen hun visie te geven en hun ervaringen met ons te delen. Deze feedback gebruiken we om onze processen aan te scherpen of om producten te ontwikkelen.

Online sociale netwerken zijn een steeds belangrijker schakel in de communicatie met onze klanten.

We zijn blijven investeren in ons distributienetwerk, zodat we de dienstverlening voor onze zakelijke en particuliere klanten zo gemakkelijk mogelijk maken en zodat onze klanten kunnen kiezen wanneer en hoe ze met ons zaken willen doen.

Graag wil ik ook onze trouwe aandeelhouders bedanken. Een groot deel van hen is gedurende ons herstructureringsproces bij ons gebleven. Zodra we alle staatssteun hebben terugbetaald en hebben voldaan aan de Basel III-vereisten, willen we de dividendbetalingen weer hervatten.

"ING is en blijft een belangrijke speler in de financiële sector en wij zullen ook in 2012 de verantwoordelijkheid nemen die bij deze rol past."

Positieve veranderingen

Duurzaamheid is een belangrijke pijler in onze strategie. Als wereldwijd financieel dienstverlener oefenen wij invloed uit op alle economische sectoren. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om met deze invloed op sociaal en milieugebied positieve veranderingen tot stand te brengen. Zo werken we nauw samen met onze klanten om nieuwe en duurzame producten en diensten te ontwikkelen en onder de aandacht te brengen. Maar we gaan verder dan ontwikkelen alleen, we financieren en investeren ook in duurzame producten en projecten. We hanteren milieutechnische, ethische en maatschappelijke principes bij de wijze waarop we het geld voor onze klanten en voor onszelf beleggen.

Andere voorbeelden zijn het delen van kennis via bijeenkomsten voor speciale klantengroepen of het publiceren van onderzoeken waarmee we klanten informeren over voor hen relevante ontwikkelingen en hen wijzen op kansen. Een voorbeeld is het rapport 'Hernieuwbare energie in Nederland tot 2020'. Ook hebben we wereldwijd financiële educatieprogramma's. Hiermee helpen we zowel klanten als niet-klanten om beter inzicht in, en grip op hun financiën te krijgen. Met het ING Chances for Children-programma helpen wij kinderen overal ter wereld aan toegang tot onderwijs en bevorderen we zelfredzaamheid. Dat doen we samen met UNICEF. U kunt hier meer over lezen in het hoofdstuk 'Duurzaamheid'.

Actieve dialoog

De financiële sector was ook in 2011 met grote regelmaat onderwerp van discussie. De kritiek betreft vooral de complexiteit van banken en hun rol in de maatschappij. Een herbezinning op het financiële stelsel en het bedrijfsmodel van banken staat volop in de aandacht. Wij zoeken de dialoog met onze belanghebbenden en staan open voor hun visie op onze rol als financiële instelling. We hebben al wezenlijke veranderingen doorgevoerd, zoals de vereenvoudiging van ons bedrijfsmodel, van onze producten en diensten en op het vlak van beloning. Dergelijke fundamentele veranderingen kosten tijd, maar we blijven ons ervoor inzetten.

Toekomst verder gestalte geven

2012 zal in het teken staan van de verdere afronding van de herstructurering. Ondanks de volatiele marktomstandigheden en de zeer lage prijzen in de markt voor financiële activiteiten blijven we doorwerken aan de voorbereiding van het afsplitsen van onze verzekerings-/vermogensbeheeronderdelen. De belangrijkste prioriteiten voor deze bedrijfsonderdelen zijn het verbeteren van de bedrijfsprestaties en het optimaliseren van de rendementen en de waarde.
De strategie van ING Bank zal er op gericht zijn om een vooral op Europa georiënteerd bedrijf te worden met toonaangevende posities in de thuismarkten Benelux, Duitsland en Polen, en met toonaangevende posities op het gebied van zakelijk bankieren in de Benelux, en Centraal- en Oost-Europa. In combinatie met een aantal posities buiten Europa geeft dit ING Bank een interessant groeipotentieel voor de lange termijn. Een van onze doelstellingen is om in 2015 een rendement op het eigen vermogen (conform IFRS-EU) te hebben van 10 tot 13% op basis van Basel III.

In 2012 zullen we ons tot het uiterste inspannen om goede prestaties te blijven leveren. De klant blijft de spil van onze activiteiten. Centraal staan ook het blijven beheersen en terugdringen van risico's, en het waarborgen van een solide kapitaalpositie.

ING heeft fantastische medewerkers, die zeer toegewijd zijn aan ING en haar klanten. Ondanks de zware werkdruk en de onzekerheid die gepaard gaat met de afsplitsing, herstructurering en desinvesteringen, hebben onze mensen een geweldige prestatie geleverd. Het is een eer om hen te mogen leiden.

Uit ons jaarlijks medewerkersonderzoek blijkt dat onze medewerkers zich betrokken voelen bij ING, ook in deze tijden van grote veranderingen. Dat is belangrijk omdat zij een essentiële rol spelen in onze dienstverlening en ons succes. ING is en blijft een belangrijke speler in de financiële sector en wij zullen ook in 2012 de verantwoordelijkheid nemen die bij deze rol past. Samen met onze belanghebbenden zullen wij weer alles op alles zetten om onze toekomst verder vorm te geven.

Jan Hommen
voorzitter van de Raad van Bestuur

ING in het kort

ONZE MISSIE

Het is ING's missie om toonaangevend te zijn in het ondersteunen van onze klanten bij het maken van hun financiële keuzes voor de toekomst. ING wil financiële producten en diensten aanbieden zoals de klant het wil: met uitstekende service, gebruiksgemak en tegen concurrerende tarieven.

ONS PROFIEL

ING is een wereldwijde financiële instelling van Nederlandse origine die op dit moment diensten levert op het gebied van bankieren, beleggen, levensverzekeringen en pensioenen om tegemoet te komen aan de wensen van een breed klantenbestand. In de toekomst zullen wij ons richten op onze positie als sterke Europese bank met aantrekkelijke thuismarktposities in Noord-Europa en met groeimogelijkheden in Centraal- en Oost-Europa en Azië. Tegelijkertijd creëren we een optimale basis voor een onafhankelijke toekomst van onze verzekeringsactiviteiten (inclusief vermogensbeheer).

ONZE STRATEGIE

Om haar belanghebbenden te dienen, de managementfocus te vergroten en waarde te creëren voor haar aandeelhouders, werkt ING aan een splitsing van haar bank- en verzekeringsbedrijf. Wij zijn van mening dat dit met het oog op de wijdverbreide vraag naar meer eenvoud, betrouwbaarheid en transparantie de beste aanpak is. Deze splitsing maakt ook deel uit van het herstructureringsplan dat is ingediend bij de Europese Commissie om goedkeuring te verkrijgen voor de steun die ING tijdens de financiële crisis van de Nederlandse Staat heeft ontvangen.

In de toekomst wil ING Bank een sterke Europese bank zijn, met vooraanstaande posities in aantrekkelijke, stabiele thuismarkten. Daarnaast willen we een toonaangevende bank voor onze zakelijke klanten zijn in de Benelux en Centraal- en Oost-Europa. De verschillende bedrijfsonderdelen van ING Direct zullen selectief uitgroeien tot meer complete bankmodellen. Deze initiatieven in Europa, tezamen met onze posities buiten Europa, moeten de bank interessante groeikansen op lange termijn verschaffen.

ING zal voortbouwen op haar wereldwijde aanwezigheid en internationale netwerk en voortborduren op haar leidende positie in het aantrekken van spaargelden, meervoudige distributiekanalen, toegankelijke producten en diensten, en marketing. Bij het verzekeringsbedrijf blijft de focus gericht op het verbeteren van de resultaten om zo de rendementen en de toegevoegde waarde te verhogen, waarbij we tegelijkertijd verder werken aan de voorbereidingen voor de splitsing. We zullen ons toeleggen op het winnen van het vertrouwen van de klant met transparante producten, waar voor hun geld en voortreffelijke service.

Ons universele ideaal voor de klant is dat sparen en beleggen voor de toekomst gemakkelijker moet zijn.

ONZE KLANTEN

ING heeft een breed klantenbestand dat bestaat uit individuen, gezinnen, kleine bedrijven, grote ondernemingen, instellingen en overheden.

ONZE BELANGHEBBENDEN

ING doet zaken op basis van duidelijk vastgestelde Business Principles. Bij alles wat wij doen, houden wij zorgvuldig rekening met verschillende belanghebbenden: klanten, medewerkers, zakenrelaties, leveranciers, de samenleving en aandeelhouders.

VERANTWOORD ONDERNEMEN

ING werkt aan een toekomst met duurzame winst op basis van een gezonde bedrijfsethiek met respect voor haar belanghebbenden en vanuit maatschappelijke betrokkenheid. Alleen door professioneel en integer handelen kunnen we het vertrouwen van onze belanghebbenden handhaven en onze reputatie hoog houden.

Onze Business Principles schrijven de waarden voor die wij nastreven en onze verantwoordelijkheden jegens maatschappij en milieu: wij hechten aan onze integriteit, wij zijn open en helder, wij respecteren elkaar en wij ondernemen maatschappelijk verantwoord en milieubewust.

BOUWEN AAN STERKERE, ZELFSTANDIGE BEDRIJVEN

Strategische prioriteiten

Onze strategische prioriteiten zijn het versterken van de financiële positie, het herstructureringsproces, het stroomlijnen van de portefeuille, de terugbetaling van de staatssteun en het bouwen aan sterkere bank- en verzekerings-/vermogensbeheerbedrijven. Dit alles op basis van een gezonde bedrijfsethiek en maatschappelijke betrokkenheid.

Sterke financiële positie

Dankzij solide winst en een sterke kapitaal- en financieringspositie kan ING haar klanten ook in onzekere tijden ondersteunen. De kernkapitaalratio van de Bank, een belangrijke maatstaf van financiële kracht, was ultimo 2011 9,6%. Het operationeel resultaat van ING Verzekeringen/Investment Management verbeterde grotendeels gedurende 2011.

Herstructurering en stroomlijning op koers

Het herstructureringsproces van de Groep ligt op koers; sinds januari 2011 opereren de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeronderdelen zelfstandig. In 2011 werd verdere voortgang geboekt met splitsingsprojecten en desinvesteringen.

Terugbetaling kernkapitaaleffecten

Een van ING's prioriteiten is het zo snel mogelijk terugbetalen van de resterende EUR 3 miljard aan ontvangen kapitaalsteun van de Nederlandse Staat. Echter, in het licht van het huidige uitdagende en veranderende financiële en regelgevingsklimaat, kiezen we voor een voorzichtige benadering en handhaven we sterke kapitaalratio's, terwijl we ons verder voorbereiden op Basel III en tevens voldoen aan overige regelgevingsvereisten.

Sterkere bedrijven opbouwen

Een van de prioriteiten van ING Bank is het genereren van kapitaal en het bereiken van een kernkapitaalratio van ten minste 10% in 2013. Vanaf dat jaar streeft de Bank naar een bescheiden groei van de balans, in lijn met de groei van het bruto binnenlands product, en een sterke focus op het aantrekken van gelden.

ING Verzekeringen/IM blijft zich richten op haar klanten en distributiepartners door hen te voorzien van uitstekende producten en service. Ondertussen gaat de herstructurering door ter voorbereiding op haar zelfstandige toekomst.

ING GROEP

BANKBEDRIJF

ONDERLIGGENDE BATEN

€ 15.854 miljoen

2010: € 16.816 miljoen

ONDERLIGGEND NETTORESULTAAT

€ 3.384 miljoen

2010: € 4.242 miljoen

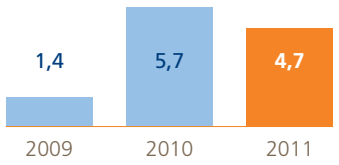
BANKBEDRIJF

De bancaire activiteiten van ING zijn onderverdeeld in Retail Banking en Commercial Banking.

Onder Retail Banking vallen de retail- en directbankingdiensten voor particulieren en het midden- en kleinbedrijf in Europa, Azië en Canada, met als uitvalsbasis onze thuismarkten in Noord-Europa. Het is onze ambitie om ING Direct tot een complete retailbank uit te laten groeien.

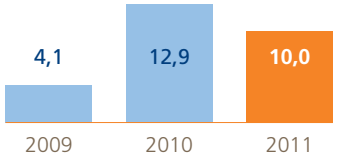
Commercial Banking biedt in meer dan 40 landen bancaire diensten zoals kredietverlening, betalingsverkeer en cashmanagement. Het klantenbestand bestaat uit ondernemingen, overheden en financiële instellingen.

Onderliggend resultaat voor belastingen (€ miljard)



Onderliggende kosten/batenverhouding (%)

Rendement op het eigen vermogen (%) op basis van IFRS-EU



VERZEKERINGSBEDRIJF

ONDERLIGGENDE BATEN

€ 38.065 miljoen

2010: € 36.646 miljoen

ONDERLIGGEND NETTORESULTAAT

€ 291 miljoen

2010: € –1.050 miljoen

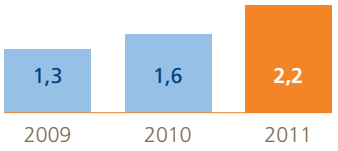
VERZEKERINGSBEDRIJF (INCLUSIEF VERMOGENSBEHEER)

De verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten van ING omvatten levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioen- en beleggingsactiviteiten.

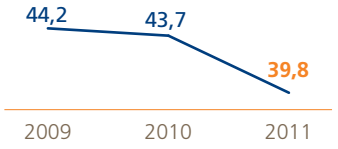
Deze activiteiten zijn ondergebracht in zes divisies: Insurance Benelux, Insurance Centraal- & Overig Europa, Insurance US (exclusief de gesloten portefeuille Amerikaanse lijfrente – US Closed Block VA), US Closed Block VA, Insurance Azië/Pacific en ING Investment Management.

ING Investment Management biedt een breed scala aan beleggingsoplossingen en adviesdiensten in Europa, Noord- en Zuid-Amerika, Azië/Pacific en het Midden-Oosten.

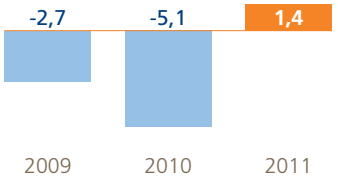
Operationeel resultaat (€ miljard)*



Administratiekosten levenbedrijf & IM / operationele baten levenbedrijf & IM (%)



Rendement op het eigen vermogen (%) op basis van IFRS-EU**



* Operationeel resultaat is onderliggend resultaat voor belastingen, exclusief winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen, herwaarderingen en markt- en overige invloeden.

** Onderliggend nettoresultaat over het hele jaar aangepast voor de gealloceerde kosten van kernschuld Groep na belastingen, die als vermogen zijn ingebracht bij Verzekeringen, gedeeld door het gemiddelde eigen vermogen op basis van IFRS-EU.

Samenstelling van de Raden

SAMENSTELLING VAN DE RADEN*
op 31 december 2011

RAAD VAN BESTUUR

drs. J.H.M. Hommen (68), voorzitter
P.G. Flynn (51), chief financial officer

RAAD VAN COMMISSARISSEN

drs. ir. J. van der Veer (64), voorzitter
mr. P.A.F.W. Elverding (63), vicevoorzitter
mw. prof. dr. J.P. Bahlmann (61)
drs. H.W. Breukink (61)
drs. S. van Keulen (65)
drs. P.C. Klaver (66)
mr. J.Ch.L. Kuiper (64)
A. Mehta[1] (65)
L.A.C.P. Vandewalle (67)
L.J. de Waal (61)

[1] Voorgedragen voor herbenoeming per 14 mei 2012.

COMMISSIES UIT DE RAAD VAN COMMISSARISSEN[2]
op 31 december 2011

Auditcommissie
Joost Kuiper, voorzitter
Tineke Bahlmann
Henk Breukink
Aman Mehta
Luc Vandewalle

Remuneratiecommissie
Peter Elverding, voorzitter
Sjoerd van Keulen
Piet Klaver
Jeroen van der Veer
Lodewijk de Waal

Corporate-Governance-commissie
Henk Breukink, voorzitter
Aman Mehta
Jeroen van der Veer
Lodewijk de Waal

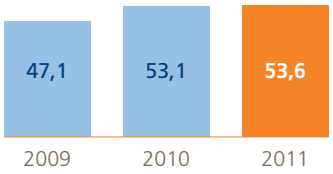
Risicocommissie
Piet Klaver, voorzitter
Tineke Bahlmann
Sjoerd van Keulen
Joost Kuiper
Luc Vandewalle
Jeroen van der Veer

Nominatiecommissie
Jeroen van der Veer, voorzitter
Peter Elverding
Sjoerd van Keulen
Piet Klaver
Lodewijk de Waal

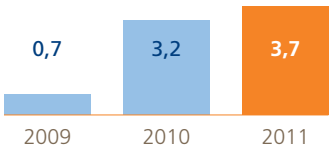
[2] De huidige samenstelling van de commissies vindt u op de website van de onderneming (www.ing.com).

* Meer informatie over de leden van de Raad van Bestuur vindt u op pagina 67. Meer informatie over de leden van de Raad van Commissarissen vindt u op pagina 70–71. De namen van de kandidaten voorgedragen voor benoeming door de Algemene Vergadering op 14 mei 2012 staan op pagina 60 en pagina 71.

Onderliggende baten (€ miljard)



Onderliggend nettoresultaat (€ miljard)



Kerncijfers

ING Groep **in overeenstemming met IFRS-EU** in miljoenen euro's, tenzij anders aangegeven	**2011**	2010 [1]	2009 [1]	2008 [1]	2007 [1]
Baten					
Bankbedrijf	**17.908**	17.734	12.293	11.662	14.602
Verzekeringsbedrijf	**38.236**	36.708	34.971	52.877	59.293
Intercompany-eliminaties	**350**	337	336	291	223
Totaal	**55.794**	54.105	46.928	64.248	73.672
Personeelslasten en bedrijfslasten					
Bankbedrijf	**9.889**	9.659	9.665	10.122	9.970
Verzekeringsbedrijf	**4.132**	4.109	4.199	5.117	5.035
Totaal	**14.021**	13.768	13.864	15.239	15.005
Toevoeging voorziening dubieuze debiteuren bankbedrijf	**1.670**	1.751	2.973	1.280	125
Resultaat					
Resultaat bankbedrijf voor belastingen	**6.028**	5.830	–838	106	4.510
Resultaat verzekeringsbedrijf voor belastingen	**81**	–1.902	–999	–1.855	6.366
Resultaat voor belastingen van doorlopende activiteiten	**6.109**	3.928	–1.837	–1.749	10.876
Belastingen	**1.365**	1.228	–613	–762	1.460
Nettoresultaat van stopgezette activiteiten [2]	**1.109**	216	100	82	89
Minderheidsbelangen	**87**	106	–118	–37	267
Nettoresultaat	**5.766**	2.810	–1.006	–868	9.238
Cijfers per gewoon aandeel (in euro's)					
Winst per aandeel [3]	**1,12**	0,63	–0,60	–0,33	3,31
Eigen vermogen (in moederbedrijf)	**12,33**	10,81	8,89	8,55	17,73
Balans (per 31 december, in miljarden euro's)					
Balanstotaal	**1.279**	1.247	1.164	1.332	1.313
Eigen vermogen (in moederbedrijf)	**47**	41	34	17	37
Kernkapitaaleffecten	**3**	5	5	10	

(1) De cijfers over deze periode zijn aangepast aan de veranderde waarderingsgrondslag, namelijk de verschuiving naar verslaggeving op basis van reële waarde voor levenslange Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits in de US Closed Block VA vanaf 1 januari 2011.
(2) Het nettoresultaat van Latijns-Amerika is overgeheveld naar "Nettoresultaat van stopgezette activiteiten". De jaren 2010 en 2009 zijn aangepast.
(3) Zie toelichting 49 in de Jaarrekening.

Kapitaalratio's en overige gegevens	**2011**	2010	2009
Verhouding schuld/eigen vermogen [1]	**12,7%**	13,4%	12,4%
Kernkapitaalratio	**9,6%**	9,6%	7,8%
Kapitaaldekkingsratio [2]	**225%**	230%	n.v.t.
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van IFRS-EU	**8,7%**	8,1%	3,3%
Aantal medewerkers (fte's, ultimo jaar, aangepast voor desinvesteringen)	**97.043**	97.832	96.836
Beurswaarde (in miljarden euro's)	**21**	28	26

(1) De verhouding schuld/eigen vermogen is gebaseerd op 'kernschuld' en 'gecorrigeerd vermogen'. Zie voor meer informatie het onderdeel 'Kapitaalbeheer' in de geconsolideerde jaarrekening.
(2) De berekening van de kapitaaldekkingsratio verzekeringsbedrijf is in het 4e kwartaal 2011 aangepast om consistente toepassing binnen de Groep te bewerkstelligen; alleen de vergelijkbare ratio voor 2010 is aangepast.

ING Groep stelt haar resultaten vast aan de hand van een non-GAAP-maatstaf voor financiële prestaties 'onderliggend resultaat' genoemd. Het onderliggend resultaat wordt afgeleid van cijfers op basis van IFRS-EU exclusief de invloed van desinvesteringen en bijzondere posten. Resultaten in het verleden zijn herberekend om een vergelijkbare reeks te creëren (de resultaten over 2011, 2010 en 2009 zijn exclusief de resultaten van een desinvestering die in 2011 is afgerond). Zie toelichting 51 in de geconsolideerde jaarrekening voor de aansluiting tussen IFRS en onderliggend resultaat.

Onderliggend nettoresultaat in miljoenen euro's	**2011**	2010	% mutatie	2009
Bankbedrijf	**3.384**	4.242	–20,2%	1.128
Verzekeringsbedrijf	**291**	–1.050		–432
Onderliggend nettoresultaat	**3.675**	3.192	15,1%	696
Desinvesteringen, stopgezette activiteiten en bijzondere posten	**2.091**	–382		–1.702
Nettoresultaat	**5.766**	2.810	105,2%	–1.006

Het aandeel ING

RESERVERINGS- EN DIVIDENDBELEID

Het reserverings- en dividendbeleid van ING Groep wordt enerzijds bepaald door interne en externe kapitaaleisen en groeimogelijkheden en anderzijds door de dividendverwachtingen van beleggers. De interne behoefte van ING Groep wordt bepaald door wettelijke solvabiliteitseisen en kapitaalratio's. Daarnaast moet ING gezonde buffers aanhouden. Een beslissende factor daarbij zijn de kredietbeoordelingen, die van groot belang zijn voor ING Groep omdat deze rechtstreeks van invloed zijn op de financieringskosten en dus op de winstgevendheid. Op hun beurt verwachten beleggers een dividend dat recht doet aan de financiële resultaten van ING Groep en dat een zekere mate van voorspelbaarheid heeft.

Het beleid van ING is om dividend uit te keren gekoppeld aan de ontwikkeling van de onderliggende winst op lange termijn. Dividend zal alleen worden uitgekeerd indien de Raad van Bestuur dat gepast acht. Gezien het onzekere financiële klimaat, de toenemende eisen op het gebied van toezicht en regelgeving en de prioriteit die ING geeft aan het terugbetalen van de resterende uitstaande kernkapitaaleffecten, zal de Raad van Bestuur geen voorstel tot dividenduitkering over 2011 aan de jaarlijkse Algemene Vergadering voorleggen. ING wil de dividenduitkering op gewone aandelen hervatten wanneer alle resterende kernkapitaaleffecten zijn terugbetaald aan de Nederlandse Staat en is voldaan aan de Basel III-vereisten.

KERNKAPITAALEFFECTEN

Om haar kapitaalpositie te versterken heeft ING Groep in oktober 2008 gebruik gemaakt van de eerder door de Nederlandse Staat ter beschikking gestelde kapitaalversterkingsfaciliteit door een bedrag van EUR 10 miljard met een coupon van 8,5% aan kernkapitaaleffecten uit te geven aan de Nederlandse Staat. Deze kernkapitaaleffecten zijn balanstechnisch gelijk aan gewone aandelen.

In december 2009 heeft ING de eerste helft van de kernkapitaaleffecten teruggekocht voor EUR 5 miljard plus een totale premie van EUR 605 miljoen. Daarnaast heeft ING op 13 mei 2011, de volgende coupondatum, gebruik gemaakt van de mogelijkheid om EUR 2 miljard van de resterende kernkapitaaleffecten vervroegd terug te kopen. In totaal is in mei 2011 een bedrag van EUR 3 miljard betaald. Dit is inclusief een terugkooppremie van 50%. ING heeft deze terugkoop gefinancierd uit ingehouden winsten.

ING blijft van plan om de Nederlandse Staat zo snel mogelijk terug te betalen op voorwaarden die voor alle belanghebbenden acceptabel zijn. ING wil bij voorkeur de terugbetaling aan de Staat zo snel als mogelijk afronden, maar gezien de aanhoudende crisis in de eurozone en de hogere kapitaaleisen die door de toezichthouder worden gesteld, moet ING voorzichtig zijn en de sterke kapitaalratio's binnen de bank handhaven, terwijl zij zich verder voorbereidt op Basel III.

BEURSNOTERINGEN

Certificaten van gewone aandelen ING Groep zijn genoteerd aan de effectenbeurzen van Amsterdam, Brussel en New York (NYSE). Opties op (certificaten van) gewone aandelen ING Groep worden verhandeld op de NYSE Euronext Amsterdam Derivative Markets en op de Chicago Board Options Exchange.

AANDEELHOUDERS EN CERTIFICAATHOUDERS MET MINIMAAL EEN 5%-BELANG

Voor zover wij weten waren er op 31 december 2011 geen certificaathouders of aandeelhouders die op grond van de Wet melding zeggenschap hebben gerapporteerd een (potentieel) belang van 5% of meer te hebben, anders dan de Stichting ING Aandelen en de Stichting Continuïteit ING.

Maatschappelijk en geplaatst kapitaal

in miljoenen euro's	**Ultimo 2011**	Ultimo 2010
Gewone aandelen		
– maatschappelijk	**3.480**	1.080
– geplaatst	**919**	919
Cumulatief preferente aandelen		
– maatschappelijk	**1.080**	1.080
– geplaatst	**–**	–

Aantal geplaatste en uitstaande aandelen

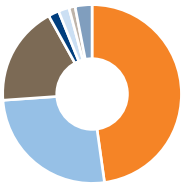
in miljoenen	**Ultimo 2011**	Ultimo 2010
(Certificaten van) gewone aandelen van nominaal EUR 0,24	**3.831,6**	3.831,6
(Certificaten van) gewone aandelen gehouden door ING Groep of dochtermaatschappijen	**49,3**	51,3
Aantal uitstaande (certificaten van) gewone aandelen	**3.782,3**	3.780,3

Koersen certificaten van gewone aandelen*

Euronext Amsterdam (NYSE Euronext) in euro's	**2011**	2010	2009
Hoogste beurskoers	**9,41**	8,16	9,64
Laagste beurskoers	**4,49**	5,52	1,92
Koers ultimo	**5,56**	7,28	6,90
Koers/winstverhouding**	**3,7**	9,8	***

* De 2009-koersen zijn aangepast voor toename aantal aandelen ten gevolge van de claimemissie.
** Gebaseerd op de beurskoers ultimo december en de nettowinst per gewoon aandeel over het boekjaar.
*** Niet van toepassing.

Geografische spreiding ING-aandelen*



in procenten

Verenigde Staten	**48**
Nederland	**26**
Verenigd Koninkrijk	**18**
België	**2**
Luxemburg	**2**
Zwitserland	**1**
Overig	**3**
Totaal	**100**

* Cijfers ultimo 2011, geschat op basis van informatie van verschillende grote depotbanken.

Het aandeel ING vervolg

INVESTOR RELATIONS

Om op de hoogte te blijven van de persberichten en ander ING-nieuws kunt u zich via de Investor Relations-pagina op www.ing.com opgeven voor de e-mailservice.

BELEGGERS EN FINANCEEL ANALISTEN KUNNEN CONTACT OPNEMEN MET:

ING Groep
Investor Relations (AMP C.03.049)
Postbus 1800
1000 BV Amsterdam
Telefoon: 020 576 6396
Fax: 020 576 6637
E-mail: investor.relations@ing.com

Belangrijkste kredietbeoordelingen van ING[1]

	Standard & Poor's [2]	Moody's [3]	Fitch [2]
ING GROEP	A	A1	A
ING BANK			
– korte termijn	A-1	Prime-1	F1+
– lange termijn	A+	Aa3	A+
– financiële kracht		C+	
ING VERZEKERINGEN			
– korte termijn	A-2	Prime-2	F2
– lange termijn	A-	Baa2	A-

(1) Nog van kracht op 12 maart 2012, de datum van dit jaarverslag.
(2) De kredietbeoordelingen voor ING Groep en de kredietbeoordelingen voor de lange termijn van ING Bank door Standard & Poor's en Fitch hebben een 'stable outlook', terwijl de kredietbeoordeling voor de lange termijn van ING Verzekeringen een 'negative outlook' heeft.
(3) De kredietbeoordeling voor ING Groep en de kredietbeoordeling voor de lange termijn van ING Bank door Moody's worden opnieuw bekeken, terwijl de kredietbeoordeling voor de lange termijn van ING Verzekeringen een 'developing outlook' heeft.

Bovenstaande tabel geeft de kredietbeoordelingen van ING voor de lange termijn weer. Deze zijn uitsluitend gebaseerd op inzichten van de kredietbeoordelaars zelf op het moment dat de beoordeling werd toegekend. Nadere informatie over het belang van een beoordeling kan slechts worden verkregen bij de kredietbeoordelaar.

Een effectenbeoordeling is geen aanbeveling om effecten te kopen, verkopen of aan te houden en alle beoordelingen moeten onafhankelijk van elkaar worden gewogen. Er is geen garantie dat een bepaalde kredietbeoordeling gedurende een bepaalde periode van kracht blijft en een kredietbeoordeling kan op ieder moment worden verlaagd, opgeschort of ingetrokken door de kredietbeoordelaar wanneer de omstandigheden dit naar het oordeel van de kredietbeoordelaar rechtvaardigen.

ING is niet verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid of betrouwbaarheid van de beoordelingen.

BELANGRIJKE DATA IN 2012*

Publicatie cijfers eerste kwartaal 2012
woensdag 9 mei 2012, 7.30 uur

Jaarlijkse Algemene Vergadering
maandag 14 mei 2012

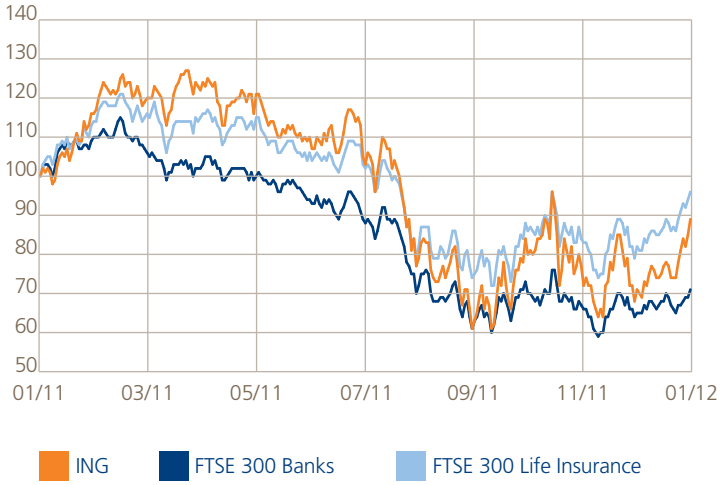
Publicatie cijfers tweede kwartaal 2012
woensdag 8 augustus 2012, 7.30 uur

Publicatie cijfers derde kwartaal 2012
woensdag 7 november 2012, 7.30 uur

* Alle data zijn onder voorbehoud.

Koersverloop over éénjaarsperiode certificaten van aandelen ING

Index 1 januari 2011 = 100



Financieel en regelgevingsklimaat

Financiële markten en de economie in 2011 vol in de remmen

> Zeer moeilijke economische en financiële omstandigheden door staatsschuldencrisis
> Belangrijke veranderingen in regelgeving en toezicht

Belangrijke ontwikkelingen in de externe omgeving hadden in 2011 grote invloed op ING. De belangrijkste was de verslechtering van de schuldencrisis binnen de eurozone die in het tweede halfjaar van 2011 leidde tot zeer moeilijke economische en financiële marktomstandigheden. Hierdoor functioneerden de kapitaal- en geldmarkten anders dan normaal. Dit bleef niet zonder gevolgen, met name in Europa waar het verstrekken van financiering aan overheden en financiële instellingen in sommige markten opdroogde.

Daarnaast was de financiële sector gedurende 2011 onderhevig aan verdere hervormingen in regelgeving. Hoewel we in principe achter deze hervormingen staan, zijn we bezorgd over het enorme aantal nieuwe regels en het gebrek aan coördinatie binnen de Europese Unie (EU) en op internationaal niveau. ING is voorstander van een geharmoniseerde aanpak van de nieuwe financiële regelgeving binnen de EU, zowel wat betreft de opstelling als de vertaling daarvan in nationale wetgeving. Hierdoor wordt de essentiële rol van banken in de reële economie het minst verstoord. Een van onze belangrijkste zorgpunten is dan ook het toenemend aantal nationale initiatieven van verschillende lidstaten in kwesties die, vanwege de gelijke concurrentieverhoudingen en het beschermen van de gemeenschappelijke interne markt van de EU, op Europees niveau geregeld moeten worden. Voorbeelden hiervan zijn de introductie van een nationale bankenbelasting, verschillende interpretaties en timing van de Basel III-richtlijnen, en liquiditeitsnormen. Banken die gevestigd zijn in landen die vooruitlopen op internationale richtlijnen, zouden hiervan een concurrentienadeel kunnen ondervinden.

We hebben in 2011 goede vooruitgang geboekt met de herstructureringseisen die de Europese Commissie aan ING Groep stelt, en met het versterken en stroomlijnen van onze bank- en verzekeringsbedrijven. Als gevolg hiervan is ING nu relatief goed gepositioneerd om met succes de verschillende uitdagingen het hoofd te bieden die ongetwijfeld zullen voortvloeien uit verdere veranderingen in het financiële en regelgevingsklimaat.

MOEILIJKE ECONOMISCHE EN FINANCIËLE OMSTANDIGHEDEN

De staatsschuldencrisis verdiepte zich in 2011, wat een negatief effect had op de economie en op de financiële markten.

KREDIET- EN AANDELENMARKTEN IN 2011 BEÏNVLOED DOOR EUROPESE STAATSSCHULDENCRISIS

Met name voor de eurozonelanden was 2011 een jaar met twee zeer verschillende gezichten. In de eerste helft van 2011 waren er nog tekenen van aanhoudend economisch herstel. Echter in het tweede halfjaar verdiepte de in 2010 langzaam ontstane schuldencrisis binnen de eurozone zich met een negatief domino-effect op de economie. Het jaar 2011 werd voor het grootste deel gekenmerkt door het onvermogen van overheden en overheids-instellingen om de crisis op te lossen.

In de eerste helft van het jaar verruimden de kredietmarges in de eurozone slechts licht, maar stegen in het derde kwartaal van 2011 verder naar een niveau dat we sinds de val van Lehman Brothers in september 2008 niet meer hadden gezien. In de VS lieten de kredietmarges een vergelijkbare ontwikkeling zien, maar de stijging was minder scherp dan in de eurozone.

Aandelenindices in de VS en de eurozone daalden in het tweede en derde kwartaal van 2011. In het vierde kwartaal stegen ze weer iets, maar niet genoeg om het eerdere verlies goed te maken. In de eurozone daalde de FTSEurofirst 300-index naar een niveau dat zich voor het laatst in het tweede kwartaal van 2009 had voorgedaan. Vooral de aandelenkoersen van financiële instellingen

werden zwaar getroffen. Onder deze moeilijke marktomstandigheden presteerde het ING-aandeel in het afgelopen jaar beter dan de FTSE 300 Banks-index, maar iets slechter dan de FTSE 300 Life Insurance-index over 2011, zoals wordt weergegeven in het hoofdstuk 'Het aandeel ING' in dit jaarverslag.

NEGATIEVE OMSLAG IN ECONOMIEËN IN EUROPA EN DAARBUITEN

Als gevolg van de Europese schuldencrisis verslechterden de macroeconomische omstandigheden in de tweede helft van 2011. Binnen de eurozone daalden het consumenten- en producentenvertrouwen aanzienlijk, liet de internationale handel geen groei meer zien, waren ondernemingen minder bereid om te investeren en begonnen de werkgelegenheidsvooruitzichten duidelijk te verslechteren.

Terwijl Europa in 2011 in een recessie leek te zakken, vertoonde de Amerikaanse economie in de tweede helft van het jaar tekenen van herstel. Banen- en werkloosheidscijfers gaven de markt vertrouwen en zelfs de huizenmarkt deed het minder slecht dan verwacht. Maar het groeiniveau van de Amerikaanse economie bleef in 2011 nog steeds laag.

Daartegenover stond dat in vele opkomende economieën zoals China, India en Brazilië de gezinsconsumptie en bedrijfsinvesteringen hoog bleven, waardoor meer banen gecreëerd konden worden. Dit was echter niet genoeg om de angst voor verdere uitbreiding van wereldwijde onevenwichtigheden de kop in te drukken. Er blijven grote onevenwichtigheden bestaan tussen Azië en de Westerse wereld, en tussen Noord- en Zuid-Europa. Dit vormt een bedreiging voor de economische groei en voor de stabiliteit van het wereldwijde financiële stelsel. Vooruitkijkend vormen de onderliggende kwetsbaarheden van overheden en van financiële systemen een belangrijk aandachtspunt. Voor een groot gedeelte van de wereldeconomie lijken de prognoses voor 2012 dan ook enigszins somber.

De onzekere economische vooruitzichten, de turbulentie op de financiële markten en de zeer lage marktwaarde van te desinvesteren onderdelen, hebben gevolgen gehad voor de strategie van ING. Op 12 januari 2012 hebben we bekendgemaakt dat het basisscenario van twee beursgangen is vervangen door een waarin ING andere opties voor haar Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten zal onderzoeken. Zie het hoofdstuk 'Strategie' in dit jaarverslag voor een verdere uitleg.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN ING GROEP

De bedrijfsomstandigheden waren in 2011 moeilijk.
Het aanhoudend zwakke economische herstel en de invloed daarvan op lokale en kapitaalmarkten werden vooral in het vierde kwartaal duidelijk. Desondanks heeft ING Groep de jaarresultaten ten opzichte van 2010 verbeterd. Over heel 2011 bedroeg het nettoresultaat EUR 5.766 miljoen, vergeleken met een nettoresultaat van EUR 2.810 miljoen over 2010. In het nettoresultaat over 2011 is een winst op desinvesteringen meegenomen van EUR 1.866 miljoen, waarvan EUR 995 miljoen afkomstig uit de verkoop van onze Latijns-Amerikaanse levensverzekerings-, pensioen- en vermogensbeheeractiviteiten, EUR 347 miljoen uit de verkoop van ING Car Lease en EUR 466 miljoen uit de verkoop van Real Estate Investment Management.

De bijzondere posten bedroegen in 2011 EUR 54 miljoen, vergeleken met EUR –1.065 miljoen in 2010. In de bijzondere posten over 2011 was een nettowinst van EUR 716 miljoen meegenomen uit de liability management-transactie (de omwisseling of het bod op zeven tranches aan achtergestelde schuldeffecten voor in totaal ongeveer EUR 5,8 miljard). Dit werd deels tenietgedaan door kosten voor de verschillende herstructureringsprogramma's en splitsingskosten. Het resultaat van desinvesteringen en stopgezette activiteiten bedroeg in 2010 EUR 683 miljoen. De nettowinst op desinvesteringen was EUR 388 miljoen. Dit is vooral toe te schrijven aan de verkoop van privatebankingactiviteiten in Zwitserland en Azië. Het nettoresultaat van desinvesteringen en stopgezette activiteiten bedroeg in 2010 EUR 296 miljoen en had vooral betrekking op Insurance Latijns-Amerika, ING Car Lease en Real Estate Investment Management.

Het onderliggend nettoresultaat over heel 2011 bedroeg EUR 3.675 miljoen, een stijging met 15,1% ten opzichte van EUR 3.192 miljoen over het jaar ervoor. Het onderliggend nettoresultaat betreft het totale nettoresultaat exclusief desinvesteringen en bijzondere posten.

De kapitaalpositie van ING bleef sterk, ondanks de terugbetaling van EUR 3 miljard aan de Nederlandse Staat in mei 2011. De kernkapitaalratio van ING Bank is stabiel gebleven op 9,6% ultimo 2011. Hierin zijn de hogere naar risico-gewogen activa ter grootte van EUR 9 miljard conform *Capital Requirements Directive III* (CRD III) meegenomen. De kapitaaldekkingsratio van het verzekeringsbedrijf is gedaald van 230% ultimo 2010 naar 225% ultimo 2011. De verhouding schuld/eigen vermogen van de Groep is als gevolg van de succesvolle liability management-transactie in december 2011 afgenomen naar 12,7%. Deze transactie heeft voor ING Groep een nettowinst opgeleverd van EUR 716 miljoen.

Het eigen vermogen nam met EUR 5,8 miljard toe van EUR 40,9 miljard ultimo 2010 tot EUR 46,7 miljard ultimo 2011. Deze stijging is toe te schrijven aan een nettowinst van EUR 5,8 miljard. Gunstige ontwikkelingen in de reserves zijn negatief beïnvloed door de terugkooppremie van EUR 1 miljard die in mei 2011 aan de Nederlandse Staat is betaald. Dit bedrag betreft de 50% premie die is betaald op de terugkoop van EUR 2 miljard aan in november 2008 uitgegeven kernkapitaaleffecten. Het eigen vermogen per aandeel bedroeg ultimo 2011 EUR 12,33 tegenover EUR 10,81 ultimo 2010. Het onderliggend nettorendement op het eigen vermogen, berekend als onderliggend nettoresultaat gedeeld door het gemiddelde eigen vermogen conform IFRS-EU, verbeterde van 8,1% in 2010 tot 8,7% in 2011.

Het bankbedrijf noteerde over 2011 een onderliggend resultaat voor belastingen van EUR 4.740 miljoen, een daling met 17,4% vergeleken met 2010. Deze daling is vooral toe te schrijven aan de minder gunstige marktinvloeden in 2011 van in totaal EUR 783 miljoen, waarvan EUR 588 miljoen aan bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties. Het verzekeringsbedrijf rapporteerde een onderliggend resultaat voor belastingen van EUR 314 miljoen, een stijging met EUR 1.386 miljoen vergeleken met het verlies van EUR 1.072 miljoen in 2010. Beide jaren werden sterk beïnvloed door markt- en overige invloeden van EUR –1.547 miljoen in 2011 tegenover EUR –2.567 miljoen in 2010.

INGRIJPENDE VERANDERINGEN IN REGELGEVING EN TOEZICHT

In 2011 zijn belangrijke stappen gezet in de Europese en internationale hervorming van regelgeving die in de nasleep van de financiële crisis van 2008/2009 is opgestart.

Voor ING als grensoverschrijdende financiële instelling met activiteiten in Europa en andere delen van de wereld zijn hervormingen in de financiële sector natuurlijk van groot belang. Hoewel we veel van de voorstellen op het gebied van regelgeving

ondersteunen en deze ook al voor een groot gedeelte implementeren, zijn we zeer bezorgd dat de uiteindelijke en geaggregeerde consequenties van alle hervormingen nog steeds niet volledig helder zijn. We vrezen dat er te veel ongecoördineerde toevoegingen zijn aan de regelgeving; dat de focus te veel ligt op kortetermijnmaatregelen en dat er te weinig gekeken wordt naar hoe de financiële sector kan bijdragen aan het realiseren van duurzame economische groei. Dit heeft een aantal mogelijke gevolgen die serieus bekeken zouden moeten worden.

Ten eerste zijn we bezorgd dat te veel regelgeving banken beperkt in hun mogelijkheden om de economie te ondersteunen en dat het onze dienstverlening duurder maakt. Ten tweede kan door de samengestelde invloed van verschillende nieuwe regels een tendens ontstaan waarin risico's die normaal worden gedragen door financiële instellingen, worden afgeschoven op de klant.

Ten derde maken we ons enige zorgen over de daadwerkelijke implementatie, omdat veel nieuwe regels nog steeds in ontwikkeling zijn. Er is een duidelijke tendens dat nationale overheden de implementatie verschillend en gefragmenteerd aanpakken. Dit blijkt uit de snelheid waarmee nieuwe maatregelen worden geïntroduceerd en uit de inhoud van die maatregelen. Dit geldt voor de nieuwe kapitaal- en liquiditeitsnormen in Basel III/CRD IV, waar toezichthouders in een aantal landen vooruitlopend op het door het Baselse Comité opgestelde tijdschema tot implementatie overgaan of op nationaal niveau additionele eisen opstellen. Dit geldt ook voor crisismanagementrichtlijnen (faillissementswetgeving). Terwijl een EU-raamwerk nog wordt besproken, overwegen verschillende landen om hun eigen specifieke maatregelen te nemen, of hebben deze al aangekondigd. Dit resulteert in veel onzekerheden, niet alleen voor financiële instellingen maar ook voor beleggers in aandelen en obligaties.

STRESSTEST EBA EN KAPITAALEXERCITIE

In juli 2011 heeft de European Banking Authority, de Europese bankentoezichthouder, de resultaten bekendgemaakt van de tweede ronde stresstests. De eerste ronde werd in 2010 uitgevoerd door de voorganger van de EBA, de CEBS (Committee of European Banking Supervisors). Met deze tests werd de veerkracht van Europese banken in geval van negatieve marktontwikkelingen beoordeeld en werd hun solvabiliteitsniveau getest onder hypothetische stresssituaties. De in juli afgenomen test bevestigde wederom de sterke kapitaalpositie van ING Bank, waardoor we beter toegerust zijn om negatieve schokbewegingen op te vangen.

Naast de EU-brede stresstest in de zomer van 2011 heeft de EBA in december 2011 een aanvullende kapitaalexercitie uitgevoerd. Het doel van deze kapitaalexercitie was om een buitengewone en tijdelijke kapitaalbuffer op te bouwen als reactie op de zorgen in de markt over de risico's rond de staatsschulden en overige kredietrisico's resterend uit de huidige, moeilijke marktomstandigheden. Na afronding van de kapitaalexercitie, die de EBA heeft uitgevoerd in nauwe samenwerking met De Nederlandsche Bank, is vastgesteld dat ING Bank voldoet aan de kernkapitaalratio van 9%.

ADDITIONELE MAATREGELEN VOOR SIFI'S

In 2011 heeft het Baselse Comité een raadplegend document uitgegeven over zogenoemde G-SIBS (Global Systemically Important Banks – 'mondiale systeembanken') als onderdeel van een breder pakket aan beleidsmaatregelen voor SIFI's (Systemically Important Financial Institutions). De FSB (Financial Stability Board) heeft dit pakket bekeken en goedgekeurd, en in november 2011 voor goedkeuring voorgelegd aan de G20. Omdat ING is aangewezen als een G-SIFI (Global Systemically Important Financial Institution), kunnen we onderworpen worden aan een extra kapitaaltoeslag. In november 2011 hebben DNB en de Nederlandse overheid additionele kapitaalbuffers aangekondigd voor binnenlandse systeembanken. Afhankelijk van de mate van systeemrelevantie is de additionele eis 1% tot 3% van de naar risicogewogen activa. Dit is inclusief de internationaal overeengekomen (FSB-)buffer. Het doel is om de buffer tussen 2016 en 2019 geleidelijk in te voeren, waarbij het banken is toegestaan om kapitaal te genereren uit de ingehouden winsten.

Een ander belangrijk onderdeel van de internationaal overeengekomen beleidsmaatregelen is de verplichting voor banken om een herstel- en actieplan op te stellen. Als onderdeel van het herstelplan, dat wordt opgesteld in nauwe samenwerking met de belangrijkste toezichthouder, moeten banken plannen ontwikkelen voor het herstel van hun financiële situatie in geval van een aanzienlijke verslechtering. Belangrijk onderdeel daarvan zijn de risicobeperkende maatregelen met betrekking tot kapitaal en liquiditeit. Daarnaast moeten duidelijke bestuurlijke grondslagen worden vastgesteld. ING werkt momenteel aan de afronding van dit herstelplan, en is thans van plan dit jaarlijks te actualiseren.

MAATREGELEN NEDERLANDSE WETGEVING

Vooruitlopend op EU-richtlijnen heeft de Nederlandse overheid alvast een aantal maatregelen aangekondigd.

Nederlandse interventiewet

Een nieuw conceptwetsvoorstel inzake crisismanagement zou, indien tot wet verheven, nieuwe bevoegdheden toekennen aan DNB en de minister van Financiën om te interveniëren wanneer een instelling in financiële moeilijkheden komt of wanneer er een serieus en onmiddellijk risico bestaat dat de stabiliteit van het financiële systeem wordt aangetast door een in moeilijkheden verkerende instelling.

Bankenbelasting

Op 1 juli 2011 heeft de minister van Financiën een tijdelijke verlaging van de overdrachtsbelasting voor onroerend goed aangekondigd, van 6% naar 2%. Bij deze aankondiging zijn verschillende manieren genoemd waarop deze verlaging kan worden gefinancierd, waaronder de introductie van een bankenbelasting. Deze belasting kan in 2012 van kracht worden en geldt voor Nederlandse en niet-Nederlandse entiteiten met bankactiviteiten in Nederland. De belastinggrondslag is de passivakant van de (wereldwijd geconsolideerde) balans, met uitzondering van eigen vermogen, voor toevertrouwde gelden die vallen onder het depositogarantiestelsel en voor bepaalde passivaposten die betrekking hebben op het verzekeringsbedrijf. Het tarief voor kortlopende financiering (minder dan één jaar) wordt tweemaal het tarief voor langlopende financiering (meer dan één jaar). Verwacht wordt dat de totale jaarlijkse belastingopbrengst EUR 300 miljoen bedraagt. We vinden de timing en motivatie voor een dergelijke belasting minder opportuun gezien het economische klimaat en de omstandigheden op de financiële markten.

Depositogarantiestelsel

In augustus 2011 hebben het ministerie van Financiën en DNB een voorstel gepubliceerd voor een vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel in Nederland. Zoals eerder al aangekondigd door de minister ligt het beoogde niveau van dit fonds op 1% van het totaal aan gegarandeerde toevertrouwde middelen in Nederland. Dit komt overeen met een bedrag van ongeveer EUR 4 miljard, dat in principe in 15 jaar moet worden opgebouwd. Het belangrijkste onderdeel in dit voorstel is dat voor elke bank een

individueel doelbedrag is vastgesteld van 1% van de gegarandeerde depositobasis. Om dit individuele niveau te bereiken moet elke bank per kwartaal een basispremie van 0,025% van de gegarandeerde toevertrouwde middelen afdragen. Daarnaast moet elke bank een risico-opslag van 0%, 25%, 50% of 100% van de basispremie afdragen, afhankelijk van de risicoweging.

Wet op beloning van topbestuurders
Momenteel vindt in het Nederlandse parlement een discussie plaats over een wetsvoorstel aangaande variabele beloning bij financiële instellingen, zoals ING, die om redenen van financiële stabiliteit steun van de Nederlandse Staat hebben ontvangen. Indien en vanaf het moment dat deze wet van kracht wordt, kunnen deze financiële instellingen geen variabele beloning (al dan niet in contanten) toekennen aan hun leden van de Raad van Bestuur. Daarnaast bevat deze wet bepaalde beperkingen ten aanzien van de mogelijkheid tot verhoging van het vaste salaris van deze Bestuursleden.

SOLVENCY II

De belangrijkste kwestie op het gebied van regelgeving voor de verzekeringssector in Europa is de verdere ontwikkeling door de Europese Unie van de Solvency II-richtlijnen op het gebied van kapitaaltoereikendheid. De bedoeling is dat Solvency II zich baseert op economische, op risico gebaseerde en marktconforme uitgangspunten, waarbij binnen heel Europa de kapitaaleisen een rechtstreekse correlatie hebben met de activa en passiva van een verzekeringsbedrijf.

Een dergelijk raamwerk moet verzekeringsmaatschappijen in staat stellen om voor consumenten, bedrijven en de economie hun fundamentele rol in de maatschappij te vervullen. Verzekeringsbedrijven nemen het risico over van consumenten door hun langetermijnrisico's samen te voegen en tegen een betaalbaar tarief garanties te verstrekken. Door de accumulatie van premies zijn verzekeringsmaatschappijen eveneens belangrijke institutionele beleggers die via de kapitaalmarkt langetermijnfinanciering verzorgen voor bedrijven en instellingen. Door de risico's te spreiden en langetermijnfinancieringen te verstrekken speelt de verzekeringssector een rol van onschatbare waarde binnen de maatschappij als geheel door gedurende economische cycli de volatiliteit te dempen.

Om deze doelstellingen te realiseren is het van groot belang dat het Solvency II-raamwerk, zoals oorspronkelijk bedoeld, marktconform wordt, procycliciteit (zelfversterkende effecten) vermijdt en bestand is tegen marktvolatiliteit. Het raamwerk moet er daarom voor zorgen dat de te implementeren maatregelen gedurende de gehele economische cyclus robuust genoeg zijn.

Bovendien moet er een evenwicht zijn tussen betaalbare prijsstelling aan de ene kant en het voldoen aan kapitaal-doelstellingen aan de andere kant, zodat de bedrijfstak aan haar langetermijnverplichtingen kan voldoen. Een dergelijk evenwichtig, marktconform raamwerk moet zodanig ontworpen zijn dat het voor lange tijd houdbaar is, moet het vertrouwen van de consument hebben en de Europese verzekeringssector een goede uitgangspositie voor de toekomst bieden.

ING wil op een constructieve manier met collega's in de verzekeringssector samenwerken, en de beleidsmakers en toezichthouders binnen de EU adviseren om met concrete voorstellen te komen om deze doelstellingen te realiseren. Het is belangrijk dat dit raamwerk voor de lange termijn wordt ontwikkeld en de maatschappij als geheel voor lange tijd zal dienen.

In maart 2011 heeft EIOPA, de Europese toezichthouder op verzekeraars en pensioenfondsen, de resultaten gepubliceerd van de 5e kwantitatieve impactstudie (QIS5) inzake Solvency II. ING heeft als ING Verzekeringen aan de QIS5 deelgenomen, en ook als ING Groep. Dit is in lijn met onze interne voorbereidingen om volledig aan Solvency II te voldoen. Op basis van de resultaten hebben EIOPA en DNB bevestigd dat de financiële positie van Europese en Nederlandse verzekeringsbedrijven solide is gebleven. De individuele resultaten zijn niet bekend gemaakt. De resultaten zijn ingebracht in de procedure binnen de Europese Commissie om de Solvency II-richtlijnen en de implementatie daarvan af te stemmen.

AANSLUITING VAN BELONINGSBELEID OP CRD III-RICHTLIJN

Vanaf het begin van de crisis in 2008 heeft ING continu haar beloningsbeleid herzien en aangepast in reactie op de doorlopende herziening van het financiële systeem en het daaraan gerelateerde publieke debat, alsmede in verband met ontwikkelingen op het gebied van toezicht en regelgeving. In 2010 heeft de Europese Commissie CRD III opgesteld met specifieke eisen ten aanzien van de beloning voor degenen die een belangrijke invloed hebben op het risicoprofiel van het bedrijf, de zogenoemde Identified Staff (sleutelfuncties). Vanaf 1 januari 2011 moest deze richtlijn zijn ingebed in nationale wetgeving.

In 2011 heeft ING het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en van de Identified Staff aangepast aan de hand van de CRD III-vereisten. Dit aangepaste beleid voor de Raad van Bestuur is in mei 2011 goedgekeurd door de Algemene Vergadering. Ons beloningsbeleid blijft zich in toenemende mate richten op waardecreatie voor de lange termijn, op risico's en op niet-financiële prestatiemaatstaven om het duurzaam ondernemen te verbeteren.

ING'S BEROEP TEGEN HET EC-BESLUIT

In januari 2010 heeft ING beroep aangetekend bij het Gerecht van de Europese Unie tegen bepaalde onderdelen van het besluit van de Europese Commissie van 18 november 2009 waarin de ontvangen staatssteun en het herstructureringsplan van ING werden goedgekeurd. ING heeft het Gerecht verzocht het besluit van de Europese Commissie nietig te verklaren, voor zover:

- Wordt verklaard dat de overeenkomst tussen ING en de Nederlandse Staat betreffende een verlaging van de terugbetalingspremie voor de eerste EUR 5 miljard van de kernkapitaaleffecten resulteert in extra staatssteun van EUR 2 miljard.
- De Commissie de staatssteun heeft goedgekeurd onder voorwaarde dat wordt voorzien in beperkingen op het gebied van prijsleiderschap.
- De Commissie de staatssteun heeft goedgekeurd onder voorwaarde dat wordt voldaan aan buitenproportionele herstructureringseisen.

Ook de Nederlandse Staat heeft, evenals ING, in 2010 beroep aangetekend tegen het EC-besluit bij het Gerecht van de Europese Unie wat betreft de kwalificatie dat de wijziging aangaande de kernkapitaaleffecten resulteert in extra staatssteun. DNB heeft in de procedure haar steun gegeven aan ING's beroep. In juli 2011 werden de mondelinge argumenten van partijen gehoord door het Gerecht. De uitspraak van het Gerecht volgde op 2 maart 2012. ING is verheugd over de uitspraak tot gedeeltelijke vernietiging van het EC-besluit. Sinds 2 maart analyseert ING op zorgvuldige wijze de volledige uitspraak en de consequenties daarvan.

Strategie

De bedrijfsactiviteiten versterken en vertrouwen winnen van alle belanghebbenden

> Financiële positie versterkt ondanks moeilijke marktomstandigheden
> Herstructurering Groep op koers
> Portefeuille gestroomlijnd door meer desinvesteringen
> Goede voortgang met versterking bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten
> Vertrouwen winnen blijft topprioriteit

2011 kende een aanzienlijke verslechtering van de obligatie- en aandelenmarkten doordat de macro-economische omstandigheden verslechterden en de Europese schuldencrisis zich verdiepte. Het risicobeleid van ING Groep is prudent gebleven: we hebben de omvang van de afdekkingen verder uitgebreid om kapitaal te beschermen en we hebben onze posities in Zuid-Europa selectief afgebouwd. Onder deze moeilijke omstandigheden bleef de winst van ING op peil en dankzij onze sterke financieringspositie konden we in deze onzekere tijden de kredietverlening aan onze klanten opnieuw verder opvoeren. We hebben daarnaast goede voortgang geboekt met de strategische prioriteiten van ING Groep: verbetering van de financiële positie, herstructurering, stroomlijning van de portefeuille, terugbetaling van de staatssteun en versterking van de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten. Naast deze maatregelen bleef het winnen van vertrouwen bovenaan onze strategische agenda staan. In de afgelopen jaren is het duidelijk geworden dat het voor financiële instellingen zoals ING van cruciaal belang is om het vertrouwen van alle belanghebbenden terug te winnen, in de eerste plaats dat van onze klanten. We zijn van mening dat vertrouwen de belangrijkste basis vormt voor het bestaansrecht van elke financiële instelling.

VERSTERKEN VAN DE FINANCIËLE POSITIE

De onderliggende nettowinst van ING Groep steeg in 2011 met 15% tot EUR 3.675 miljoen. Dit resultaat is bereikt ondanks de volatiele financiële markten, het slechtere macro-economische klimaat, de kosten in verband met het stopzetten binnen Insurance US van de variabele lijfrentes (US Closed Block Variable Annuity) en de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties, zoals besproken in het hoofdstuk 'Financieel en regelgevings-klimaat' in dit jaarverslag.

ING Bank en ING Verzekeringen/Investment Management (ING Verzekeringen/IM) hebben goede vooruitgang geboekt met hun respectieve prestatieverbeteringsprogramma's. Ondanks de ingrijpende herstructureringen bij ING Groep hebben we bij al onze bedrijfsonderdelen solide commerciële groei laten zien. Dit is een bewijs van de toewijding en professionaliteit van onze medewerkers bij al hun inspanningen om de loyaliteit van onze klanten te behouden.

Het resultaat van ING Bank profiteerde van een gezonde rentemarge, hogere klantensaldi, lagere risicokosten en een focus op kostenbeheersing. De kapitaalpositie van de Bank is sterk gebleven met een stabiele kernkapitaalratio van 9,6%, ondanks de invloed van hogere kapitaaleisen op basis van de *Capital Requirements Directive III*-richtlijn (CRD III, solvabiliteitsrichtlijn) die aan het einde van het jaar van kracht werd en ondanks de terugbetaling van EUR 3 miljard aan de Nederlandse Staat in 2011.

Het operationele resultaat van ING Verzekeringen/IM liet in 2011 over het algemeen een verbetering zien door hogere provisies en premie-inkomsten, stevige omzetgroei, verbetering van de beleggingsmarge en kostenbeheersing. In het resultaat over het vierde kwartaal is een aanzienlijke last meegenomen van EUR 1,1 miljard voor US Closed Block Variable Annuity-activiteiten die in 2009 zijn stopgezet. Dit had vooral betrekking op gewijzigde aannames rond het gedrag van polishouders.

ING blijft ernaar streven om haar financiële positie verder te versterken door verbetering van de bedrijfsprestaties, verhoging van de baten en verlaging van risico- en totale kosten.

HERSTRUCTUREREN/STROOMLIJNEN VAN DE PORTEFEUILLE

De herstructurering van de Groep ligt op koers voor wat betreft het verrichte werk ten aanzien van de splitsing van de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten, en de desinvesteringen.

SPLITSINGSPROCES OP KOERS

We zijn blijven werken aan de volledige fysieke en organisatorische splitsing van de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten om daarmee ons bedrijf transparanter en eenvoudiger te maken. In 2011 hebben we de basis gelegd voor het oorspronkelijke basisscenario van twee beursgangen voor onze verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten: één voor onze Amerikaanse activiteiten en één voor onze Europese en Aziatische activiteiten. Op 12 januari 2012 hebben we echter een aanpassing in de herstructurering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten bekendgemaakt. Vanwege de onzekere economische vooruitzichten en de volatiele markten, met name in Europa, heeft ING besloten andere strategische opties voor de Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten te onderzoeken. Voor de Europese verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten blijft ING zich wel voorbereiden op een zelfstandige toekomst, inclusief de mogelijkheid van een beursgang. Daarnaast blijven we ons voorbereiden op het basisscenario van een beursgang voor de Amerikaanse verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten. ING hecht eraan om voor al onze belanghebbenden, onder wie klanten, medewerkers, distributiepartners en aandeelhouders, deze processen zorgvuldig uit te voeren.

Het splitsingsproces van ING Bank en ING Verzekeringen/IM is een enorme onderneming geweest, met meer dan 1.100 projecten. Het proces heeft een doorlooptijd van vier jaar, van begin 2010 tot eind 2013. De operationele splitsing is vanaf 1 januari 2011 een feit; sinds dat moment is ongeveer 90% van de geplande splitsingsprojecten afgerond. De volledige splitsing van ING Insurance US en ING Insurance Eurasia is in 2011 goed opgeschoten. De splitsingskosten bedroegen in 2011 ongeveer EUR 200 miljoen, ruim binnen het gebudgetteerde bedrag van EUR 250 miljoen na belastingen. Hieruit blijkt de kostenefficiënte manier waarop de splitsing wordt uitgevoerd. Slechts een klein aantal projecten is overgeheveld van 2011 naar 2012 en zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2012 worden afgerond. Daarnaast zal ING nog een aantal grote, langlopende IT-projecten afronden.

Terwijl ING zich is blijven voorbereiden op de herstructurering van haar verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten, zijn er in 2011 belangrijke maatregelen genomen om de juridische structuur en het bestuur van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten aan te passen. We hebben een nieuwe moedermaatschappij voor de Europese en Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten gecreëerd, genaamd ING Insurance Eurasia, onder ING Verzekeringen N.V., waarvoor de goedkeuringsprocedure door de toezichthouders eind 2011 vrijwel was afgerond. Ook hebben we een bestuur voor ING Insurance Eurasia ingesteld. Deze maatregelen betreffen 'no regret'-stappen zodat het bedrijf nu strategische flexibiliteit heeft om desinvesteringen van de Europese en Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten door te kunnen voeren. De aangekondigde zelfstandige toekomst van de Europese verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten heeft geen invloed op het bestuur. De Amerikaanse verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten zullen onderdeel blijven van een aparte, al bestaande juridische eenheid (ING America Insurance Holdings). Door deze verandering in de juridische structuur is ING Groep naar onze mening in staat de kapitaalstructuur van de afzonderlijke entiteiten te optimaliseren en verder te gaan met het ontvlechtingsproces om, wanneer de marktomstandigheden daartoe gunstig zijn, snel over te gaan tot (een) beursgang(en) of tot alternatieve opties.

ING America Insurance Holdings bekijkt de mogelijkheden om onafhankelijk van de Groep haar financieringsstructuur te optimaliseren en de resterende intercompany-schuld terug te betalen. Na de desinvesteringen wordt ING Verzekeringen N.V. een juridische eenheid die op termijn op systematische wijze zal worden afgebouwd. Daarvoor zal gebruik gemaakt worden van de opbrengsten uit de verkoop van de Latijns-Amerikaanse verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten die in het vierde kwartaal van 2011 is afgerond en uit overige desinvesteringen.

RESOLUTE UITVOERING VAN DESINVESTERINGEN

We hebben resolute maatregelen genomen om tegemoet te komen aan de overige herstructureringseisen die onderdeel vormen van het herstructureringsplan dat ons eind 2009 is opgelegd door de Europese Commissie (EC) om met terugwerkende kracht goedkeuring te verkrijgen van de EC voor de ontvangen staatssteun. In juni 2011 hebben we overeenstemming bereikt over de verkoop van ING Direct USA, waarmee we voldoen aan een van de belangrijkste herstructureringseisen. In februari 2012 is goedkeuring verkregen van de toezichthouders, waarmee de verkoop is afgerond. ING Direct USA is voor ongeveer USD 9 miljard (deels in aandelen en deels in contanten) verkocht aan Capital One Financial Corporation (Capital One), een toonaangevende, Amerikaanse participatiemaatschappij. In verband met deze verkoop heeft ING overeenstemming bereikt met de Nederlandse Staat om de structuur van de steunfaciliteit voor illiquide activa aan te passen.

Desinvestering van ING Direct USA

ING Groep en de Nederlandse Staat hebben in 2009 overeenstemming bereikt over een steunfaciliteit voor illiquide activa waarmee voor 80% van de Alt-A-hypotheekportefeuille van ING Direct USA en Insurance Americas het risico werd overgedragen. In verband met de verkoop van ING Direct USA is de structuur van deze faciliteit aangepast.

Deze wijziging diende ervoor om de steunfaciliteit van ING Direct USA los te koppelen. ING Bank werd de nieuwe tegenpartij voor de Nederlandse Staat. ING Direct USA ontvangt op haar beurt van ING Bank een bedrag in contanten op de balans. Ook zal ING Bank, na de verkoop van ING Direct USA, de financierings- en managementprovisie van de Nederlandse Staat ontvangen en de garantieprovisie betalen. De 20% van de Alt-A-portefeuille die niet gedekt is door de steunfaciliteit voor illiquide activa, blijft op de balans van ING Direct USA staan en zal worden overgeheveld naar Capital One als onderdeel van de verkoop van ING Direct USA. Om ervoor te zorgen dat de belangen van ING en de Nederlandse Staat ten aanzien van de Alt-A-portefeuille op elkaar afgestemd blijven, zal ING een contragarantie geven aan de Nederlandse Staat voor 25% van het 80%-deel dat is overgeheveld aan de Nederlandse Staat. Deze garantie dekt eventuele gerealiseerde cashverliezen indien deze 35,5% overschrijden. Genoemd percentage wordt geïmpliceerd door de marktwaarde van de portefeuille op het moment dat de desinvestering van ING Direct werd aangekondigd. Met deze aanpassing wordt derhalve de risicopositie voor de Nederlandse Staat verkleind. De mogelijke invloed hiervan op het kapitaal en de winst-en-verliesrekening van ING Bank is naar verwachting gering.

De commerciële financieringsactiviteiten van ING en de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten van ING in de VS ondervinden geen invloed van deze transactie.

We hebben in 2011 ook overeenstemming bereikt over de verkoop van onze Latijns-Amerikaanse pensioen-, levensverzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten aan Grupo de Inversiones Suramericana (GrupoSura) voor ongeveer EUR 2,6 miljard. Dit betekent een eerste belangrijke stap in de desinvestering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten.

WestlandUtrecht Bank (WUB) werd in november 2010 commercieel onafhankelijk van ING, waarna in 2011 de mogelijkheden nader werden onderzocht om WUB te verkopen.

Om onze bedrijfsportefeuille verder te stroomlijnen hebben we nog andere belangrijke desinvesteringen bekendgemaakt. ING Real Estate Investment Management is verkocht aan de Amerikaanse CBRE Group en Clarion Partners management in samenwerking met Lightyear Capital LLC. Het gaat om twee aparte transacties voor een gecombineerde prijs van ongeveer USD 1 miljard. Dit sluit aan bij onze strategische doelstelling om de vastgoedpositie af te bouwen, de structuur van het bedrijf te vereenvoudigen en de kapitaalpositie verder te versterken. ING Car Lease is voor EUR 696 miljoen verkocht aan Alphabet, de wagenparkdivisie van BMW.
ING blijft bouwen aan haar toonaangevende positie als een overwegend Europese bank met een sterk internationaal netwerk, die zich richt op het verlenen van hoogwaardige diensten aan haar klanten.

TERUGBETALING AAN DE STAAT: ZO SNEL MOGELIJK, MAAR MET BELEID

Eind 2011 was EUR 7 miljard van de aan de Nederlandse Staat uitgegeven kernkapitaaleffecten terugbetaald, van in totaal EUR 10 miljard aan verleende kapitaalsteun. Inclusief rente en premie was ultimo 2011 een totaalbedrag van EUR 9 miljard aan de Nederlandse Staat betaald. We hebben de efficiency verbeterd en binnen de bank sterke kapitaalbuffers opgebouwd om, gezien het onzekere economische klimaat, eventuele schokbewegingen op te vangen. Daarbij hebben we wel de kredietverlening aan onze klanten zo veel mogelijk uitgebreid om economische groei te faciliteren. Hierdoor was ING in staat om in mei 2011 een tweede tranche aan steun van de Nederlandse Staat terug te betalen uit de ingehouden winsten. Die laatste terugbetaling van EUR 3 miljard (inclusief een premie van EUR 1 miljard) kapitaalsteun aan de Nederlandse Staat was een belangrijke mijlpaal voor ING in haar streven om succesvol zaken te doen zonder financiële hulp van de Nederlandse Staat.

We streven ernaar om de resterende EUR 3 miljard kapitaalsteun van de Nederlandse Staat zo snel als mogelijk terug te betalen op voorwaarden die voor alle belanghebbenden acceptabel zijn. Idealiter zouden we dit zo snel mogelijk willen afronden, maar gezien de huidige uitdagende financiële omstandigheden in de eurozone en de toenemende kapitaalvereisten door toezichthouders, kiezen we voor een voorzichtige aanpak. Daarbij houden we sterke kapitaalratio's in stand terwijl we verder voortbouwen richting Basel III en voldoen aan overige wettelijke en toezichtvereisten.

VERSTERKEN VAN DE BANK- EN VERZEKERINGS-/VERMOGENSBEHEERACTIVITEITEN

BANK

ING Bank heeft invulling gegeven aan haar prioriteiten om de financiële positie te versterken, de risico's te verminderen, te voldoen aan de herstructureringseisen van de Europese Commissie en een sterkere bank te bouwen. De bank heeft vooruitgang geboekt met de realisatie van haar Ambitie 2013-doelstellingen. Deze verbeteringsdoelstellingen werden merendeels in oktober 2009 vastgesteld en hebben betrekking op verhoging van de onderliggende baten, vermindering van risico's en van kosten in het algemeen, en verhoging van het rendement op het eigen vermogen. Door de veranderende marktomstandigheden en nieuwe eisen op het gebied van toezicht en regelgeving, evenals het feit dat ING haar Ambitie 2013-doelstellingen grotendeels heeft gerealiseerd, heeft ING zich vanaf 2012 nieuwe prestatiedoelen gesteld.

Een belangrijk aspect in deze nieuwe bancaire strategie die in januari 2012 werd gepresenteerd, is het veranderende klimaat voor toezicht en regelgeving. Op korte termijn zijn de prioriteiten van de bank gericht op het genereren van kapitaal en het realiseren van een kernkapitaalratio van ten minste 10% in 2013. Ook wordt de aandacht gericht op de liquiditeitseisen waaraan onder Basel III vanaf 2013 moet worden voldaan. Na deze overgangsperiode richt ING Bank zich op bescheiden groei van de balans in lijn met de groei van het bruto binnenlands product met een sterke nadruk op het aantrekken van gelden. De bank wil de ING Direct-onderdelen laten uitgroeien tot volwaardige banken en daarnaast wordt een aantal geselecteerde groeimarkten verder ontwikkeld.

De ambitie voor de lange termijn is om een sterke Noord-Europese bank te zijn met een balans met een laag risicoprofiel en een concurrerend rendement op het eigen vermogen (conform IFRS-EU) van 10 tot 13%, door lage kosten en lage risico's. ING Bank heeft een goede uitgangspositie en grote concurrentiekracht met toonaangevende bancaire activiteiten in haar thuismarkten Nederland, België, Luxemburg, Duitsland en Polen. Daarnaast heeft ING belangrijke posities in overige West-, Centraal- en Oost-Europese landen en in Turkije. In combinatie met markt-kansen buiten Europa heeft ING Bank interessant groeipotentieel voor de lange termijn. Het bedrijf is sterk in het aantrekken van gelden en heeft een goede financieringsmix. Het heeft een goede naamsbekendheid en maakt gebruik van de Net Promoter Score (NPS)-methode als instrument om de klantgerichtheid te verbeteren. De bank is gewend om te opereren op krappe, concurrerende markten. Hierdoor lopen wij voorop qua innovatieve distributie. Het bedrijf is toonaangevend op het gebied van internetbankieren, met het 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-model, en is daarnaast een relatiegedreven zakenbank die concurrerende producten biedt wat betreft prijs, efficiency en effectiviteit. De bank werkt aan het herstel van het vertrouwen en aan grotere klantgerichtheid, uitstekende operationele bedrijfsvoering en het optimaliseren van de balans om aan de strategische doelstellingen te voldoen.

VERZEKERINGEN/VERMOGENSBEHEER

De belangrijkste prioriteiten voor de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten zijn het verbeteren van de prestaties en het optimaliseren van het rendement en de waarde. In 2011 is met deze prioriteiten goede vooruitgang geboekt. ING Verzekeringen/IM blijft zich richten op haar klanten en distributiepartners door uitstekende producten en diensten te leveren. Daarnaast vindt herstructurering plaats ter voorbereiding op een zelfstandige toekomst.

De operationele winst van de verzekerings-/vermogensbeheer-activiteiten is ten opzichte van 2010 toegenomen, omdat maatregelen om de rendementen te verbeteren hun weerslag kregen in het resultaat. Door de inzet van het NPS-programma binnen de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten is de dienstverlening aan klanten in de Benelux, Centraal- en Overig

Europa en Azië/Pacific evenals binnen de verkochte Latijns-Amerikaanse bedrijven verbeterd. Zie voor meer informatie over NPS de paragraaf 'Vertrouwen winnen' hieronder.

Zie voor een nadere uitleg over de manier waarop ING werkt aan de ontwikkeling van sterke bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten de 'Samenvatting bankbedrijf' en 'Samenvatting verzekeringen' in dit jaarverslag.

VERTROUWEN WINNEN

Om sterkere bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten op te bouwen is het ook belangrijk om het vertrouwen van de klant te winnen en de klant in beide bedrijfsonderdelen meer centraal te stellen.

ING baseert zich bij zowel de bank- als de verzekerings-/vermogensbeheeronderdelen op een goede bedrijfsethiek en verantwoord ondernemerschap om zo klantenbinding, medewerkersbetrokkenheid en uiteindelijk een bevredigend rendement voor onze belanghebbenden te realiseren. Als onderdeel van deze benadering hebben we sociale, ethische en milieutechnische criteria in ons financierings- en beleggingsbeleid en ook in onze bedrijfsambities verankerd. We willen zekerstellen dat onze strategische besluitvorming steeds gebaseerd is op zowel financiële als niet-financiële prestatiedoelstellingen.

De klant staat centraal bij alles wat we doen. We willen voldoen aan de verwachtingen van de klant door op de juiste manier de juiste producten en diensten te bieden aan de juiste klanten, om de juiste redenen en tegen de juiste prijs. ING houdt ook steeds de markt-ontwikkelingen en de ontwikkelingen op het gebied van toezicht en regelgeving in de gaten, praat met consumentenorganisaties en test producten om zeker te zijn dat zij voldoen aan de behoeften van de klant.

Door in onze bedrijfsvoering meer nadruk te leggen op de behoeften van de klant zorgt ING ervoor dat haar bedrijfs-onderdelen niet alleen financieel stabiel en levensvatbaar zijn, maar ook dat zij de potentie hebben om de voorkeursleverancier te worden van onze klanten. Om de voortgang op het gebied van klantenbinding te bewaken hebben we in 2009 de NPS-methode geïntroduceerd en in 2011 binnen heel ING geïmplementeerd. Via enquêteformulieren worden klanten om hun bevindingen gevraagd. NPS is meer dan een meetinstrument alleen en wordt ook gebruikt als methode om groei te stimuleren en de lokale bedrijfscultuur te veranderen. We gebruiken de reacties van de klant om de manier waarop wij zaken doen te verbeteren.

ING is van mening dat klanten, medewerkers, aandeelhouders en de rest van de samenleving niet langer in aparte werelden leven die elkaar zo nu en dan eens treffen, maar steeds meer geïntegreerd zijn geraakt. Deze onderlinge afhankelijkheid van bedrijf en maatschappij betekent dat organisaties het principe van gedeelde waarde moeten volgen en dat hun activiteiten aan iedereen ten goede moeten komen.

Mede als gevolg van de financiële crisis van 2008/2009 en de invloed daarvan op ING was het noodzakelijk om de dialoog met onze belanghebbenden en de maatschappij te intensiveren en het vertrouwen te herwinnen. Hoewel het belang hiervan internationaal wordt onderkend, was dit, en is dit nog steeds, vooral belangrijk voor de Nederlandse thuismarkt van ING. Het verdiepen van de relatie met al onze belanghebbenden had ook in 2011 hoge prioriteit.

ING is ervan overtuigd dat de veranderingen die nu in gang gezet zijn, ING tot een sterker bedrijf en betere partner voor onze belanghebbenden maakt, een bedrijf dat beter in staat is om op nieuwe ontwikkelingen in te spelen en deze het hoofd te bieden. Om het toenemend belang van ethische, milieutechnische en maatschappelijke overwegingen in onze bedrijfsstrategie te onderstrepen, rapporteert de Duurzaamheidsafdeling van ING Groep vanaf 1 juli 2011 rechtstreeks aan de CEO.

Zie voor meer informatie over de niet-financiële prestaties van ING Groep het hoofdstuk 'Duurzaamheid' in dit jaarverslag.

CONCLUSIES EN AMBITIES

Onder moeilijke omstandigheden bleef de winst van ING in 2011 op peil en dankzij onze sterke financieringspositie konden we in deze onzekere tijden de kredietverlening aan onze klanten opnieuw verder opvoeren. We hebben daarnaast goede vooruitgang geboekt met onze strategische prioriteiten: versterking van de financiële positie, herstructurering, stroomlijning van de portefeuille, terugbetaling van de staatssteun en versterking van de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten. We zijn onze bank- en verzekeringsactiviteiten blijven ontwikkelen op basis van een gezonde bedrijfsethiek en verantwoord ondernemerschap.

Aangezien de baten steeds meer onder druk komen te staan, moeten we ons extra inspannen om de kosten Groepsbreed terug te dringen teneinde ons aan te passen aan het lastiger financiële klimaat en onze concurrentiepositie te handhaven. Ondanks de volatiele markten blijven we werken aan de afsplitsing van onze verzekerings-/vermogensbeheeronderdelen, zodat we wanneer de markten gunstig zijn, klaar zijn voor de beursgang(en) of andere opties. We staan daarnaast open voor andere manieren waarop de toekomst van de drie verzekerings-/vermogensbeheeronderdelen vorm gegeven kan worden. Gezien het feit dat de marktwaarde van te desinvesteren activiteiten zeer laag is, moeten we alle mogelijkheden die ons ter beschikking staan in ogenschouw nemen.

ING zal zich verder inspannen om bedrijfsonderdelen te desinvesteren en zo te voldoen aan de herstructureringseisen van de Europese Commissie, het bedrijf te vereenvoudigen, ons te richten op kernactiviteiten, ons risicoprofiel verder te verbeteren en de kapitaalpositie te versterken. Een van de prioriteiten van ING is om zo snel als mogelijk de resterende EUR 3 miljard aan kapitaalsteun terug te betalen aan de Nederlandse Staat. Maar zoals hierboven aangegeven, onderkent ING de noodzaak om hier in het licht van het huidige moeilijke en veranderende financiële en regelgevingsklimaat met beleid mee om te gaan.

Duurzaamheid

Investeren in de toekomst

> ING actief deelnemer aan publiek debat over toekomst financiële sector
> ING scoort 72 van de 100 punten in de DJSI World
> Uitbreiding investeringen in hernieuwbare energie
> Recordaantal werknemers doet mee aan ING Global Challenge

Bij duurzaamheid draait het om het veiligstellen van het langetermijnsucces van een onderneming, terwijl tegelijkertijd een bijdrage wordt geleverd aan de economische ontwikkeling, een gezond milieu en een stabiele samenleving. Het duurzaamheidsbeleid van ING maakt integraal deel uit van de ondernemingsstrategie. Als weerspiegeling van onze Business Principles zijn sociale, ethische en milieugerelateerde criteria verankerd in ons financierings- en beleggingsbeleid, en in onze bedrijfsambities. Wij zorgen ervoor dat onze strategische besluitvorming te allen tijde is gebaseerd op zowel financiële als niet-financiële prestatiedoelen.

Het is onze missie om onze klanten te helpen voor hun financiële toekomst te zorgen op een manier die als verantwoord, waardevol en duurzaam wordt beschouwd door degenen die wij met onze producten, mensen en activiteiten van dienst zijn. Wij streven ernaar om met onze middelen, vaardigheden en kennis als internationale financiële instelling bij te dragen aan de economische groei, het financiële welzijn van onze klanten en aan positieve veranderingen. Wij menen het beste aan de samenleving te kunnen bijdragen door de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Goed zijn in ons werk.
  Wij leveren producten en diensten van hoge kwaliteit tegen de juiste prijs, die voldoen aan de behoeften en verwachtingen van onze klanten en die toegankelijk en gemakkelijk te begrijpen zijn. Wij hechten aan rechtvaardig, eerlijk en wettelijk verantwoord gedrag dat het vertrouwen van onze belanghebbenden verdient. Wij koesteren een open, veilige en stimulerende werkomgeving waarin onze werknemers geïnspireerd zijn om zo goed mogelijk te functioneren.
- Het beperken van schade en het bevorderen van duurzame financiering.
  Wij streven ernaar om schade te beperken en bij te dragen aan positieve veranderingen door mee te helpen aan financiële oplossingen voor wereldwijde uitdagingen op het gebied van bijvoorbeeld energie en armoede.
- Een verschil maken in de samenleving.
  Met onze vakkennis investeren we in de economie van morgen door mensen te ondersteunen bij het zoeken naar een financieel zekere en onafhankelijke toekomst.

GOED ZIJN IN ONS WERK

PRODUCTEN EN DIENSTEN

Wij streven ernaar om te voldoen aan de groeiende behoefte aan milieuvriendelijke en maatschappelijk verantwoorde producten die een gezonde winst opleveren. Om ervoor te zorgen dat het door ons beheerde duurzaam vermogen blijft groeien, verhogen wij het bewustzijn ten aanzien van groene en maatschappelijke producten. Daarnaast ontwikkelen we nieuwe producten en diensten die voldoen aan de verwachtingen en behoeften van klanten.

Voorbeelden hiervan zijn leningen die specifiek zijn ontwikkeld voor milieuvriendelijke projecten, zoals duurzame energie, natuurontwikkeling en biologische landbouw. Daarnaast bieden wij maatschappelijk verantwoorde beleggingsmogelijkheden (SRI-producten: Socially Responsible Investment), zoals de wereldwijde duurzame aandelenfondsen van ING Investment Management. Voor SRI-producten combineren onze fondsbeheerders de traditionele financiële analyse met het toetsen aan doelstellingen en resultaten op het gebied van milieu- en sociaal beleid. Binnen onze divisie Commercial Banking werkt het team Structured Finance Emission Products samen met klanten aan projecten die gericht zijn op het terugdringen van de uitstoot van broeikasgassen volgens de richtlijnen van het Kyoto-protocol.

Wij bieden met name op de Nederlandse thuismarkt producten aan zoals een groene autofinanciering, een groen spaarproduct, een hypotheek met een filantropische component (gekoppeld aan financiering voor microkredieten) en verschillende adviesdiensten.

Uitbreiding van het duurzame productenpakket bij ING Investment Management
In 2011 startte ING Investment Management met het beheer van het ING (L) Renta Fund Euro Credit Sustainable, met een omvang van EUR 200 miljoen. Dit nieuwe fonds belegt in schuldpapier in euro's, dat wordt uitgegeven door bedrijven met beleid voor duurzame ontwikkeling en die zich houden aan sociale en milieunormen. Met de introductie van dit fonds biedt ING Investment Management nu een reeks producten aan klanten die beleggingen zoeken met aanvullende beheersing van niet-financiële risico's en aan duurzaamheid gekoppelde rendementen.

Financiering van bio-gasinstallaties in Zuid-Afrika en India
Miljoenen mensen in ontwikkelingslanden staan dagelijks bloot aan giftige rook van primitieve kookvoorzieningen, zoals open vuur en kachels. In 2011 vond ING Structured Finance Natural Resources een manier om hen te helpen. In eerste instantie gebeurt dit via een vijfjarige lening van ING aan het Nederlandse FairClimateFund (FCF) voor de financiering van projecten voor het bouwen van bio-gasinstallaties in India en Zuid-Afrika. Huishoudens krijgen betere fornuizen en de mensen worden voorgelicht over energiezuinige en milieuvriendelijke kook-technieken. Dit leidt niet alleen tot een gezondere leefomgeving, maar naar verwachting leiden de projecten in een tijdsbestek van vijf jaar ook tot een vermindering van de CO_2-uitstoot met 150.000 ton. Een ander neveneffect zijn de carbon credits (CO_2- rechten en -tegoeden) waardoor meer projecten kunnen worden gefinancierd.

BETROKKENHEID VAN BELANGHEBBENDEN

Om het vertrouwen van onze klanten en andere belanghebbenden te verdienen en te behouden, is het cruciaal dat onze commerciële en zakelijke beslissingen zoveel mogelijk stroken met onze verantwoordelijkheden jegens hen. Dit is des te belangrijker in het licht van het wereldwijde debat over de toekomst van de financiële sector.

Om belanghebbenden betrokken te houden is de strategie van ING erop gericht om voor hen een betrouwbare financiële adviseur te zijn. Betrokkenheid van belanghebbenden is in de bedrijfsvoering van alle bedrijfsonderdelen en stafafdelingen binnen de gehele organisatie geïntegreerd, en de diverse activiteiten zijn in lijn met de ondernemingsstrategie.

Actieve deelname aan debat over de toekomst van de financiële sector
In 2011 nam ING actief deel aan de maatschappelijke discussie over de toekomst van de financiële sector. Het onderwerp stond wereldwijd volop in de publieke belangstelling en er werd in brede kring over gediscussieerd. Zo organiseerde het Sustainable Finance Lab van de Universiteit Utrecht een serie openbare debatten met vooraanstaande Nederlandse wetenschappers. Hierbij maakten ING-bestuurders duidelijk dat ING maatregelen steunt die leiden tot een stabieler financieel systeem, zoals hogere kapitaalbuffers en duurzamere beloningsstructuren. Ze spraken echter ook hun zorg uit over mogelijke toename van het aantal nieuwe regels. Vooral in de context van grote financierings- en beleggingkwesties, bijvoorbeeld over het verduurzamen van energiebronnen, voerde ING aan dat bij het hervormen van het wettelijke kader voor de sector rekening moet worden gehouden met de rol die grote instellingen als ING daarbij spelen.

EEN INCLUSIEVE BEDRIJFSCULTUUR

ING streeft naar een gezonde relatie met haar klanten gebaseerd op vertrouwen en integriteit. Zij heeft deze doelstelling stevig verankerd in haar personeelbeleid. Wij proberen steeds de juiste werkomgeving te creëren en zijn continu bezig de prestatiecultuur op basis van onze Business Principles te versterken. Hiertoe hebben wij een aantal ontwikkel- en opleidingsprogramma's opgezet, zoals het ING International Talent Programme. Wij streven er met name naar om de diversiteit van ons personeel te verhogen door een inclusieve bedrijfscultuur te creëren die alle ruimte laat aan de verschillen van onze medewerkers.

Hoogste score ING US op de Corporate Equality Index
De Human Rights Campaign Foundation kende ING in de Verenigde Staten in december 2011 voor het zesde achtereen-volgende jaar een score van 100 procent toe op de Corporate Equality Index 2012. De index beoordeelt 850 Amerikaanse ondernemingen op hun inspanningen om gelijkheid op de werkvloer te creëren voor lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender-medewerkers. Hoewel de bedrijven jaarlijks op 40 specifieke beleidspunten en werkwijzen worden beoordeeld, vond de beoordeling voor 2012 plaats op basis van aanvullende nieuwe en strengere criteria voor zorgvoorzieningen voor transgender-medewerkers.

BEPERKEN VAN SCHADE EN BEVORDEREN DUURZAME FINANCIERING

BIJDRAGEN AAN POSITIEVE VERANDERING

Een wezenlijk onderdeel van maatschappelijke betrokkenheid is bijdragen aan positieve verandering, met name door het onderzoek naar zakelijke argumenten voor, en het bevorderen van duurzaam-heid. Wij doen dit door onze kennis en ervaring met onze klanten te delen, zodat ze beter geïnformeerd kunnen beslissen, zowel over hun financiële zaken, als over het beleggen in duurzame ondernemingen, en verder door ook zelf in duurzame ondernemingen te beleggen.

Het stimuleren van investeringen in groene energie in Nederland en Duitsland
In september 2011 presenteerde het Economisch Bureau van ING het rapport 'Hernieuwbare energie in Nederland tot 2020'. De studie onderzocht het economisch potentieel van energieprojecten en toonde aan dat windenergie en biomassa veelbelovende energiebronnen zijn om de energieproductie duurzamer te maken. Bovendien concludeerden de economen dat het bedrag aan investeringen in Nederland moet worden verhoogd van de huidige EUR 2 miljard naar minstens EUR 10 miljard per jaar om de doelstellingen voor CO_2-emissie in 2020 te kunnen behalen. Daarom riep ING de overheid, het zakenleven en kennisinstellingen op om samen met ING de krachten te bundelen voor het opstellen van een Groen Deltaplan.

ING zette ook een nieuwe stap in haar betrokkenheid bij offshore-windenergie met de toekenning van een project-financiering van EUR 1,047 miljard voor het project Global Tech I Offshore Wind GmbH in Duitsland. Dit project werd gekozen om de betrokkenheid van ING bij offshore-windenergie te vergroten. Global Tech I is het grootste projectgefinancierde offshore-windmolenpark ooit, en gelet op de afstand tot de kust en de waterdiepte, de multi-contractstructuur en het type windturbine waarmee nog weinig ervaring is opgedaan, ook een van de meest uitdagende offshore-windenergieprojecten ter wereld.

HET BEPERKEN VAN SCHADE

Met 80 miljoen klanten wereldwijd hebben de activiteiten van ING een belangrijke impact op de economie en de samenleving. Om te beoordelen of die impact strookt met onze duurzaamheids-opvattingen onderzoeken we of het profiel van zowel de sector, als van de onderneming van iedere nieuwe zakelijke klant van het bank- en verzekeringsbedrijf in overeenstemming is met ons beleid voor sociale en milieurisico's (ESR, environmental and social risk). Dit beleid is de praktische uitwerking van onze Business Principles en beschrijft de regels en richtlijnen met betrekking tot specifieke sectoren, mensenrechten en milieukwesties.

ING past haar ESR-kader toe om potentieel negatieve sociale en milieurisico's van transacties of van de betrokkenheid van klanten te beheersen. Het verbeteren van ons beleid is een continu proces. Door toe te zien op de naleving van deze normen helpt ING indirect haar klanten om hun algemene risicoprofiel te verbeteren. Alle activiteiten van ING zijn onderworpen aan de ESR-beleidslijnen. Hiermee is het beheer van ESR verankerd in de belangrijkste activiteiten op het gebied van financieel risicobeheer van ING.

Hoge score in DJSI World
Ieder jaar beoordelen verschillende onafhankelijke onderzoeks-bureaus de prestaties van ondernemingen aan de hand van sociale, ecologische en ethische criteria. Dit onderzoek wordt gebruikt voor benchmarking en voor het opstellen van duurzaamheidsindexen, waarin ING zelf overigens vaak voorkomt. Zo werd in 2011 ING opnieuw opgenomen in de Dow Jones Sustainable World Index (DJSI World). Waar de gemiddelde score voor de verzekeringssector was gestegen naar 48, kreeg ING 72 van de 100 punten. ING staat in de DJSI World sinds 1999, het jaar waarin de indexen zijn opgezet.

Voor wat betreft onze directe impact op het milieu is ING sinds 2007 een klimaatneutrale onderneming. Wij streven ernaar om de CO_2-uitstoot die een direct gevolg is van onze activiteiten wereldwijd, te verminderen en hebben als onderneming de ambitie om onze CO_2- uitstoot in 2012 met 30% te hebben verlaagd. Dit realiseren wij door een efficiënter gebruik van energiebronnen, en door duurzame middelen en bronnen voor inkoop te benutten. Bovendien stimuleren wij onze werknemers om bij hun activiteiten na te denken over de impact ervan op het milieu. Wij meten de resterende CO_2-uitstoot en compenseren deze via een investering in hernieuwbare energieprojecten.

Directe CO_2-voetafdruk [1]

	2011	2010 [2]
Energieverbruik in MWh, per fte [3]	**7,9**	8,3
Dienstreizen per vliegtuig, in km per fte	**3.041**	2.639
Papierverbruik in kg, per fte [4]	**72,8**	51,6

(1) Meer informatie, ook achtergrondinformatie over de cijfers, kan worden gevonden in ons duurzaamheidsverslag over 2011, ING in de Samenleving. Wij rapporteren over energie- en papierverbruik en dienstreizen omdat 99% van onze directe milieuvoetafdruk hierdoor wordt veroorzaakt.
(2) Cijfers over 2010 zijn aangepast doordat meer accurate cijfers voorhanden zijn.
(3) Inclusief grijze en groene energie, aardgas, stookolie en stadsverwarming.
(4) Inclusief papier dat al dan niet van een EKO-keurmerk is voorzien.

EEN VERSCHIL MAKEN IN DE SAMENLEVING

Met meer dan 97.000 medewerkers in meer dan 40 landen maakt ING deel uit van veel gemeenschappen. Wij beschouwen het als onze verantwoordelijkheid om aan deze gemeenschappen een positieve bijdrage te leveren, dus werken wij hard om deze van binnenuit te versterken. Dit omvat onder andere onderwijs aan kinderen over geldzaken, zodat toekomstige generaties financieel onafhankelijk en zelfredzaam kunnen zijn.

De kern van onze maatschappelijke activiteiten is de ambitie om kinderen wereldwijd in staat te stellen hun talenten te ontwikkelen, waardoor ze aan een betere toekomst kunnen bouwen zowel voor zichzelf als voor de gemeenschap waarin ze leven. En zonder onderwijs gaan ze een onzekere toekomst tegemoet. Omdat de vormingsjaren van cruciaal belang zijn, hebben we onze initiatieven gericht op kinderen en (financiële) educatie. Onze ondersteuning aan liefdadigheidsinitiatieven en partnerships met liefdadigheids-instellingen kent drie vormen: financiële bijdragen of donaties, schenkingen van goederen of diensten, en bijdragen in de vorm van tijd, vaardigheden of kennis van onze medewerkers.

Nieuw record voor Global Challenge 2011
Tijdens de ING Chances for Children Global Challenge 2011 werd een ongekend aantal van 42.757 uren besteed aan vrijwilligerswerk, bijna 10.000 meer dan in 2010.
De Internationale Dag van het Kind van de Verenigde Naties op 20 november vormde voor medewerkers en management van ING de motivatie om hun tijd en energie te steken in projecten voor kinderen. In totaal deden 24.433 ING'ers mee om kinderen te helpen – een stijging ten opzichte van de 20.541 mede-werkers in 2010. Dit komt neer op een indrukwekkende 27% van het totale wereldwijde medewerkersbestand van ING.
Een totaalbedrag van EUR 538.350 werd opgehaald voor projecten gericht op de educatie en het welzijn van kinderen. De talloze activiteiten liepen uiteen van een liefdadigheidsbazaar in Zuid-Korea tot het stimuleren van lezen op lokale scholen in Peru en Nederland, en van het inzamelen van boeken voor een kinderbibliotheek in Hongarije tot het bakken van taarten in Frankrijk en het verkopen van wijn en chocola in België.

SPONSORBELEID EN ART MANAGEMENT

Sponsoring biedt ING de mogelijkheid duurzame relaties op te bouwen met de gemeenschappen waarin zij actief is. Sponsoring is gunstig voor de naamsbekendheid van ING en draagt bij aan het opbouwen van de relatie met haar belangrijkste doelgroepen. Om er zeker van te zijn dat de sponsoring effectief en consistent is, richten wij ons beleid op drie gebieden: ING in de samenleving, sport en kunst & cultuur. Via de activiteiten van ING in de samenleving stellen wij medewerkers in staat om zich bezig te houden met liefdadigheidsactiviteiten in hun eigen gemeenschap. Sponsoring van sport varieert van voetbal (het Nederlands elftal) tot de marathon van New York. Ons doel is om kunst en cultuur voor een breed publiek toegankelijk te maken. Daarom sponsort ING het Rijksmuseum Amsterdam en het Koninklijk Concertgebouworkest. Zij zijn onze internationale partners en versterken via kunst onze wederzijdse doelen door middel van evenementen en andere activiteiten.

Naast de activiteiten op het gebied van sponsoring is de ING Collectie onderdeel van onze filosofie over kunst en cultuur. Deze collectie wordt beheerd door ING Art Management en omvat 15.000 kunstwerken. Kunst is een wezenlijk onderdeel van de identiteit van ING en zorgt voor een kleurrijke werkomgeving in ING-kantoren wereldwijd. Kunst is overal in ING-kantoren te zien: in gangen, vergaderkamers en restaurants. Veel ING-medewerkers zijn er trots op dat ze worden omgeven door kunstwerken. Het stimuleert het leggen van contacten en schept een inspirerende omgeving. Kunst uit de ING Collectie is ook vaak te vinden in specifieke (eigentijdse) musea en op tentoonstellingen. In 2011 is de kunstcollectie opnieuw bekeken na de operationele splitsing van het bank- en verzekeringsbedrijf. Een aanzienlijk deel van de ING Collectie is daarbij gedoneerd aan ziekenhuizen en zorginstellingen in Nederland.

VOORUITKIJKEND

De betrokkenheid van ING bij duurzame ontwikkeling zal niet veranderen door de verwachte volledige splitsing van de bank- en verzekeringsactiviteiten. De duurzaamheidstrategieën voor ING Bank en de af te splitsen verzekerings- en vermogensbeheeronderdelen zullen in lijn zijn met de strategie van ING Groep en gebaseerd op de prestaties die gedurende vele jaren zijn geleverd.

KEY PERFORMANCE INDICATORS 2011

ING heeft tien leidende prestatie-indicatoren (zogeheten Key Performance Indicators - KPI's) vastgesteld voor de verslaglegging over duurzaam ondernemen. Deze KPI's zijn rechtstreeks gekoppeld aan de duurzaamheidstrategie van ING en worden binnen ING gebruikt om de prestaties op het gebied van duurzaamheid te meten.

Key Performance Indicators [1]

	Ultimo 2011	Ultimo 2010
Equator Principles		
Aantal beoordeelde projecten	**55**	74
Duurzaam beheerd vermogen		
(in miljoenen euro's)	**1.683**	2.120
Klanttevredenheidsindex [2]	**69,3%**	69,1%
Economische waarde [3]		
(in miljoenen euro's)		
Balanstotaal	**1.279.188**	1.247.005
Eigen vermogen	**46.663**	40.904
Totale baten uit doorlopende activiteiten	**55.794**	54.105
Resultaat voor belastingen uit doorlopende activiteiten	**6.109**	3.928
Nettoresultaat uit doorlopende en stopgezette activiteiten	**5.766**	2.810
Personeelslasten: salarissen	**5.307**	5.457
Personeelslasten: overig	**2.249**	2.235
Medewerkersbetrokkenheidsindex [4]	**66%**	69%
Diversiteit [5]		
% vrouwen in de internationale Management Council	**16,2%**	14,9%
ING Chances for Children		
Aantal kinderen dat toegang tot onderwijs heeft gekregen	**118.101**	125.175
Groene energie		
MWh aan elektriciteit, ingekocht door ING en betrokken uit duurzame bronnen	**310.933**	332.843
Dow Jones Sustainability Index [6]	**72**	72
FTSE4GoodIndex	**Opgenomen**	Opgenomen

(1) Accountantskantoor Ernst & Young heeft de betrouwbaarheid van de KPI's gecontroleerd.

(2) Voor het bankbedrijf (exclusief ING Direct) zijn de tevredenheidsscores gebaseerd op de American Customer Satisfaction Index (ACSI), aangepast voor de financiële markt en gebaseerd op een combinatie van vragen die betrekking hebben op algehele klanttevredenheid en een ideale dienstverlener zijn. Deze score is niet marktgewogen. In 2011 werd het onderzoek uitgevoerd binnen Retail Banking in Nederland, België, Polen, Roemenië, Turkije en India. In 2011 verving het verzekeringsbedrijf de klanttevredenheidsindex door de Net Promoter Score-methodologie. Er werd geen ACSI-onderzoek uitgevoerd bij ING Verzekeringen/IM. Daarom zijn er geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

(3) De cijfers over 2010 zijn aangepast om de wijziging in de verslaggeving tot uitdrukking te brengen, dat wil zeggen: de overstap naar reële waarde voor levenslange Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits voor de gesloten portefeuille Amerikaanse lijfrentes per 1 januari 2011.

(4) Over 2011 rapporteren we over het percentage 'algehele medewerkersbetrokkenheid'. De score over 2010 komt niet overeen met het cijfer in het Jaarverslag 2010, omdat het was gebaseerd op slechts een van de vier vragen over medewerkersbetrokkenheid, namelijk: 'Ik ben er trots op voor ING te werken'. De score over 2010 in dit verslag is gebaseerd op de 'totale medewerkersbetrokkenheidsscore'. Het onderzoek is uitgevoerd door Kenexa.

(5) We hebben de diversiteitscijfers over 2011 berekend als een gewogen gemiddelde, betrekking hebbend op het totaalaantal leden van de Management Council (Insurance US, Insurance EurAsia en Bank).

(6) De score van ING in de onderliggende duurzaamheidsbeoordeling van bedrijven door SAM (1–100).

Kapitaalbeheer

De afdeling Group Capital Management (Kapitaalbeheer) is ervoor verantwoordelijk dat de ING Groepsonderdelen steeds voldoende gekapitaliseerd zijn om de risico's die gepaard gaan met de activiteiten van ING beheersbaar te houden. Dit omvat het beheer, de planning en toewijzing van kapitaal binnen ING Groep. ING's Corporate Treasury is onderdeel van Kapitaalbeheer en voert kapitaalmarkttransacties, langetermijnfinanciering en risicobeheer-transacties uit. Kapitaalbeheer volgt en plant de toereikendheid van het vermogen op geconsolideerde basis op drie niveaus: ING Groep, ING Verzekeringen en ING Bank. Kapitaalbeheer houdt rekening met de eisen van toezichthouders (EU Solvency, kernkapitaal- en BIS-ratio's en limieten voor hybride kapitaal), kredietbeoordelings-bureaus (leverage-ratio's, gecorrigeerd vermogen) en interne modellen, zoals het economisch kapitaal. Tevens zorgt de afdeling ervoor dat ING voldoet aan de nieuwe regelgeving op het gebied van kapitaaleisen uit hoofde van Basel III en Solvency II.

JUISTE BALANS TUSSEN VERSCHILLENDE EISEN EN VOLDOENDE KAPITAAL

De vermogenspositie van ING staat niet op zichzelf, maar dient te worden beoordeeld in de context van de algehele balansontwikkeling en van de mogelijkheden die de kapitaalmarkten bieden. Daarom staat Kapitaalbeheer, vooral in het huidige klimaat, voor de belangrijke uitdaging om de juiste balans te vinden tussen de uiteenlopende eisen van toezichthouders, kredietbeoordelaars en aandeelhouders.

Doordat Kapitaalbeheer op groepsniveau is georganiseerd, kan zij de kapitaaleisen van zowel de bank als de verzekeraar op elkaar afstemmen. Hierdoor is de onderlinge uitwisselbaarheid van kapitaal binnen de hele Groep gewaarborgd. Een andere belangrijke doelstelling voor Kapitaalbeheer is het creëren van financiële flexibiliteit voor ING tegen de achtergrond van komende veranderingen in regelgeving en de behoefte om voldoende kapitaal te genereren om de nog uitstaande kernkapitaaleffecten die aan de Nederlandse Staat zijn uitgegeven terug te betalen.

In het strategisch planningsproces wordt rekening gehouden met zowel het beschikbare kapitaal, als de specifieke eisen die gelden voor de verschillende onderdelen van de Groep in de diverse rechtsgebieden. Kapitaalbeheer bewaakt en analyseert voortdurend de vermogenspositie van ING, met inachtneming van de mogelijke gevolgen van veranderingen in regelgeving en beoordelingen van kapitaaldoelstellingen van ING in vergelijking met de rest van de sector. De afdeling brengt tevens advies uit aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen over het dividendbeleid van ING.

GOED GEDIVERSIFIEERDE FINANCIERINGSBASIS VASTHOUDEN

Kapitaalbeheer is tevens verantwoordelijk voor ING's strategie inzake langetermijnfinanciering en overige kapitaalmarkttransacties. Om een goed gediversifieerde financieringsbasis te verkrijgen kunnen deze transacties plaatsvinden in diverse valuta, rechtsgebieden, looptijden en formats (achtergesteld, senior ongedekt, etc.), met vaste of variabele rentepercentages. Overige transacties omvatten hybride kapitaal en, indien gewenst, de uitgifte van kapitaal voor latente voorzieningen.

Bovendien is Kapitaalbeheer betrokken bij securitisaties voor eigen rekening ter verbetering van de vermogens- en liquiditeitspositie van ING. Daarnaast beheert Kapitaalbeheer de transacties met de Nederlandse Staat, zoals de kernkapitaaleffecten en de steunfaciliteit voor illiquide activa.

Voorts beheert Kapitaalbeheer de verschillende corporate lines van de Bank en Verzekeringen. Binnen deze corporate lines worden onkosten met betrekking tot aandeelhouders verantwoord die niet rechtstreeks aan de verschillende bedrijven van ING kunnen worden toegerekend. Kapitaalbeheer vervult een actieve rol bij het prudent beleggen van het kapitaal van ING en het zodanig beheren van valutarisico's, dat de gevolgen van valutaschommelingen op de solvabiliteit zoveel mogelijk worden beperkt, zonder fluctuaties te veroorzaken op de winst-en-verliesrekening. De belangrijkste doelstelling bij het beheren van de corporate lines is een zo groot mogelijke kostenbesparing, zonder het totale risicoprofiel van ING te vergroten.

VOORBEREIDEN OP DE VOLLEDIGE SPLITSING VAN BANK EN VERZEKERINGEN/IM

Ten slotte speelt Kapitaalbeheer een belangrijke rol bij de vorming van sterke, zelfstandige ondernemingen als voorbereiding op de volledige splitsing van de bank- en de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten van de Groep. Immers, totdat het herstructureringsproces is afgerond, dienen alle bedrijfsentiteiten voldoende gekapitaliseerd te blijven conform alle geldende eisen van toezichthouders en kredietbeoordelaars. Een andere belangrijke prioriteit voor de afdeling is het tot een minimum beperken van de wederzijdse afhankelijkheid, daar de diverse entiteiten van de Groep zelfstandig toegang moeten kunnen krijgen tot kapitaalmarkten.

ONTWIKKELINGEN IN 2011

In 2011 is de vermogenspositie van ING verbeterd, wat voornamelijk te danken was aan het genereren van voldoende kapitaal bij ING Bank. In december 2011 heeft ING met succes een liability managementtransactie afgerond (bestaand achtergesteld schuld-papier werd ingeruild voor nieuw senior schuldpapier of contanten tegen een korting op de nominale waarde). De gemiddelde deelname bedroeg 60%. Door deze transactie zijn onzekerheden met betrekking tot toekomstige callopties op kapitaaleffecten proactief aangepakt en is een nettowinst van EUR 0,7 miljard gegenereerd voor ING Groep. Deze transactie resulteerde in een netto afname van de schuld op de balans van ING Groep met EUR 2 miljard.

In de jaarrekening vindt u uitgebreidere informatie over de praktijk van het kapitaalbeheer en de ontwikkeling van de vermogenspositie van ING Groep en haar verschillende bedrijfsonderdelen in 2011.

Risicobeheer

Het nemen van afgewogen risico's is inherent aan de bedrijfsvoering van ING. Als financiële dienstverlener staat ING natuurlijk bloot aan diverse risico's. Om ervoor te zorgen dat die risico's weloverwogen worden genomen, heeft ING het risicobeheer in de dagelijkse activiteiten en strategische planning geïntegreerd.

ING vervult in de maatschappij op financieel gebied een belangrijke bemiddelende rol. De essentie van ons bedrijf is transformatie. Deze neemt vele vormen aan en voldoet aan diverse klantbehoeften. Zo transformeren we bij onze retailbankingactiviteiten voor particulieren direct opvraagbare, toevertrouwde middelen tot langlopende hypothecaire leningen. Via onze activiteiten op het gebied van betalingsverkeer en cashmanagement stellen we liquiditeiten ter beschikking wanneer en waar klanten die nodig hebben. Ons verzekeringsbedrijf heeft alles te maken met transformatie in de tijd door onzekere toekomstige kasstromen te converteren naar vaste stromen in de vorm van levensverzekeringen of pensioenen. Er vindt een geografische transformatie plaats via ons internationale commercialbankingnetwerk als we zakelijke klanten helpen bij de financiering van hun internationale bedrijfsplannen.

DRIE VERDEDIGINGSLINIES

Het speerpunt van risicobeheer bij ING is garanderen dat alle risico's voor alle relevante belanghebbenden zo goed mogelijk worden beheerd. We hanteren een risicoraamwerk met 'drie verdedigingslinies', waarbij de verantwoordelijkheid voor risico's op alle niveaus binnen de Groep wordt genomen.

De eerste verdedigingslinie wordt gevormd door de commerciële afdelingen, waar leningen, deposito's en overige producten worden verstrekt; de commerciële afdelingen kennen onze klanten goed en zijn het best gepositioneerd om in het belang van zowel de klant als van ING te handelen. De tweede verdedigingslinie wordt gevormd door de risicobeheerorganisatie, onder leiding van de chief risk officer (CRO) en de afdeling Group Legal. Het feit dat de CRO zitting heeft in het Bestuur van zowel de Bank als van Verzekeringen, waarborgt dat risicobeheerkwesties op het hoogste niveau aan de orde komen, zodat aan de top het juiste accent wordt gelegd. De CRO stuurt een functionele, onafhankelijke risico-organisatie aan. Deze ondersteunt de commerciële afdelingen bij hun besluitvorming, maar beschikt tevens over voldoende bevoegdheden om risicoconcentraties te voorkomen. De derde verdedigingslinie wordt gevormd door de interne – onafhankelijke – audit-afdeling die niet alleen toezicht houdt op het functioneren en de effectiviteit van de eerste twee linies, maar deze ook beoordeelt.

AANPASSEN AAN VERANDERING

De transformatiefunctie van banken en verzekeraars is reeds lang gevestigd, maar de wereld waarin zij opereren verandert echter snel. Risicobeheer bij ING heeft alles te maken met inspelen op, en zich aanpassen aan deze verandering.

Distributie en communicatie verlopen steeds meer direct via internet. Hierdoor hebben klanten steeds sneller en makkelijker toegang tot hun geld en onze diensten. ING doet er alles aan haar diensten steeds gebruikersvriendelijker te maken zonder concessies te doen aan veiligheid of liquiditeitsbeheer.

Klantgedrag en demografische ontwikkelingen hebben een belangrijke invloed op het risicobeheer van zowel onze bank- als verzekeringsproducten. Levensverwachting, toegenomen mobiliteit, veranderingen in de belastingwetgeving en vele andere factoren zijn van invloed op de prijsstelling en het afdekken van producten als hypotheken en lijfrentepolissen. Daarom actualiseren we regelmatig onze aannames over verval en vooruitbetalingen, en over alle andere relevante kengetallen.

Ons productaanbod is in de loop der jaren uitgebreid om te voldoen aan de toegenomen behoeften en verwachtingen van klanten. Daarom is het belangrijker dan ooit dat wij onze klanten goed (leren) kennen en begrijpen wat zij willen. De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in programma's om ervoor te zorgen dat we klanten de juiste producten en diensten aanbieden.

ING is actief op financiële markten die door de globalisering steeds meer met elkaar verweven zijn geraakt. ING werkt met een risicotolerantieraamwerk dat de gevolgen van ongunstige markten voor de kapitaal- en liquiditeitspositie van ING op basis van verschillende risicomaatstaven bewaakt en beperkt. Daarnaast voert ING steeds meer ondernemingsbrede stresstests uit als een extra instrument om te beoordelen hoe veerkrachtig zij reageert op de ongunstige marktcondities.

Financiële regelgeving en waarderingsgrondslagen zijn volop in beweging en ING volgt de ontwikkelingen op de voet. In 2011 heeft ons verzekeringsonderdeel ING Insurance Eurasia de Richtlijn Solvabiliteit II (Solvency II), het nieuwe financieel kader voor Europese verzekeraars, verder doorgevoerd. Ondertussen heeft de bank verdere stappen gezet ter voorbereiding op het verbeterde toezichtskader voor kapitaal en liquiditeit voor banken, doorgaans aangeduid als Basel III. ING is goed gepositioneerd om onder deze nieuwe toezichtkaders te opereren zodra ze in werking treden. Dit blijkt ook uit de resultaten van de kapitaalexercitie die werd uitgevoerd door de European Banking Authority: de Europese bankenautoriteit. Deze concludeerde dat de huidige vermogenspositie van ING Bank toereikend is.

Risicobeheer speelt een belangrijke rol bij de evaluatie van prestaties en het vaststellen van de beloningen in het kader van de *Capital Requirements Directive III* (CRD III, solvabiliteitsrichtlijn), die in 2010 door de Europese Commissie werd uitgevaardigd. Deze rol betreft zowel het stellen van risicospecifieke prestatiedoelstellingen voor de organisatie als geheel, als het beoordelen van de prestaties van het senior management op dit punt. De rol wordt als essentieel beschouwd voor het in lijn brengen van de beloningen met de belangen van alle belanghebbenden. De betrokkenheid van Risicobeheer zorgt ervoor dat de beloningsuitkomsten parallel lopen aan de risico-uitkomsten.

2011 werd gekenmerkt door de schuldencrisis in diverse landen in Europa, waarbij een aantal landen werd afgewaardeerd als gevolg van opgelopen tekorten en steunmaatregelen nodig waren voor Griekenland, Ierland en Portugal. ING reageerde in de loop van 2011 op deze ontwikkelingen door haar uitstaande posities in landen en financiële instellingen in eurozonelanden met de grootste politieke en economische onzekerheden te verkleinen. Gedurende de hele krediet- en liquiditeitscrisis heeft ING Bank haar liquiditeitspositie binnen conservatieve interne doelstellingen behouden.

In de jaarrekening vindt u uitgebreidere informatie over de werkwijze en posities van ING Groep op het gebied van risicobeheer.

Human resources

Verandering – een permanent gegeven

> HR Groep treedt geleidelijk terug; HR-functies bij Bank en Verzekeringen/IM nemen eigen verantwoordelijkheid
> HR Bank blijft organisatie ondersteunen bij het realiseren van One Bank-organisatie
> HR Verzekeringen helpt bedrijfsonderdelen een zelfstandige toekomst gestalte te geven

ING waardeert haar medewerkers zeer en beseft dat zij van vitaal belang zijn voor het bedrijf. Gemotiveerde en betrokken medewerkers spelen een cruciale rol bij het vergroten van klanttevredenheid en ons succes.

Na de operationele splitsing van de Bank en Verzekeringen/Investment Management op 1 januari 2011, bleef de afdeling Human Resources (HR) van ING Groep de twee onafhankelijke organisaties op een aantal terreinen ondersteunen. Het gaat daarbij om belangrijke processen en specifieke categorieën medewerkers, zoals ondersteuning van HR-systemen, beloning van leidinggevenden, de Winning Performance Culture-enquête (WPC), en internationale mobiliteit. Het is de bedoeling dat de afdeling HR van ING Groep haar rol geleidelijk afbouwt, terwijl de HR-functies van zowel de Bank als Verzekeringen/IM meer verantwoordelijkheid nemen.

Na de splitsing bleef HR Groep zich bezighouden met de verdere ontvlechting van de diverse HR-systemen. Bovendien heeft zij alle wereldwijde contracten van HR-leveranciers beoordeeld, herzien en ontvlochten. Doelstelling is dat alle HR-systemen van Bank en Verzekeringen/IM zelfstandig functioneren zodra de formele splitsing is gerealiseerd. Voorbeelden hiervan zijn onder meer het opsplitsen van HR-systemen in talentmanagement, resultaatmanagement en rapportages van personeelsaantallen, die op 1 januari 2012 in werking zijn getreden.

HR Groep heeft zich samen met de bedrijfsonderdelen en medezeggenschapsraden over de vraag gebogen hoe de organisatiestructuur het best veranderd kan worden, hoe de bestuurlijke organen voor beide onderdelen moeten worden opgezet, en hoe de medezeggenschap in de toekomst gestalte moet krijgen. Bovendien heeft zij Insurance US geassisteerd een nieuw, plaatselijk Executive Team op te zetten, dat de Management Board America Insurance Holdings ondersteunt.

In 2011 is een aantal activiteiten verkocht. HR Groep heeft er mede zorg voor gedragen dat de medewerkers voor de bedrijven behouden bleven teneinde de levensvatbaarheid ervan in de toekomst te waarborgen.

TALENT EN ONTWIKKELING

HR Groep ondersteunde de bedrijfsonderdelen bij het signaleren, ontwikkelen, beoordelen en behouden van talent voor senior en leidinggevende posities. Het proces, de criteria, de ontwikkeling en de administratie daarvan worden nu echter afzonderlijk op Bank- en Verzekerings-/IM-niveau gecoördineerd en beheerd. De opvolgingsplannen voor alle strategische posities binnen Bank en Verzekeringen/IM zijn gereed. Vanaf 2012 hanteren beide onderdelen hun eigen talentmanagementsysteem.

Zo runt de Bank een wereldwijd, driejarig talentontwikkelingsprogramma, waarbij trainees één of twee functies binnen één van de vijf volgende verschillende werkgebieden vervullen: General Management, Commercial Banking, Risk, Finance, en/of IT.

De ING Business School en de Commercial Banking Academy zijn samengevoegd en vormen nu de ING Bank Academy. De Academy heeft drie speerpunten: strategisch leiderschap, bank- en professionele vaardigheden, en projectmatige activiteiten. Zij richt zich steeds meer op onlineprogramma's. Inmiddels zijn er 4.800 online-opleidingen afgerond.

Bij Verzekeringen heeft HR Insurance/IM EurAsia een Talent Council-programma voor Centraal- en Overig Europa opgezet, waarin getalenteerde medewerkers uit de regio's oplossingen ontwikkelen voor strategische zakelijke uitdagingen. In Azië werd de ING Insurance Asia University geïntroduceerd. Hier worden medewerkers aangemoedigd innovatief te werken, te leren en te verkennen.

Insurance US heeft een aantal belangrijke veranderingen op senior managementniveau doorgevoerd. HR Insurance US werkte nauw samen met dit bedrijfsonderdeel om erop toe te zien dat deze organisatorische veranderingen consistent werden doorgevoerd.

DIVERSITEIT

Een divers samengesteld medewerkersbestand blijft een aandachtspunt voor ING. Het realiseren hiervan wordt binnen de gehele organisatie bevorderd. Het vaststellen van doelen, de uitvoering, en de meetmethoden verschillen echter per bedrijfsonderdeel en worden voor Bank en Verzekeringen/IM apart geëffectueerd.

ING Groep streeft er nog steeds naar dat in 2015 33% van de posities op Management Council-niveau door vrouwen wordt bezet. Eind 2011 werd binnen de gehele ING Groep ongeveer 16% van de functies op Management Council-niveau door vrouwen ingenomen.

LEIDERSCHAPSONTWIKKELING EN -TRAINING

In 2011 hebben zowel Bank als Verzekeringen/IM EurAsia hun eigen specifieke leiderschapsprofiel ontwikkeld. Dit zal worden ingezet voor werving, ontwikkeling, promotie, evaluaties, en resultaatbeoordelingen.

Vanuit beleidsoogpunt blijft de Groep verantwoordelijk voor internationale mobiliteit. Zowel Bank als Verzekeringen/IM beschikken nu over hun eigen operationele HR-capaciteit ter ondersteuning van de internationale uitwisseling van medewerkers (*expats*) van en naar bedrijfsonderdelen en regio's. In 2011 heeft HR Groep zich ingespannen om ervoor te zorgen dat expats hetzij bij Bank, hetzij bij Verzekeringen/IM werden geplaatst, omdat het in de toekomst niet meer mogelijk zal zijn expats tussen beide bedrijven uit te wisselen.

PRESTATIE EN BELONING

HR Groep heeft het totale resultaatmanagementproces (doelstellingen bepalen, halfjaarlijkse evaluaties en resultaatbeoordelingen) voor alle leden van het senior management in overeenstemming met de criteria van de *Capital Requirements Directive III* (CRD III, solvabiliteits-richtlijn) beheerd en gecoördineerd. De uitvoering van het resultaat-managementproces werd echter door de zelfstandige onderdelen (Bank, Verzekeringen/IM EurAsia en Insurance/IM US zelf verzorgd.

Na de invoering van de CRD III-richtlijn en de invloed ervan op de beloning van bepaalde medewerkers en beheersfuncties, bleef de remuneratie van het management ook in 2011 een belangrijk aandachtspunt. De Bank- en Verzekerings-/IM-onderdelen zorgden zelf voor de tenuitvoerlegging van de CRD III-richtlijn. Zie de hoofdstukken 'Financieel en regelgevingsklimaat' en 'Remuneratierapport' voor meer informatie over prestatiegericht beloningsbeleid in het kader van CRD III.

WINNING PERFORMANCE CULTURE

HR Groep verzorgde de jaarlijkse WPC-enquête – een online enquête waarmee de mate van betrokkenheid van ING-medewerkers wereldwijd wordt gemeten. De uitkomsten dienen als uitgangspunt voor een dialoog tussen medewerkers en managers ter bevordering van de totale betrokkenheid. Wereldwijd heeft 80% van onze medewerkers de enquête ingevuld, ten opzichte van 74% in 2010.

Het totale responspercentage bij de Bank bedroeg 80%, met een totale betrokkenheidsscore van 66% (2010: 69%). De uitkomsten geven aan dat men er zeer trots op is bij ING te werken en dat Bank-medewerkers zeer tevreden zijn met het bedrijf als werkkring. Tevens werd duidelijk dat we over onze strategische koers moeten blijven communiceren en dat we moeten blijven werken aan mogelijkheden tot loopbaanontwikkeling en werkprocessen. HR zal de onderneming blijven ondersteunen bij het sturen van de dialoog met medewerkers, het opstellen van actieplannen, en het verbeteren van bepaalde gebieden.

Bij Insurance EurAsia heeft een recordaantal medewerkers de WPC-enquête ingevuld (82% ten opzichte van 76% in 2010). Dit wijst erop dat medewerkers graag aan de discussie over de bedrijfscultuur deelnemen en bereid zijn hun mening te delen terwijl het bedrijf in een overgangsfase zit en zich op een zelfstandige toekomst voorbereidt. De medewerkersbetrokkenheid was met 2% naar 68% gestegen. Bij Insurance US is het respons-percentage gestegen naar 78% (2010: 69%). Het totale betrokkenheidspercentage steeg van 60% naar 64%. De uit-komsten tonen een verbetering in leiderschap, strategie, verantwoordingsplicht en doelmatig personeelsmanagement. Dit waren in 2010 belangrijke aandachtspunten.

HR Groep zal de WPC-enquête voor geheel ING blijven organiseren totdat de onderneming officieel is opgesplitst. Het verwerken van uitkomsten en uitvoeren van verbeteringen zal echter door de afzonderlijke bedrijfsonderdelen worden opgepakt.

EEN TOPWERKGEVER WORDEN

Naast klantgerichtheid en operationeel uitstekende prestaties, is de status als topwerkgever één van de drie wereldwijde, strategische prioriteiten die van belang zijn om een One Bank-organisatie te worden. Topwerkgever zijn is voor ING een speerpunt omdat bankieren mensenwerk is. Uit onderzoek is gebleken dat medewerkers van topwerkgevers veel meer betrokken zijn en een sterke relatie met klanten opbouwen. Topwerkgevers zijn veel productiever en winstgevender, hebben een beduidend lager personeelsverloop en beschikken over een grotere (kweek)vijver van talent waaruit zij kunnen putten. ING Bank gelooft stellig in deze wisselwerking en streeft ernaar tegen 2014 de kwalificatie van topwerkgever te hebben.

Met het oog hierop heeft ING – samen met medewerkers uit allerlei onderdelen van de bank – 22 normen ontwikkeld die het interne referentiepunt vormen om een topwerkgever te worden. Deze normen zijn gebaseerd op de 5 dimensies waaruit de loopbaan van medewerkers is opgebouwd: van het moment dat zij bij de bank komen werken, hun werkomgeving, uitmuntend teamwerk, ontwikkeling van het talent van alle medewerkers, totdat ze trotse ING-ambassadeurs zijn geworden. De 22 normen gelden wereldwijd, maar zullen lokaal ingevoerd worden. Ieder land heeft eigen specifieke uitdagingen om een topwerkgever te worden en heeft andere prioriteiten. Tijdens een aantal workshops heeft ieder land op basis van de eigen sterke punten, uitdagingen en prioriteiten een voor het land in kwestie eigen actieplan opgesteld. Vorderingen worden zowel wereldwijd als lokaal gemeten.

CONCLUSIES EN AMBITIES

In 2011 heeft HR Groep de bedrijfsonderdelen geholpen bij het ontvlechten van de verantwoordelijkheden en systemen van de afzonderlijke eenheden. Zij zal steeds meer terugtreden en taken en verantwoordelijkheden naar de individuele HR-functies bij zowel de Bank-, als de Verzekerings-/IM-organisaties overhevelen, maar zal ook HR-gerelateerde aspecten op wereldniveau blijven coördineren.

De afzonderlijke HR-functies bij Bank en Verzekeringen/IM zullen meer verantwoordelijkheid nemen en hun organisaties blijven ondersteunen. HR Bank zal de strategische prioriteit van ING Bank om een One Bank-organisatie te creëren helpen aansturen. Andere prioriteiten voor 2012 betreffen onder andere een topwerkgever worden, het aantrekken en behouden van talent, en resultaat-management en beloning.

Bij Verzekeringen/IM zullen de HR-functies de bedrijfsonderdelen blijven helpen zich op de toekomst voor te bereiden. Aandachtspunten voor EurAsia zijn onder andere het bevorderen van de verantwoordelijkheid, talent en betrokkenheid. In de VS zal HR de organisatie helpen zich op de volledige afsplitsing van ING Groep te richten via het basisscenario voor een beursgang, behoud van medewerkers en talentmanagement.

Samenvatting bankbedrijf

BESTUUR BANK
per 31 december 2011

Jan Hommen
voorzitter

Koos Timmermans (vanaf 1 oktober 2011)
vicevoorzitter

Patrick Flynn
chief financial officer

Wilfred Nagel (vanaf 5 oktober 2011)
chief risk officer

William Connelly
CEO Commercial Banking

Eli Leenaars
CEO Retail Banking Direct and International

Hans van der Noordaa
CEO Retail Banking Benelux

Financieel overzicht *		
in miljoenen euro's	**2011**	2010
Totale onderliggende baten	**15.854**	16.816
Onderliggende bedrijfslasten	**9.447**	9.336
Onderliggende toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren	**1.667**	1.742
Onderliggend resultaat voor belastingen	**4.740**	5.738
Rentemarge	**1,41%**	1,42%
Onderliggende kosten/batenverhouding	**59,6%**	55,5%
Onderliggende kosten/batenverhouding (excl. marktinvloeden)	**55,4%**	53,7%
Nettoproductie klantensaldi (in miljarden euro's)	**45**	49
Onderliggende risicokosten in basispunten van gemiddelde naar risico-gewogen activa	**52**	53
Naar risico-gewogen activa (ultimo 2011, in miljarden euro's, aangepast voor desinvesteringen)	**330**	319
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van IFRS	**10,0%**	12,9%
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van een kernkapitaalratio van 10%**	**10,9%**	13,1%
Aantal medewerkers (fte's, jaarultimo, aangepast voor desinvesteringen)	**70.580**	70.073

* Onderliggende cijfers zijn gebaseerd op IFRS-EU, exclusief invloed van desinvesteringen en bijzondere posten.
** Onderliggend rendement na belastingen gedeeld door gemiddeld eigen vermogen op basis van een kernkapitaalratio van 10%.

Onderliggende baten		
in miljoenen euro's	**2011**	2010
Retail Banking	**10.903**	11.402
Commercial Banking	**5.023**	5.349
Corporate Line bankbedrijf	**–72**	65
Totaal	**15.854**	16.816

Onderliggend resultaat voor belastingen		
in miljoenen euro's	**2011**	2010
Retail Banking	**2.944**	3.601
Commercial Banking	**2.020**	2.217
Corporate Line bankbedrijf	**–224**	–80
Totaal	**4.740**	5.738

ING Bank is een grote internationale speler met wereldwijd een uitgebreid netwerk in meer dan 40 landen. De Bank heeft toonaangevende posities op haar thuismarkten in Nederland, België, Luxemburg, Duitsland en Polen, alsmede sleutelposities op andere markten in West-, Centraal- en Oost-Europa en Turkije. Daarnaast heeft ING ook potentieel buiten Europa met op termijn interessante groeikansen.

De retailbankingactiviteiten zijn gericht op het aanbieden van eenvoudige en transparante retailproducten tegen lage kosten via verschillende distributiekanalen. Commercial Banking ondersteunt haar internationale klanten via een uitgebreid wereldwijd netwerk en biedt, naast de belangrijkste bancaire diensten, ook maatwerkoplossingen.

Per 1 januari 2011 opereert ING Bank als zelfstandige onderneming binnen ING Groep.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen (exclusief de invloed van desinvesteringen en bijzondere posten) is met 17,4% afgenomen van EUR 5.738 miljoen over 2010 naar EUR 4.740 miljoen, vooral vanwege de crisis rond de Europese staatsschulden. Deze daling is vooral toe te schrijven aan de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties van EUR 588 miljoen, een verlies van EUR 181 miljoen door selectieve risicovermindering bij ING Direct, terwijl in het voorgaande jaar een winst van EUR 275 miljoen op de verkoop van twee Aziatische aandelenbelangen was meegenomen. Exclusief deze posten steeg het onderliggende resultaat voor belastingen licht met 0,8%.

De totale onderliggende baten daalden met 5,7% van EUR 16.816 miljoen in 2010 naar EUR 15.854 miljoen in 2011. Het nettorenteresultaat was met EUR 13.562 miljoen nagenoeg stabiel ondanks een kleine toename van de volumes. De totale rentemarge daalde echter licht van 1,42% in 2010 tot 1,41%. De provisiebaten bleven gelijk met 2010: stijgingen bij Commercial Banking (vooral Structured Finance) werden tenietgedaan door dalingen bij Retail Banking. De beleggingsopbrengsten en overige baten daalden van EUR 1.008 miljoen in 2010 naar EUR 37 miljoen. Deze daling is toe te schrijven aan de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties van EUR 588 miljoen en een in 2011 geboekt verlies van EUR 181 miljoen door selectieve risicovermindering bij ING Direct, terwijl in 2010 een winst van EUR 275 miljoen op de verkoop van twee Aziatische aandelenbelangen was meegenomen.

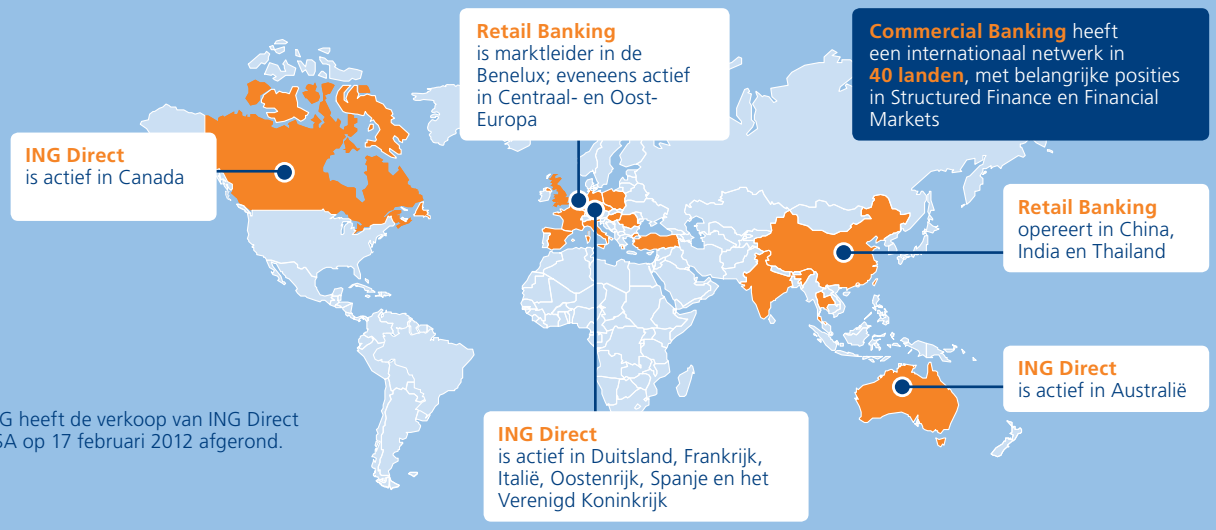
De onderliggende bedrijfslasten stegen met 1,2% tot EUR 9.447 miljoen, vooral door specifieke bedrijfsinvesteringen en een bescheiden stijging van de personeelskosten op jaarbasis. Dit is grotendeels gecompenseerd door strikte kostenbeheersing en lagere bijzondere waardeverminderingen op vastgoedontwikkelingsprojecten. De onderliggende kosten/batenverhouding steeg van 55,5% in 2010 tot 59,6%, vooral als gevolg van lagere baten. Exclusief de marktgerelateerde invloeden was de kosten/batenverhouding in 2011 55,4%.

De onderliggende nettotoevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren daalde met 4,3% van EUR 1.742 miljoen in 2010 naar EUR 1.667 miljoen. In 2011 waren de risicokosten 52 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa, vergeleken met 53 basispunten in 2010.

Het onderliggende rendement op het eigen vermogen op basis van IFRS-EU is afgenomen van 12,9% in 2010 naar 10,0% in 2011.

WAAR WE ACTIEF ZIJN*

ING Bank breidt haar internationale netwerk vanuit haar Noord-Europese thuismarkten uit en borduurt verder op haar leiderschapsposities in het aantrekken van spaargelden, multidistributie, eenvoudige producten, prijsleiderschap en marketing.



* ING heeft de verkoop van ING Direct USA op 17 februari 2012 afgerond.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

In 2011 waren de resultaten van ING Bank wederom solide, ondanks het moeilijke macro-economisch klimaat en volatiele financiële markten. Naast deze uitdagende omstandigheden bleef het kwetsbare financiële systeem een punt van zorg voor de Bank. De resultaten werden beïnvloed door de bijzondere waarde-verminderingen op Griekse obligaties. ING Bank kon de instabiliteit op de markt het hoofd bieden door zorgvuldig beheer van haar uitstaande posities op staatsobligaties.

ING heeft haar voornaamste doelstellingen, te weten het versterken van haar financiële positie, het verminderen van risico's, het voldoen aan de door de Europese Commissie opgelegde herstructureringseisen en het bouwen aan een sterkere bank, gehaald.

De Bank heeft eveneens goede vooruitgang geboekt met haar Ambitie 2013-doelstellingen. Deze doelstellingen betreffen een programma voor operationele verbeteringen. De in oktober 2009 vastgestelde doelstellingen behelzen onder andere verbetering van de onderliggende baten, verlaging van de totale kosten, vermindering van risicokosten en verhoging van het rendement op het eigen vermogen.

In 2011 bedroegen de onderliggende baten van ING Bank EUR 15.854 miljoen, de onderliggende kosten/batenverhouding was 59,6% en het onderliggende rendement op het eigen vermogen op basis van IFRS-EU 10,0%.

Met het oog op de veranderende marktomstandigheden, nieuwe wet- en regelgeving en het feit dat ING een groot deel van haar Ambitie 2013-doelstellingen heeft behaald, zijn er voor 2015 nieuwe prestatiedoelstellingen gesteld, te weten: het behalen van een rendement op het eigen vermogen (IFRS-EU) van 10 tot 13% onder Basel III, het handhaven van een kernkapitaalratio van ten minste 10% en het terugbrengen van onze kosten/baten-verhouding tot 50-53%.

In 2011 heeft ING Groep bewezen dat zij in staat was kapitaal te genereren door een nettowinst te boeken van EUR 5,8 miljard. Het genereren van kapitaal is nodig om de staatssteun terug te betalen en kapitaalratio's te verbeteren, en tegelijkertijd selectieve investeringen te doen ter verbetering van de dienstverlening aan de klanten.

ING heeft in 2011 de EU-stresstests die door de Europese Bankenautoriteit (EBA) werden uitgevoerd, goed doorstaan. Daarmee liet de Bank zien dat ze, dankzij de maatregelen die waren genomen om de risico's en de schulden op de balans te verminderen, haar solide kapitaalpositie kon behouden.

ING's kapitaalpositie voldeed ook aan de nieuwe EBA-kapitaaldoelstelling. Vóór eind juni 2012 moeten Europese banken voor hun kernkapitaalratio volgens de EBA-definitie een ondergrens van 9% hebben bereikt. Dit is inclusief de waardering van staats-obligaties op de waarde in het economisch verkeer. ING Bank voldeed in 2011 al aan de 9%-eis. ING is goed voorbereid om te voldoen aan de nieuwe kapitaaleisen onder Basel III en richt zich tevens op de liquiditeitseisen die vanaf 2013 moeten worden behaald.

ING staat op de lijst van Global Systemically Important Financial Institutions (G-SIFI's) van de Financial Stability Board. Op grond hiervan is zij verplicht meer kapitaal aan te houden in verband met het belang van de onderneming voor het mondiale financiële systeem. Het pakket aanvullende beleidsmaatregelen met betrekking tot SIFI's is in november 2011 door de Financial Stability Board ter goedkeuring voorgelegd aan de G20.

Voor verdere informatie zie de hoofdstukken 'Kapitaalbeheer' en 'Financieel en regelgevingsklimaat'.

ING Bank is zorgvuldig op de kosten blijven letten. Het is meer dan ooit nodig om de kosten terug te dringen om ons aan te passen aan het krappere klimaat en onze concurrentiepositie te behouden. Het stroomlijnen van de organisatie en het verbeteren van de efficiency zijn daarom van het allergrootste belang.

Zo neemt Retail Banking Nederland maatregelen om de kosten verder terug te dringen en de efficiency te verbeteren door het

leveren van operationeel uitstekende prestaties. Helaas leiden deze maatregelen tot een aanzienlijke vermindering van het aantal arbeidsplaatsen. We zullen hier zo zorgvuldig mogelijk mee omgaan. De strategische maatregelen zijn gericht op verdere procesverbeteringen door de complexiteit te verminderen en de processen te stroomlijnen.

Extra IT-investeringen zullen leiden tot kostenbesparingen en tegelijkertijd tot een snellere en nauwkeurigere dienstverlening. Hierdoor kunnen klanten hun financiële zaken beheren via het bancaire kanaal van hun keuze.

In 2011 hadden financiële markten te kampen met een verslechtering van de Europese staatsschuldencrisis. ING ging prudent om met de risico's door haar uitstaande posities op staatsobligaties van Zuid-Europese landen aanmerkelijk te verkleinen en het risico van haar totale beleggingsportefeuille te verminderen. Daarnaast is ING's positie op *asset-backed securities* (verhandelbare waardepapieren met activa als onderpand) en vastgoedontwikkelingsprojecten en beleggingen sterk verkleind. Voor verdere informatie inzake ING's beleidsregels en maatregelen voor risicobeheersing, zie het hoofdstuk 'Risicobeheer'.

In 2011 heeft ING Bank een aantal desinvesteringen doorgevoerd. Met de verkoop van ING Direct USA heeft ING voldaan aan een van de belangrijkste herstructureringseisen van de Europese Commissie. Met de verkoop van ING Car Lease heeft ING haar focus op haar bancaire kernactiviteiten verder aangescherpt. De desinvestering van ING Real Estate Investment Management, die in oktober werd afgerond, past in de strategische doelstellingen van ING om haar risico's op vastgoed te verminderen, de onderneming te vereenvoudigen en de kapitaalbasis verder te versterken. WestlandUtrecht Bank is nu actief als een afzonderlijke entiteit en er worden voorbereidingen getroffen voor de verkoop van deze bank. (Zie ook het hoofdstuk 'Strategie'.)

Het omvangrijke saldo aan toevertrouwde middelen van ING vormt een belangrijke financieringsbron. Het behoort tot de grootste in Europa en bewijst dat ING in vergelijking met andere banken over een goede financieringspositie beschikt. Dankzij onze sterke financieringspositie konden we zelfs in onzekere tijden meer kredieten aan onze klanten verstrekken. Het feit dat we kredieten en producten aan onze klanten bleven verstrekken, onderstreept onze klantgerichtheid en zal er mede toe leiden dat we betrouwbare relaties kunnen opbouwen.

In 2011 bedroeg de netto-instroom aan toevertrouwde middelen van ING EUR 18,8 miljard, tegenover EUR 25,1 miljard in 2010. De nettoproductie van kredieten was in 2011 gelijk aan 2010: EUR 25,6 miljard, waarvan EUR 19,7 miljard aan hypotheken (netto-instroom/-productie is gecorrigeerd voor koersverschillen en desinvesteringen).

Ondanks onze sterke financieringspositie moeten we steeds meer vertrouwen op onze eigen kracht. Om dit bereiken bleven onze One Bank-ambitie en de verdere integratie van onze balans in 2011 bovenaan de agenda staan.

OPERATIONEEL UITSTEKENDE PRESTATIES

Het leveren van echt operationeel uitstekende prestaties is een topprioriteit. Dit gaat veel verder dan alleen kosten besparen. Operationeel uitstekende prestaties betreft continue verbetering van producten, processen en systemen om de efficiency structureel en duurzaam te vergroten. Voor ING betekent dit een eenvoudiger organisatie met meer tijd om zich te richten op de klant.

Een voorbeeld van de voortgang op het gebied van operationeel uitstekende prestaties was de integratie van de zakenbankactiviteiten in Duitsland met ING-DiBa, het direct-retailbankbedrijf in Duitsland. De realisatie van onze One Bank-ambitie in Duitsland zal zorgen voor optimalisatie van de bancaire activiteiten en dienstverlening aan klanten door efficiënter gebruik te maken van kapitaal en liquiditeiten. Een ander voorbeeld was de introductie van een nieuw initiatief van ING Direct Frankrijk, waarmee klanten geheel online spaarrekeningen kunnen openen.

KLANTGERICHTHEID

De behoeften van klanten veranderen voortdurend. Het is dus van essentieel belang om ze te volgen, te anticiperen op al hun wensen en nieuwe producten en diensten te bieden.

ING Business Banking in Nederland, bijvoorbeeld, heeft een innovatief en eenvoudig instrument geïntroduceerd gebaseerd op de grondige kennis van de Bank van alle industriële sectoren. Zo helpt de Bank haar klanten hun financiële behoeften in kaart te brengen.

ING heeft verder gewerkt met de Net Promoter Score (NPS). NPS meet de loyaliteit van klanten en feedback van klanten wordt gebruikt voor het verbeteren van zaken. Het is dus niet alleen een meethulpmiddel, maar ook een manier om veranderingen in de bedrijfscultuur teweeg te brengen en groei te stimuleren. Twee voorbeelden daarvan zijn de invoering van klachtenprocedures door ING Bank Slaski en ING Bank Turkije. Hierdoor is minder tijd gemoeid met het oplossen van klachten en kan ING feedback van klanten beter analyseren. Dit komt ten goede aan de producten en de dienstverlening van ING.

Er worden steeds meer initiatieven genomen op het gebied van mobiel bankieren en sociale media. In diverse landen is mobiel bankieren geïntroduceerd, zoals in Nederland waar we een app voor mobiel bankieren op de markt hebben gebracht. ING maakt gebruik van sociale media zoals Facebook, Twitter en blogs om nauwer contact te onderhouden met haar klanten, om speciale aanbiedingen te doen, en om feedback te verzamelen om bestaande producten en diensten te verbeteren en nieuwe te ontwikkelen. Zo heeft ING Direct Canada gebruik gemaakt van feedback van klanten om de THRiVE-betaalrekening te ontwikkelen; een gratis onlinebetaalrekening waarover ook rente wordt vergoed.

TOPWERKGEVER

Omdat bij bankieren mensen centraal staan, is een status als topwerkgever een andere prioriteit van ING. Betrokken en gemotiveerde medewerkers zijn essentieel voor succes.

Als werkgever spelen we een belangrijke rol bij het stimuleren van die betrokkenheid. Het klimaat waarin we opereren is echter zeer uitdagend en de financiële sector als geheel, en ING in het bijzonder, maakt veel veranderingen door. Medewerkers krijgen daarom te maken met veel punten van zorg en onzekerheden. Het is voor ons uitermate belangrijk dat onze medewerkers zich betrokken en gemotiveerd voelen, in het bijzonder in deze moeilijke tijden.

In 2011 hebben we diverse initiatieven ondernomen om de betrokkenheid van medewerkers te vergroten, hun persoonlijke ontwikkeling te stimuleren en talenten te begeleiden. Zo heeft ING Bank Slaski een onlineprogramma ontwikkeld om medewerkers te helpen hun carrièremogelijkheden in kaart te brengen. Het programma omvat opvolgingsplanning, de wervingsprocedure en

prestatiebeoordelingen. Als gevolg hiervan is ING Bank Slaski uitgeroepen tot Beste Werkgever en blijft de positie van de bank op de Poolse arbeidsmarkt sterk.

Binnen heel ING Bank bieden de ING Commercial Bank Academy en de ING Business School – samengegaan in de ING Bank Academy – een samenhangend, wereldwijd toegepast leer- en ontwikkelingsprogramma voor medewerkers aan.

CONCLUSIES EN AMBITIES

Kijkend naar de toekomst zal ING Bank alert en gericht blijven op kostenbesparingen. Dit is uiterst belangrijk omdat de Bank in moeilijke economische omstandigheden actief is in een sterk competitief klimaat en er steeds meer beperkingen worden opgelegd door wet- en regelgeving.

In januari 2012 heeft ING Bank haar bancaire strategie gepresenteerd. Bij deze strategie wordt rekening gehouden met recente ontwikkelingen op de markt en op het gebied van wet- en regelgeving, consumenten en technologie.

Voor de korte termijn liggen de prioriteiten van de Bank bij het goed doorstaan van de crisis, het beperken van de groei van de balans en van risico-gewogen activa, en het optimaliseren van de balans. We hebben sterke financieringscapaciteiten en aantrekkelijke posities op de thuismarkten in Noord-Europa.

We zullen investeren in IT om onze dienstverlening te verbeteren en toewerken naar operationeel uitstekende prestaties. We zullen de activiteitenportefeuille en de organisatie blijven vereenvoudigen. Tegelijkertijd gaan we voorzichtig om met ons kapitaal en met de financiering in de huidige onstabiele marktomstandigheden.

Bij het convergeren van onze retailmodellen streven we ernaar om ING Direct selectief uit te bouwen naar een bank met een volledig dienstenpakket. ING Bank is goed gepositioneerd om te profiteren van de groeimogelijkheden in de snelgroeiende markten van Centraal-Europa en Azië. Onze ervaring met krappe markten met veel concurrentie heeft ertoe geleid dat wij nu koploper zijn op het gebied van innovatieve distributie tegen lage kosten. Hierdoor zijn wij goed gepositioneerd, omdat klanten eenvoudige, transparante en redelijk geprijsde producten willen.

Voor Commercial Banking zullen we onze huidige sterke punten verder uitbouwen. We denken hierbij aan onze leidende posities in de Benelux en in Structured Finance en Financial Markets, ons uitgebreide internationale netwerk in Centraal- en Oost-Europa en daarbuiten. Het is onze bedoeling om deze pijlers van onze Commercial Banking-activiteiten in stand te houden en verder te ontwikkelen om groei-initiatieven elders te steunen.

Retail Banking

Sterke positie in een veranderend competitief klimaat

> Veerkrachtige resultaten onder moeilijke economische omstandigheden
> Uitstekende klantenservice als belangrijke ambitie voor de lange termijn
> Aanhoudende productverbetering, met feedback van NPS

Retail Banking heeft haar sterke posities op de volwassen markten van de Benelux, West-Europa, Canada en Australië behouden. De Bank is goed gepositioneerd om te profiteren van de groei-mogelijkheden in de snelgroeiende markten van Centraal-Europa en Azië. De financiële resultaten over 2011 waren solide, ondanks dat bepaalde gebieden onder druk kwamen te staan als gevolg van de verslechterende mondiale economische situatie. De Bank bleef werken aan het 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-model. Ze heeft het assortiment bankdiensten in een aantal landen sterk uitgebreid om de ambitie van de bank om de voorkeursbank te worden te realiseren. De focus op 'klant centraal' bleef sterk en er zijn diverse initiatieven genomen op het gebied van mobiel bankieren en sociale media. Feedback van klanten via de NPS-methode stond centraal bij de verbetering van producten en diensten.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggend resultaat voor belastingen van Retail Banking daalde van EUR 3.601 miljoen in 2010 naar EUR 2.944 miljoen in 2011. Dit kwam vooral door de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties van EUR 363 miljoen en een verlies van EUR 181 miljoen door selectieve risicovermindering op posities bij ING Direct. De nettoproductie aan klantensaldi bedroeg EUR 51,1 miljard, inclusief een netto-instroom van EUR 22,5 miljard aan toevertrouwde middelen en EUR 27,3 miljard aan kredietverlening, waarvan EUR 19,7 miljard voor woonhuishypotheken en EUR 7,6 miljard voor overige kredietverlening. De netto-instroom van het beheerd vermogen bedroeg EUR 1,3 miljard.

De totale onderliggende baten namen met 4,4% af naar EUR 10.903 miljoen. Het renteresultaat daalde 1,0%. De invloed van hogere volumes werd meer dan tenietgedaan door lagere rentemarges op de meeste producten, vooral in Nederland. Het renteresultaat van ING Direct en Centraal-Europa nam toe doordat de lagere marges meer dan gecompenseerd werden door de groei van het volume. De provisiebaten namen met 2,8% af doordat dalingen in de Benelux en Centraal-Europa slechts deels gecompenseerd werden door stijgingen bij ING Direct en Azië. Beleggingsopbrengsten en overige baten daalden aanzienlijk, vooral door de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties en de verliezen door selectieve risicovermindering op posities bij ING Direct.

De onderliggende bedrijfslasten stegen met 3,4% tot EUR 6.768 miljoen, vooral door toegenomen personeelskosten, hogere marketingkosten, de introductie van nieuwe producten en investeringen in het kantorennetwerk in Spanje. De onderliggende kosten/batenverhouding steeg van 57,4% in 2010 tot 62,1%.

De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren daalde in 2011 met 4,9% naar EUR 1.191 miljoen, of 67 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa vergeleken met 70 basispunten in 2010. Deze daling werd vooral veroorzaakt door lagere risicokosten in de Benelux, met name in het mid-corporate- en mkb-segment. In het laatste kwartaal van 2011 begonnen de risicokosten echter weer te stijgen. Bij ING Direct en Centraal-Europa waren de risicokosten hoger vergeleken met 2010.

Het onderliggende rendement op het eigen vermogen, gebaseerd op een kern-tier 1-ratio van 10%, daalde van 14,8% in 2010 tot 12,0% als gevolg van een afname van de resultaten. De totale naar risico-gewogen activa stegen in 2011 met 2,0% tot EUR 179 miljard aan het eind van het jaar. Deze stijging deed zich vooral voor buiten de Benelux.

Financieel overzicht *

in miljoenen euro's	2011	2010
Totale onderliggende baten	**10.903**	11.402
Onderliggende bedrijfslasten	**6.768**	6.548
Onderliggende toevoeging aan voorziening voor dubieuze debiteuren	**1.191**	1.253
Onderliggend resultaat voor belastingen	**2.944**	3.601
Onderliggende kosten/batenverhouding	**62,1%**	57,4%
Onderliggende kosten/batenverhouding (excl. marktinvloeden)	**58,8%**	56,9%
Nettoproductie klantensaldi (in miljarden euro's)	**51**	36
Onderliggende risicokosten in bp van gemiddeld naar risico-gewogen activa	**67**	70
Naar risico-gewogen activa (ultimo 2011, in miljarden euro's, aangepast voor desinvesteringen)	**179**	176
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van kernkapitaalratio van 10%**	**12,0%**	14,8%

* Onderliggende cijfers zijn gebaseerd op IFRS-EU, exclusief de invloed van desinvesteringen en bijzondere posten.
** Onderliggend rendement na belastingen gedeeld door gemiddeld eigen vermogen op basis van een kernkapitaalratio van 10%.

Onderliggende baten

in miljoenen euro's	2011	2010
Retail Nederland	**4.146**	4.310
Retail België	**2.031**	2.048
ING Direct	**3.423**	3.782
Retail Centraal-Europa	**1.028**	976
Retail Azië	**275**	286
Totaal Retail Banking	**10.903**	11.402

Onderliggend resultaat voor belastingen

in miljoenen euro's	2011	2010
Retail Nederland	**1.261**	1.374
Retail België	**454**	543
ING Direct	**999**	1.450
Retail Centraal-Europa	**158**	154
Retail Azië	**72**	80
Totaal Retail Banking	**2.944**	3.601

RETAIL NEDERLAND

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen van Retail Nederland nam met 8,2% af van EUR 1.374 miljoen over 2010 tot EUR 1.261 miljoen over 2011, mede als gevolg van lagere baten en hogere lasten. Dit werd deels gecompenseerd door een daling van de risicokosten. De totale onderliggende baten namen in 2011 met 3,8% af tot EUR 4.146 miljoen. Deze daling is vooral het gevolg van een afname van het renteresultaat met 5,3%. Toenemende concurrentie om de spaargelden zette de marges onder druk.

De nettoproductie aan woninghypotheken was EUR 3,6 miljard, terwijl het volume van overige kredietverlening met EUR 0,2 miljard daalde en de marges afnamen. De toevertrouwde middelen stegen met EUR 3,1 miljard, vooral door een succesvolle reclamecampagne voor een 1-jaars deposito in het vierde kwartaal.

De bedrijfslasten stegen in 2011 met 2,2% tot EUR 2.428 miljoen, vooral als gevolg van hogere pensioenkosten door een aanpassing in de sterftetafels en een bijzondere waardevermindering op software bij WestlandUtrecht Bank. De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren daalde met 18,4% naar EUR 457 miljoen, of 93 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa. Deze daling is vooral toe te schrijven aan lagere toevoegingen voor bepaalde dossiers in het mid-corporate- en mkb-segment, hoewel dit niveau in het laatste kwartaal van 2011 weer begon te stijgen.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

De economische terugval in 2011 in verschillende delen van de wereld, en met name in de eurozone, was voelbaar in Nederland en derhalve ook bij de Nederlandse banksector en bij ING. De baten van Retail Nederland (Retail NL) ondervonden hinder van de verslechterde economische omstandigheden. De geringere vraag leidde tot een daling binnen de particuliere kredietverlening. Het niveau van het aantal zakelijke leningen bleef redelijk. Deze tendens zal zich naar verwachting in 2012 voortzetten.

Ondanks het moeilijke economische klimaat, in combinatie met de herpositionering van gevestigde concurrenten, richtte Retail NL zich op de dienstverlening aan haar klanten, bleef zij sterk in het aantrekken van kapitaal en bleef zij optreden als financier van retailklanten en het midden- en kleinbedrijf. Bepalend voor dit succes is het handhaven van een goed evenwicht tussen het bieden van toegevoegde waarde aan klanten, een robuuste bank zijn en het naleven van veel nieuwe regelgeving (inclusief liquiditeits- en solvabiliteitseisen).

De resultaten van Retail NL waren veerkrachtig. Het aandeel van de bank op de hypotheekmarkt bedroeg gemiddeld 16% (22% inclusief WestlandUtrecht Bank). Dit terwijl de nettoproductie aan woninghypotheken over het hele jaar daalde tot EUR 3,6 miljard, tegenover EUR 5,5 miljard in 2010. Een en ander was het gevolg van een aanzienlijke daling van de vraag op de algehele woning-hypotheekmarkt en van het beleid van ING om deze lening-categorie selectief te laten groeien en tegelijkertijd prijsdiscipline te handhaven. Ultimo 2011 waren de toevertrouwde middelen gestegen tot EUR 106 miljard.

Retail NL had te kampen met meer en sterke concurrentie, met name bij sparen. Desondanks is het aandeel van ING Nederland op de spaarmarkt (particulieren en MKB/Business Banking samen) enigszins gestegen.

Een aantal organisatorische wijzigingen werden doorgevoerd ter verbetering van de efficiency, verdere kostenbesparingen en verhoging van investeringen in IT en processen. Dit gebeurde tegen de achtergrond van een zwakker wordend economisch klimaat, strengere regelgeving en veranderende verwachtingen van klanten, en voor het zekerstellen van de levensvatbaarheid van de onderneming op de lange termijn. Klanten verwachten een foutloze dienstverlening. Technologie kan hierbij behulpzaam zijn, met name bij internet- en mobielbankieren. In het licht van deze ontwikkelingen heeft Retail NL aangekondigd in 2012-13 circa 2.000 interne fte's en 700 externe fte's te zullen laten afvloeien. ING zal deze maatregelen met de grootst mogelijke zorg doorvoeren.

Retail NL is erin geslaagd haar sterke positie als de nummer 2 op de totale Nederlandse markt te behouden en is tevens de nummer 2 in het segment middelgrote bedrijven. Retail NL bedient 8,9 miljoen retailklanten, onder wie zo'n 600.000 zakelijke klanten. Zij beschikt over meer dan 400 adviseurs en 280 kantoren verspreid over het hele land. Voorts heeft Retail NL de 'Best in Class' kosten/batenverhouding op de Nederlandse markt en de meest flexibele kostenbasis.

Strategie

De strategie van Retail NL maakt deel uit van de overkoepelende strategie van ING Bank om een toonaangevende retail- en zakenbank te worden. Retail NL streeft ernaar de voorkeursbank van haar klanten te worden. Dit wil zij bereiken door middel van operationeel uitstekende prestaties, klantgerichtheid en een positie als topwerkgever.

Wij streven ernaar om waarde op lange termijn te creëren voor alle categorieën belanghebbenden: klanten, medewerkers, zakenrelaties en leveranciers, de maatschappij in het algemeen en aandeelhouders. De Nederlandse vestigingen bleven sterk gericht op *customer suitability* (klantgeschiktheid). In ons 'Customer Suitability'-programma, dat in 2010 is geïntroduceerd, wordt de nadruk gelegd op het belang van transparantie, eenvoudig te begrijpen producten en diensten, en het verstrekken van de juiste producten en diensten, zodat we in elke fase van de relatie met onze klanten kunnen inspelen op hun behoeften.

ING Nederland heeft goede vorderingen geboekt met haar score bij de klantgerichtheidsbeoordeling van de AFM, de Autoriteit Financiële Markten. De AFM heeft het beleid van ING op het gebied van klantgerichtheid en de uitvoering daarvan getoetst aan de hand van tien criteria. Bij alle criteria, zoals transparantie van productvoorwaarden en prijzen en klachtenafhandeling, scoorde ING gelijk aan of hoger dan het marktgemiddelde. De AFM heeft ING gecomplimenteerd met de doorvoering van haar integrale verbeteringsplan.

Investeringen om de klanttevredenheid te verbeteren bleven uitermate belangrijk, aangezien het verlenen van een uitstekende klantenservice deel uitmaakt van de langetermijnambities van de bank tussen nu en 2015. Een van de doelstellingen van Retail NL is een bijdrage te leveren aan de optimalisatie van de balans van ING Bank.

Vertrouwen

Reputatieverbetering en het terugwinnen van vertrouwen bleven bij ING hoog op de agenda staan. In het kader hiervan heeft Retail NL ook in 2011 weer een aantal Financiële Informatieavonden voor klanten georganiseerd en ook een aantal rondetafelbesprekingen met diverse belanghebbenden over de toekomst van de financiële

sector en over de financiering van de gezondheidszorg en duurzame energie. Ook heeft Retail NL een aantal bijeenkomsten georganiseerd met bouwondernemingen, vastgoedontwikkelaars en overheden over de toekomst van de Nederlandse huizenmarkt en heeft zij met consumentenorganisaties gesproken over diverse onderwerpen.

Een ander initiatief betrof het bezoek van Nederlandse bestuursleden – samen met relatiebeheerders van Business Banking en Private Banking – aan diverse klanten in Nederland, met als doel de relatie met de klant te versterken en feedback te krijgen over verschillende aspecten van hun relatie met ING.

Operationeel uitstekende prestaties
Alle bedrijfsonderdelen zijn gericht op het realiseren van een tijdige, foutloze en efficiënte dienstverlening aan klanten. Een belangrijke ontwikkeling in 2011 was de introductie van Klantenservice via Gegarandeerde Leveringen, met als doel vragen van klanten sneller af te handelen. Hiertoe heeft ING Nederland meer dan 100 van haar diensten en processen geselecteerd en deze in *realtime dashboards* gevolgd, waarbij problemen werden opgelost zodra ze zich voordeden. De volgende stap is het bieden van servicegaranties aan klanten met vooraf duidelijkheid over het niveau en de snelheid van de dienstverlening die men kan verwachten.

Na het samenvoegen van Postbank en ING in 2009 is de Bank blijven werken aan het migreren van klanten naar één IT-platform. Tegen juni 2011 waren alle Private Banking-klanten gemigreerd, terwijl de migratie van het resterende deel (alle Nederlandse klanten van Business Banking en Financiële Instellingen, alsmede Corporate Clients) naar verwachting in 2012-13 zal plaatsvinden. Hierdoor zullen de complexiteit en de kosten van IT afnemen, en zal de klantervaring verbeteren dankzij een consistent serviceconcept en productassortiment.

Klantgerichtheid
Retail NL bleef bouwen aan een klantgerichte organisatie door steeds weer na te gaan hoe zij het beste kan inspelen op de behoeften van haar klanten. Ook heeft de Bank geïnvesteerd in verbetering van de dienstverlening. ING is de toonaangevende internetbank in Nederland gemeten naar het aantal klanten die gebruik maken van een onlinebankrekening (> 4 miljoen), kanaalgebruik (70% via internet) en omzet (40% van de netto contante waarde). ING is de enige bank in de top 10 van Google-zoekopdrachten. ING is nu ook actief op Facebook en maakt gebruik van dit sociale netwerk om met klanten in gesprek te zijn en kennis uit te wisselen.

Retail NL heeft een mobiele bankapp voor retailklanten geïntroduceerd met functionaliteiten voor betalen en sparen. Eind december was de app al meer dan 500.000 keer gedownload en had deze meer dan 367.000 actieve gebruikers. Het aanbod van onlineproducten en -diensten is nu goed voor 60% van de verkooptransacties. Dit illustreert het succes van ons 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-bedrijfsmodel. Onze ambitie is om dit percentage verder te laten stijgen door de geleidelijke introductie van nieuwe mobiele diensten. Een ander, niet-commercieel, online-initiatief is Villa Pecunia – een website voor en door studenten om ideeën en besparingstips uit te wisselen en discussies te voeren.

ING Nederland is hoofdsponsor van het Nederlands nationaal elftal en heeft in 2011 een Young Lions Platform opgericht – een permanent, mediaoverstijgend platform voor kinderen van 6 tot 12 jaar. Zo'n 55.000 jonge Nederlandse ING-klanten hebben zich al als lid aangemeld. Het platform beschikt over een website met interactieve voetbalvideospelletjes die via Hyves met sociale-netwerkvrienden kunnen worden gespeeld.

ING Nederland is haar Duurzaam Spaarbeleid, gericht op het bieden van eenvoudiger, transparante spaarproducten aan klanten, blijven verbreden.

Business Banking heeft de innovatieve Conditietest ontworpen, waarmee middelgrote klanten inzicht krijgen in de belangrijkste strategische en financiële indicatoren van hun organisatie, actuele sectorinformatie en benchmarking-informatie over hun concurrenten. Tevens heeft zij Ondernemerssupport (een online-netwerk en ondersteuningsinitiatief voor middelgrote klanten geïntroduceerd, en de Bedrijfsscan voor het midden- en kleinbedrijf. Deze scan helpt het mkb financiële processen te verbeteren ten aanzien van werkkapitaal, betalingsverkeer en liquiditeitsbeheer.

ING heeft een congres georganiseerd om het internationaal ondernemerschap te bevorderen. De gedachte daarbij is dat het opzetten van bedrijven in het buitenland een steeds levensvatbaarder alternatief wordt voor het uitsluitend exporteren van producten en diensten vanuit het eigen land. Vertegenwoordigers van meer dan 1.000 internationaal georiënteerde bedrijven hebben in november het Internationaal Ondernemerscongres van ING bijgewoond dat in het Evoluon te Eindhoven werd gehouden.

ING bleef werken aan verbetering van haar klantgerichtheid door de uitkomsten van eerdere tevredenheidsonderzoeken onder klanten in haar beleid door te voeren. Het productaanbod in de Rentepuntenwinkel werd naar aanleiding van directe feedback van klanten aangepast. Klantenpanels en gebruikerstests vormden de basis om de nieuwe Mijn ING-website te bouwen, te testen en te verbeteren.

De inspanningen van ING werden beloond met internationale erkenning. Zo werd ING door het Britse tijdschrift *The Banker*, onderdeel van de *Financial Times*, uitgeroepen tot Bank van het Jaar 2011, en door Emerce/Metrix Lab tot Populairste Website van het Jaar in de categorie Financiële Dienstverlening.

Private Banking
Retail NL biedt vermogende particulieren in Nederland privatebankingdiensten aan. In 2011 heeft Private Banking een ambitieus plan uitgevoerd met als doel een sterkere ING Private Banking-formule. Daarnaast heeft zij 25.000 Private Banking-klanten naar het nieuwe IT-platform van ING gemigreerd om hen te laten profiteren van de voordelen van de nieuwe en verbeterde diensten en producten van ING.
Private Banking heeft een grote verbetering geboekt op de Net Promoter Score, de graadmeter voor klanttevredenheid die zij twee jaar geleden is gaan hanteren. Hiermee heeft Private Banking ten opzichte van andere banken hoge scores behaald.

WestlandUtrecht Bank
Eind 2010 is WestlandUtrecht Hypotheekbank omgedoopt tot WestlandUtrecht Bank, waarna zij operationeel en commercieel onafhankelijk werd van ING. WestlandUtrecht Bank (WUB) wordt thans geleid als een afzonderlijke entiteit onder de paraplu van ING Groep, conform de overeenkomst met de Europese Commissie uit 2009 om WUB af te stoten.
In 2011 heeft WUB haar commerciële campagne en uitrol van haar spaarproduct SpaarOnline voortgezet.

RETAIL BELGIË

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggend resultaat voor belastingen van Retail België daalde ten opzichte van 2010 met 16,4%, doordat een lichte afname van de baten gepaard ging met hogere bedrijfslasten. De baten daalden vergeleken met 2010 met 0,8%, vooral door een bijzondere waardevermindering van EUR 17 miljoen op Griekse staatsobligaties. Het renteresultaat bleef gelijk doordat een daling van de marges werd gecompenseerd door hogere volumes, vooral in spaargelden en kredietverlening. De nettoproductie aan hypotheken was in 2011 EUR 3,0 miljard, terwijl de productie aan overige kredietverlening EUR 3,2 miljard bedroeg. De nettoproductie aan toevertrouwde middelen was EUR 3,0 miljard, vooral als gevolg van het succes van het ING Oranje Boekje aan het begin van het jaar.

De bedrijfslasten stegen vergeleken met 2010 met 6,5% naar EUR 1.432 miljoen, vooral als gevolg van hogere personeelslasten, een hogere bijdrage aan het depositogarantiestelsel en hogere marketingkosten. De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren daalde met 9,4% naar EUR 145 miljoen, of 77 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa, met name door vrijvallen in het mid-corporate segment.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

ING België (ING BE), de op drie na grootste bank van het land, heeft haar toch al solide positie in een turbulente markt verder verbeterd en slaagde erin haar marktaandeel te vergroten. Op dit moment bedient zij circa 2,7 miljoen klanten en heeft zij 773 kantoren. In 2011 heeft Retail België (Retail BE) meer dan 85.000 nieuwe klanten (netto-instroom) mogen verwelkomen.

Retail BE is haar activiteiten en diensten blijven verbeteren. Ook ging zij door met het transformatieprogramma voor kantoren, dat groter accent legt op directbankieren. Het 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-bedrijfsmodel blijkt vruchten af te werpen naarmate de bank verandert van een bank met louter fysieke kantoren in een multidistributiebank.

De online-omzet in verhouding tot de totale omzet bleef stijgen. In 2011 werden bijna 157.000 eenvoudige onlineproducten (met uitzondering van effectenbemiddeling) verkocht, wat aanzienlijk meer was dan de 119.482 in 2010. Hieruit blijkt het streven van ING om in te spelen op de behoeften van haar klanten.

Ondanks de sterke concurrentie en een stagnerende markt voor gereguleerde spaargelden is het totaal aan spaargelden bij Retail BE ultimo 2011 gestegen tot EUR 36,2 miljard. Dit is vooral te danken aan het onlinespaarproduct het ING Oranje Boekje.

Eind december bedroeg het aandeel van Retail BE op de hypotheekmarkt 11,9% (portefeuille) en 12,6% (productie). De nettoproductie over 2011 bedroeg EUR 3,2 miljard (2010: EUR 2,8 miljard).

In december heeft Retail BE (Mid-Corporates/Institutional Banking) met succes deelgenomen aan een aanbesteding voor bancaire diensten, waarna ze de Vlaamse overheid als klant mocht verwelkomen.

Net als bij andere bankbedrijfsonderdelen is het de ambitie van Retail BE om de voorkeursbank van haar klanten te worden. Zij wil dit bereiken door het leveren van operationeel uitstekende prestaties, klantgerichtheid en een positie als topwerkgever.

Operationeel uitstekende prestaties

Retail BE richt zich op het 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-bedrijfsmodel, en in het bijzonder op een tijdige, efficiënte en foutloze dienstverlening. Haar doel is het bankieren voor klanten eenvoudiger te maken. Daartoe is zij continu bezig met verbetering van de dienstverlening via haar mix van distributiekanalen.

Een voorbeeld van operationeel uitstekende prestaties is de verbetering van de informatiestroom naar klanten door de digitale ID's van klanten direct te koppelen aan de ING-database.

Retail BE heeft tevens een nieuwe website, ing.be, geïntroduceerd, waarmee zij het gedrag van haar klanten makkelijker kan volgen en analyseren, en daarop inspelen.

De Bank zal blijven streven naar mogelijkheden om haar processen te verbeteren en zij spant zich in om diverse interne efficiency-maatregelen door te voeren, waaronder een nieuw systeem voor de kernactiviteiten van de bank, waarmee nieuwe producten sneller op de markt kunnen worden gezet.

Klantgerichtheid

Het nationale transformatieprogramma van Retail BE, gericht op directbankieren, ligt op schema. De Bank is echter ook blijven investeren in haar kantorennetwerk. De transformatie van haar kleinere traditionele kantoren tot buurtkantoren met zelfbedieningskasfuncties en toegang tot onlinebankdiensten is bijna afgerond. Eind december 2011 waren 466 kantoren omgebouwd tot buurtkantoren. Retail BE heeft ook een proef gedaan met de transformatie van de grotere kantoren tot nieuwe vestigingen met een volledig dienstenpakket. Hierbij wordt evenveel aandacht geschonken aan directbankieren, als aan nauwer contact met de klant. Eind 2011 waren er zeven nieuwe pilotkantoren met een volledig dienstenpakket geopend.

In 2011 heeft Retail BE een mobiele bankdienst op de markt gebracht, alsmede haar eerste mobiele bankapp, MyING.be, die via de Apple app store verkrijgbaar is. Met MyING.be kunnen klanten hun saldo controleren, rekeningoverzichten en creditcardtransacties bekijken, online-overboekingen doen en afspraken met kantoren maken. MyING.be heeft circa 37.000 gebruikers en heeft een 4-sterren classificatie gekregen, waarmee de app als beste werd gewaardeerd van alle gratis financiële apps. In 2012 zal mobiel bankieren voor het Android-besturingssysteem op de markt worden gebracht.

In mei 2011 heeft de Bank tevens de nieuwe website ing.be geïntroduceerd, waarmee klanten eenvoudige producten kunnen kopen. De spaarproducten die via internet werden verkocht, zijn gestegen van 21,2% van de totale verkopen in 2010 tot 28,1% in 2011. De rekeningen-courant en creditcards die via internet zijn verkocht stegen van 31,8% in 2010 tot 38,6% in 2011.

Op Home'Bank, de onlinebank van Retail BE, zijn bestaande functies verbeterd en nieuwe functies toegevoegd, zoals een rekeningoverzichtspagina, een uitgebreide geschiedenis- en zoekfunctie, en een betalingsmandje. Meer dan 1,2 miljoen mensen maken thans gebruik van Home'Bank.

Om de veiligheid van onlinebankieren te verbeteren is Retail BE doorgegaan met de uitrol van de ING Kaartlezer in België. In 2011 zijn bijna 800.000 kaartlezers verzonden aan klanten, waardoor het totaal sinds de introductie in september 2010 op meer dan een miljoen uitkwam.

Sociale netwerken zijn een belangrijk onderdeel geworden van het bancaire landschap. ING BE gelooft in de kracht van advisering van klanten onderling en heeft een Facebookpagina geopend. Hierop staan het 'minute orange'-concept en tips en informatie over de producten van de Bank. Door op Facebook te staan, wil ING een echte community van ING-klanten laten ontstaan. Eind december telde de Facebookpagina van ING BE meer dan 17.000 'vrienden'.

Retail BE heeft ook twee verzekeringsproducten op de markt gebracht, namelijk ING Lion Assistance (reis- en ongevallenverzekering) en ING Lion Travel Stop (reisannuleringsverzekering). Zowel online, als bij een kantoor kunnen klanten deze producten in minder dan drie minuten aanschaffen.

Retail BE is de Net Promoter Score (NPS) blijven inzetten om de feedback van klanten te peilen en haar dienstverlening te verbeteren. De NPS, die in 2009 in België is geïntroduceerd, is een algemeen erkende graadmeter voor klanttevredenheid en -loyaliteit. De Bank heeft in 2011 in België negen NPS-onderzoeken uitgevoerd, waaronder een naar het openen van een ING Lion Account; het aantal Lion Accounts steeg in 2011 met 16%. De Bank is in 2011 eveneens gestart met het gebruik van de NPS voor middelgrote bedrijven en Private Banking-klanten.

Private Banking
Retail BE verleent privatebankingdiensten aan vermogende particulieren in België en Luxemburg. Met Private Banking staat zij in de top 3 van België. Eind 2011 bedroeg het beheerd vermogen EUR 15,5 miljard (België) respectievelijk EUR 6,9 miljard (Luxemburg) – in totaal EUR 22,4 miljard. Private Banking in Luxemburg heeft, ondanks het ongunstige economisch klimaat, een positieve bijdrage geleverd aan het totaalresultaat van Retail BE.

Record Bank
Retail BE omvat ook Record Bank, met bijna 800.000 klanten de op twee na grootste particuliere spaarinstelling van het land. De kracht van deze bank is gelegen in de persoonlijke benadering via een netwerk van 1.500 zelfstandige adviseurs, kredietmakelaars en tussenpersonen. Via dit netwerk werd in 2011 een groei van 8,1% aan tegoeden gerealiseerd ten opzichte van 2010. Record Bank zag in 2011 de omvang van de leningenportefeuille eveneens stijgen met circa 17,5% ten opzichte van 2010.

ING Luxemburg
ING Luxemburg is een bank met een volledig dienstenpakket en bestaat uit drie onderdelen: binnenlands retailbankieren, private banking en commercial banking. De Bank bedient particulieren, het mkb, grote ondernemingen en financiële instellingen. In retailbankieren is de Bank de nummer 5 met circa 70.000 klanten en 16 kantoren. In het segment middelgrote bedrijven staat de Bank op nummer 4 en in het zakelijk segment op nummer 3.

De retailactiviteiten (particulieren en mkb) hebben in 2011 goede resultaten geboekt, ondanks de slechte marktomstandigheden. Het beheerd vermogen steeg van EUR 1,68 miljard in 2010 tot EUR 1,77 miljard aan het eind van 2011. Het totaalbedrag aan uitstaande leningen nam eveneens toe.

In het kader van haar streven naar een grotere klantgerichtheid, heeft ING Luxemburg begin 2011 een onlineproduct, de Orange Account, op de markt gebracht, dat met succes werd ontvangen. Meer dan 1.700 mensen (27% van alle nieuwe retailklanten in 2011) hebben de rekening geopend, voornamelijk naar aanleiding van een digitale marketingcampagne waarbij gebruik wordt gemaakt van het advertentienetwerk van Google en van sociale netwerken in Luxemburg en omringende regio's.

ING Luxemburg heeft eind 2010 de Net Promoter Score (NPS) ingevoerd voor het meten van loyaliteit van klanten en deze methode in 2011 op diverse gebieden gebruikt.

ING Luxemburg staat op nummer 2 van de lijst Great Place to Work, een nationale prijs voor de werkkring met een positieve werkcultuur en goede communicatie tussen management en medewerkers. De bank heeft tevens 'mobiel werken' geïntroduceerd voor alle medewerkers in het retailsegment die daarvoor in aanmerking komen. 'Mobiel werken' is een programma waarmee medewerkers vanuit huis of als ze op zakenreis zijn kunnen werken. In 2011 is de bank haar eerstelijnsservice blijven versterken door extra medewerkers in dienst te nemen.

ING DIRECT

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen van ING Direct daalde met 31,1% van EUR 1.450 miljoen in 2010 naar EUR 999 miljoen. Deze daling is toe te schrijven aan EUR 326 miljoen hogere bijzondere waardeverminderingen op schuldeffecten (inclusief EUR 346 miljoen aan bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties) en EUR 181 miljoen aan verliezen op de selectieve verkoop van met name ongedekte en ABS-posities in de beleggingsportefeuille. De onderliggende baten daalden van EUR 3.782 miljoen in 2010 naar EUR 3.423 miljoen als gevolg van bovengenoemde bijzondere waardeverminderingen en verliezen. Het renteresultaat steeg met 2,4%, of EUR 91 miljoen, als gevolg van hogere volumes, terwijl de rentemarge stabiel bleef op 1,24%. Het renteresultaat in de VS kon blijven profiteren van de verantwoording conform IFRS van obligaties die voorheen onderhevig waren aan bijzondere waardeverminderingen. Dit had een positieve invloed van EUR 168 miljoen in 2011, een daling ten opzichte van de EUR 230 miljoen in 2010.

De nettoproductie aan hypotheken bedroeg totaal EUR 12,4 miljard, terwijl de toevertrouwde middelen een netto-instroom noteerden van EUR 13,7 miljard.

De bedrijfslasten namen met 4,0% toe door hogere marketing-kosten (met name in Duitsland, Italië, Frankrijk en Spanje) en door hogere kosten voor de opzet van een beperkt aantal bankkantoren in Spanje en de verdere introductie van betaalrekeningen in Frankrijk, Italië en Canada. De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren steeg van EUR 446 miljoen over 2010 (of 59 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa) tot EUR 462 miljoen, of 61 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa. Deze stijging is toe te schrijven aan het lager dan verwachte herstel-niveau in de VS, deels gecompenseerd door lagere risicokosten in Duitsland.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

ING Direct biedt een assortiment gebruiksvriendelijke financiële producten op het gebied van sparen, hypotheken, particuliere beleggingen, betaalrekeningen en consumptief krediet. Dit gebeurt primair via directe kanalen. Het bedrijfsmodel is gebaseerd op lage kosten, eenvoud, transparantie en een uitmuntende klantenservice. ING Direct neemt op de meeste markten waar zij actief is – Canada, Spanje, Australië, Frankrijk, Italië, Duitsland, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk – een toonaangevende positie in. Half juni kondigde ING Groep de verkoop aan van ING Direct USA aan Capital One Financial Corporation. De verkoop maakte deel uit van een pakket herstructureringsmaatregelen dat ING in 2009

bij de Europese Commissie had ingediend om de goedkeuring van de Europese Commissie te krijgen voor de staatssteun die ING van de Nederlandse Staat heeft ontvangen. De verkoop werd 17 februari 2012 afgerond. Na de verkoop had ING Direct wereldwijd 16,7 miljoen klanten.

Naar een complete bank
ING Direct bleef ernaar streven om een complete retailbank te worden, maar dan wel een met een andere aanpak dan haar concurrenten. De Bank bleef in 2011 koploper op het gebied van internet- en mobielbankieren, en heeft haar productassortiment uitgebreid om een grotere spreiding van de baten te realiseren. De Bank heeft verdere initiatieven ontplooid om haar distributiemix te optimaliseren, meer filialen geopend en meer geïnvesteerd in kruisverkoop.

In een aantal landen wil ING Direct overgaan op een compleet bankmodel. De invoering van dit model begon in 2011 met de integratie van de commercialbankingactiviteiten in Duitsland met ING-DiBa, het Duitse directretailbankingbedrijf. De realisatie van One Bank in Duitsland optimaliseert de bancaire activiteiten en dienstverlening aan klanten door efficiënter gebruik te maken van kapitaal en liquiditeiten. ING-DiBa in Duitsland is erin geslaagd haar bedrijf op de grootste Europese markt te laten groeien en de integratie is bedoeld om te profiteren van verdere kansen op deze grote en aantrekkelijke markt.

In Spanje staat ING Direct al bekend om haar directbanking-activiteiten. Om haar bereik te vergroten en om nauwer contact met klanten te kunnen onderhouden opende de bank in 2011 21 kantoren, waaronder een vestiging in Barcelona. Hierdoor kwam het totaal aantal kantoren (inclusief vier ING Direct-café's) ultimo 2011 op 27. De kantoren vormen een belangrijk onderdeel van de groeistrategie van de bank om een complete retailbank te worden met veel mogelijkheden voor cross-selling. ING Direct in Spanje heeft de levensverzekeringsmarkt betreden en lanceerde in februari 2011 twee nieuwe producten: een voor een basisdekking en een voor aanvullende dekking. Het grotere kantorennetwerk in Spanje maakt deel uit van de strategie van ING Bank om haar retail- en directbankingactiviteiten samen te voegen.

In Italië opende ING Direct in september 2011 haar eerste bankwinkel en tegen het einde van het jaar nog eens zes. Dit was een belangrijke mijlpaal bij het bouwen aan de grootste voorkeursbank voor consumenten in het land.

ING Direct ontving in 2011 prijzen voor klantgerichtheid, productinnovatie en marketing. Opmerkelijk was de toekenning van een prijs aan ING-DiBa voor haar website, beleggingsmogelijkheden en klantenservice. Voor het zevende achtereenvolgende jaar werd ING-DiBa ook uitgeroepen tot Online Broker van het Jaar door het financieel magazine *Börse-Online*, alsmede voor de vijfde achtereenvolgende keer tot Most Preferred Bank (voorkeursbank) door het financieel tijdschrift *Euro*. ING Direct Italië won een prijs voor financiële innovatie in de categorie Funds (fondsen), toegekend door AiFin, de Italiaanse vereniging voor financiële innovatie. ING Direct Spanje won verschillende prijzen voor haar onlineadvertentiecampagnes.

ING Direct bleef veel activiteiten ontplooien op het gebied van social media, waardoor zij nauwere contacten met haar klanten kan onderhouden. ING Direct Canada steunde de nationale uitrol van de nieuwe THRiVE-betaalrekening met een uitgebreide campagne op social mediaplatforms zoals Facebook en Twitter. De nieuwe betaalrekening is gecreëerd dankzij feedback van klanten door middel van *crowd sourcing* (waarbij gebruik wordt gemaakt van internet om een grote groep mensen naar hun mening over iets te vragen) en werd in Canada in 2011 uitgeroepen tot product van het jaar. In Frankrijk werd voor eenzelfde benadering gekozen. Daar organiseerde ING Direct een blog waarin zij vroeg om suggesties en feedback van klanten over diverse onderwerpen, variërend van de ontwikkeling van een nieuwe applicatie voor mobiele telefoons tot hun mening over voorgestelde aanbiedingen. In Duitsland voerde ING-DiBa een campagne *DiBaDu und Dein Verein* op haar website om plaatselijke non-profitverenigingen te sponsoren. Verenigingen moesten zich via de website aanmelden, waarna mensen konden stemmen welke vereniging gesponsord moest worden. De campagne resulteerde in meer dan 17,5 miljoen stemmen in een periode van zes weken en leidde tot veel discussies in de social media.

Operationeel uitstekende prestaties
Alle bedrijfsonderdelen van ING Direct zijn gericht op tijdige, efficiënte en foutloze dienstverlening aan klanten. Een belangrijke doelstelling van de bank is het makkelijker maken van bankieren voor klanten via innovatie in distributie.

ING Direct Frankrijk lanceerde een initiatief waarmee klanten volledig online spaarrekeningen konden openen. Hiermee kwam zij tegemoet aan wensen van klanten en verbeterde zij haar efficiency. ING Direct Canada werd door Contact Center World North America uitgeroepen tot Best Mid-Sized Contact Center. Het Canadese team won op basis van klanttevredenheidsscores, de snelheid waarmee telefoontjes werden beantwoord en cursusprogramma's. In Australië leidde het kwaliteitsprogramma Simply Orange van ING Direct tot procesverbeteringstools voor alle medewerkers. De ideeën voor verbetering werden aangedragen door medewerkers die rechtstreeks klantcontact onderhouden.

Klantgerichtheid
ING Direct bleef zoeken naar manieren waarop zij het best kon inspelen op de behoeften van klanten. De Bank stimuleert klanten om feedback te geven en gebruikt deze om haar dienstverlening te verbeteren en te laten voldoen aan de eisen van deze tijd. Op alle markten staat ING Direct op het gebied van klanttevredenheid volgens de Net Promoter Score op de eerste of tweede plaats.

Op het gebied van mobiel bankieren lanceerden alle bedrijfs-onderdelen van ING Direct applicaties dan wel m-sites (ING-DiBa in Duitsland en ING Italië) waarmee gebruikers met hun mobiele telefoon of tablet hun dagelijkse bankzaken kunnen regelen. ING Direct Frankrijk bouwde een applicatie voor mobiele telefoons die gedeeltelijk werd ontwikkeld op basis van *crowd-sourcing* (feedback van klanten), en sleepte met die applicatie een prijs in de wacht. De applicatie werd vervolgens met succes door vier andere Retail Banking-onderdelen gebruikt als basis voor het ontwikkelen van applicaties voor mobiele telefoons. Op internet werd goede voortgang geboekt op het gebied van functionaliteit en toegankelijkheid: Canada introduceerde een webchat-applicatie om bezoekers aan de site die relevante informatie zoeken, beter van dienst te kunnen zijn en Italië lanceerde een vernieuwde, meer klantgerichte, website.

Enkele onderdelen van ING Direct stelden nuttige informatie op om klanten meer zelfredzaam te maken en ze te helpen met het regelen van hun financiële huishouding. De samenwerking tussen *Monnaie Time* van ING Direct Frankrijk en Yahoo, de *Finanzversteher*-portal van ING-DiBa Duitsland en de *Voce Arancio*-blog van ING Direct Italië zijn allemaal voorbeelden van klantgerichte initiatieven om klanten en niet-klanten voor te lichten over persoonlijke financiële kwesties.

RETAIL CENTRAAL-EUROPA

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen van Retail Centraal-Europa steeg met 2,6% tot EUR 158 miljoen door hogere resultaten in Polen. Deze werden deels tenietgedaan door lagere resultaten in Turkije als gevolg van gestegen risicokosten. De onderliggende baten van Centraal-Europa stegen met 5,2% doordat hogere baten in Polen en Roemenië deels tenietgedaan werden door lagere baten in Turkije, vooral als gevolg van negatieve valuta-invloeden.

Het totale volume in Polen bleef relatief stabiel, terwijl de rentemarges verbeterden, vooral bij spaar- en betaalrekeningen. In Turkije werd een variabel spaarproduct geïntroduceerd dat leidde tot een lichte daling van de marges en tot een stijging van de volumes. In Roemenië bleven zowel de marges als de volumes grotendeels stabiel. De nettoproductie aan kredietverlening in Centraal-Europa was EUR 3,5 miljard, terwijl de netto-instroom aan toevertrouwde middelen EUR 2,2 miljard bedroeg.

De bedrijfslasten stegen met 1,6%, vooral door de toegenomen klantactiviteit. De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren steeg van EUR 61 miljoen over 2010 (of 28 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa) tot EUR 97 miljoen (of 42 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa). Vooral in Turkije stegen de risicokosten, doordat het niveau in 2010 laag was als gevolg van de vrijval van bepaalde voorzieningen en verbeterde kwaliteit van de gegevens.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

Retail Centraal-Europa heeft een toonaangevende positie in Polen en sterke posities in Roemenië en Turkije. In alle drie landen vormen retailbankdiensten een integraal onderdeel van de lokale Bank, die een uitgebreid assortiment diensten biedt aan particuliere en zakelijke klanten.

Alle banken van Retail Centraal-Europa ontwikkelen zich snel tot banken met directe distributie. Dit illustreert de convergentie van de retail- en directbankingmodellen.

Operationeel uitstekende prestaties

In 2011 zijn veel initiatieven genomen ter verbetering van de operationele efficiency, zoals doorvoering van bedrijfs-procesmanagement, grensoverschrijdende kennisuitwisseling en het opzetten van directe distributiemogelijkheden door verbetering van websites.

ING Bank Roemenië heeft haar internetbanksite, Home'Bank, naar een hoger niveau gebracht. Een nieuwe interface en groter gebruiksgemak hadden een stijging van het aantal transacties met 39% tot gevolg. In september 2011 werd een mobiele versie van de Home'Bank-website geïntroduceerd, wat heeft geleid tot een verdrievoudiging van het aantal bezoeken aan de site vanaf smartphones.

ING Bank Slaski in Polen streeft ernaar om 'de internetbank bij uitstek' te worden. In 2011 werd haar website www.ingbank.pl door experts van bankwebsite Money.pl uitgeroepen tot 'gebruiksvriendelijkste bankwebsite' van Polen.

ING Bank Turkije bracht de Orange-rekening op de markt, het eerste variabele spaarproduct van het land dat is ontwikkeld met de uitgebreide kennis van ING op het gebied van sparen. De Orange-rekening versnelde een operationele transformatie en vereen-voudiging van het bedrijf en leidde tot een imagoverbetering voor ING op de Turkse markt. Dankzij de rekening verdubbelde in 2011 het saldo aan tegoeden bij ING Bank Turkije; 44% van alle geopende Orange-rekeningen was afkomstig van nieuwe klanten. De rekening positioneert ING Bank Turkije als een innovatieve, klantvriendelijke spaarbank. Hieruit bleek ook hoe ING haar mondiale ervaring kon aanwenden om lokale bedrijven in opkomende markten te helpen om tegemoet te komen aan de financiële behoeften van klanten. ING Bank Turkije lanceerde tevens een bankapplicatie voor de mobiele telefoon. Deze applicatie werd tijdens een van de grootste interactieve prijzenfestivals van het land uitgeroepen tot de nummer 1 in de categorie Beste Mobiele Applicatie.

Klantgerichtheid

De ambitie van de bedrijfsonderdelen is om uit te groeien tot de voorkeursbank in de respectieve landen binnen Centraal-Europa. Daarom is klanttevredenheid zeer belangrijk. In heel 2011 hebben ING Bank Turkije en ING Bank Slaski gebruik gemaakt van de Net Promoter Score-methode. De NPS van ING Bank Slaski steeg van 22% bij de aanvang van het programma in het tweede kwartaal tot 27% aan het eind van het jaar. Dit laat zien dat meer klanten tevreden zijn over de service van ING.

Het tijdig en effectief afhandelen van klachten staat bij ING voorop. In 2011 hebben ING Bank Slaski en ING Bank Turkije nieuwe klachtenprocedures voor klanten ingevoerd. Door de wijziging werd de tijd die nodig was om klachten op te lossen verkort en kon ING feedback van klanten beter analyseren. Dit kwam ten goede aan de verbetering van het aansturing, producten en dienstverlening van ING. In Roemenië kwam het niveau 'oplossingen bij het eerste telefoontje' op 72% dankzij een project gericht op het analyseren van klachten van klanten, het vaststellen van probleemgebieden en een snellere oplossing van problemen.

RETAIL AZIË

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen van Retail Azië daalde van EUR 80 miljoen in 2010 naar EUR 72 miljoen in 2011. Deze daling is vooral toe te schrijven aan lagere baten, met name door ongunstige valuta-invloeden. Exclusief valuta-invloeden stegen de onderliggende baten, vooral dankzij ING Vysya Bank, waar een hoger renteresultaat gepaard ging met een stijging van de provisiebaten en hogere overige baten. De nettoproductie aan kredietverlening was in 2011 EUR 1,2 miljard, terwijl de netto-instroom aan toevertrouwde middelen EUR 0,5 miljard bedroeg. De hogere winstbijdrage uit het belang van ING Bank in het resultaat van TMB in Thailand en hogere dividenden van Bank of Beijing werden tenietgedaan door hogere financieringskosten als gevolg van een algemene daling van het renteresultaat.

De bedrijfslasten daalden met 3,9% naar EUR 173 miljoen. Aangepast voor valuta-invloeden was sprake van een stijging, vooral als gevolg van bedrijfsuitbreiding in India. De toevoeging aan de voorziening voor dubieuze debiteuren steeg in 2011 met EUR 4 miljoen tot EUR 30 miljoen, of 32 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa, vooral door hogere dubieuze leningen bij ING Vysya Bank.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

Retail Banking is goed gepositioneerd op de belangrijke Aziatische markten: India, China en Thailand. Net als alle andere bankbedrijfsonderdelen streeft Retail Azië er met name naar om de voorkeursbank van haar klanten te worden door zich te concentreren op operationeel uitstekende prestaties, klantgerichtheid en een positie als topwerkgever.

ING Vysya Bank, waarin ING een belang heeft van 44%, bedient meer dan twee miljoen klanten en groeit in lijn met de snelgroeiende Indiase bankmarkt. Het bedrijfstransformatieprogramma bij TMB Bank in Thailand, waarin ING een belang heeft van 30%, werpt resultaten af met een grotere operationele efficiency en een hogere winstgevendheid voor het derde jaar op rij.

Bank of Beijing (BoB) – waarin ING het enige, grootste aandelenbelang (16,07%) heeft – is de grootste stedelijke zakenbank in China. ING biedt BoB voornamelijk expertise op het gebied van risicobeheer en retailbankingdiensten. De gemeente Beijing toonde enkele jaren geleden haar waardering voor de hulp van ING bij het risicobeheer van BoB door haar te belonen met de The Great Wall Friendship-prijs.

Operationeel uitstekende prestaties

ING Vysya Bank voerde in haar divisies een graadmeter in voor resultaten genaamd MOP (Measure of Performance Scores). De resultaten van alle activiteiten worden nu maandelijks gemeten aan de hand van een gestandaardiseerd in te vullen overzicht.

ING Vysya Bank bleef haar klantvriendelijkheid verbeteren. De lancering van een nieuw financieringssysteem voor consumenten (hypotheken, autofinancieringen) heeft geleid tot een snellere doorlooptijd bij de verwerking van aanvragen van klanten.

In Thailand bleef TMB Bank werken aan een grotere merkbekendheid en klantenbinding. De merkbekendheid steeg van 31% in mei 2009 tot 66% in april 2011. De Bank bevindt zich in de tweede fase van haar transformatieprogramma dat is gericht op uitstekende prestaties in dienstverlening en operatie, productuitbreiding, en versterking van de kanalen en het merk.

Klantgerichtheid

ING Vysya Bank bleef haar landelijke bereik verder vergroten door het kantorennetwerk te vergroten: eind 2011 telde het netwerk 526 kantoren in 373 steden. Het Net Promoter Score-programma werd geïntroduceerd en resulteerde in een positieve score.

TMB heeft tevens enkele kantoren geopend in het kader van haar strategie om de toegankelijkheid van kanalen te verbeteren. Naar plan zullen meer 50 kantoren worden geopend dan wel verplaatst. TMB heeft tevens haar elektronisch bankkanaal versterkt door bestaande klanten de mogelijkheid te bieden online spaar- en depositorekeningen te openen.

Op productgebied introduceerde TMB een No Fixed Account-product, de eerste spaarrekening in Thailand zonder minimumsaldo en zonder opname- of overboekingskosten. In de eerste maand werden 160.000 rekeningen geopend. Ook hoeft er geen betalingsopdracht- of overschrijvingsformulier ingevuld te worden; dit maakt stortings- en opnametransacties eenvoudiger voor de klant.

CONCLUSIES EN AMBITIES

Ondanks uitdagende omstandigheden in een snel veranderend klimaat, heeft Retail Banking wederom een solide bijdrage geleverd aan het totaalresultaat van de Bank en aan het versterken van haar commerciële positie. Retail Banking nam ook verschillende maatregelen om de efficiency te verbeteren, de kosten te verlagen en zich aan te passen aan de nieuwe realiteit op het gebied van regelgeving. Efficiënt werken blijft bij ING voorop staan.

ING blijft een belangrijke bank in de Benelux die klanten helpt hun weg te vinden in het ongunstige economische klimaat. Eersteklas dienstverlening is tussen nu en 2015 een van de belangrijkste ambities. ING zet zich in voor het leveren van de juiste producten en diensten die aansluiten bij de behoeften van haar klanten in elke fase van hun financiële levenscyclus. Zij zal blijven werken aan het ontwikkelen van het 'direct indien mogelijk, advies wanneer nodig'-bedrijfsmodel.

In 2012 zal ING Direct zich blijven inzetten om een complete retailbank te worden. Om nieuwe klanten te werven zal de Bank zich concentreren op haar retailbankingmodel met lage kosten en eenvoudige en transparante producten, en tegelijkertijd een uitmuntende klantenservice bieden. Haar ambitie is om de nummer één te blijven op het gebied van internet- en mobielbankieren. ING Direct zal bij het streven van de Bank naar balansoptimalisatie een centrale rol spelen door bij te dragen aan het verhogen van de toevertrouwde middelen en door het mogelijk maken van portefeuilleoverdrachten via balansintegratie.

Bij Retail Centraal-Europa en Retail Azië zullen de bedrijfsonderdelen zich positioneren voor groei op termijn door zich volledig te concentreren op klantgerichtheid en uitstekend bedrijfsprocesmanagement, en tegelijkertijd door koploper te zijn op het gebied van innovatie en distributie.

Commercial Banking

Focus op onze sterke punten

> Sterke prestaties gericht op kerngebieden
> Klant- en productplatforms behouden en bijgesteld onder uitdagende economische omstandigheden en verscherpt toezicht
> Balansoptimalisatie blijft topprioriteit
> Risico- en kostendiscipline fundamenteel voor succes

Commercial Banking realiseerde in 2011 sterke resultaten. Speerpunten bleven de Benelux, Centraal- en Oost-Europa, Structured Finance en Financial Markets. We hebben aanzienlijke voortgang geboekt met de balansoptimalisatie en door een efficiënter beheer van onze middelen op het gebied van solvabiliteit, liquiditeit en financiering. Dit alles tegen de achtergrond van een moeilijk economisch klimaat en aanzienlijk toenemende eisen van toezichthoudende instanties.

Het was een jaar met veel uitdagingen, maar we hebben ons bedrijfsmodel aangepast om voortgaand succes te verzekeren. We zijn verder gegaan met het afstoten van niet-kernactiviteiten (bijvoorbeeld ING Car Lease), hebben onze kernplatforms waar nodig aangepast, de kosten en risico's strak beheerst en de kapitaalallocatie en rendementen gedisciplineerd aangepakt. Met als resultaat dat Commercial Banking sterk bleef en haar positie in de markt kon verstevigen.

Financieel overzicht *

in miljoenen euro's	2011	2010
Totale onderliggende baten	**5.023**	5.349
Onderliggende bedrijfslasten	**2.527**	2.643
Onderliggende toevoeging aan voorziening voor dubieuze debiteuren	**476**	489
Onderliggend resultaat voor belastingen	**2.020**	2.217
Onderliggende kosten/batenverhouding	**50,3%**	49,4%
Onderliggende kosten/batenverhouding (excl. marktinvloeden)	**44,5%**	42,2%
Nettoproductie klantensaldi (in miljarden euro's)	**–6**	12
Onderliggende risicokosten in basispunten van gemiddelde naar risico-gewogen activa	**35**	33
Naar risico-gewogen activa (ultimo 2011, in miljarden euro's, aangepast voor desinvesteringen)	**145**	140
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van een kernkapitaalratio van 10%**	**11,2%**	11,6%

* Onderliggende cijfers zijn gebaseerd op IFRS-EU, exclusief de invloed van desinvesteringen en bijzondere posten.
** Onderliggend rendement na belastingen gedeeld door gemiddeld eigen vermogen op basis van een kernkapitaalratio van 10%.

Onderliggende baten

in miljoenen euro's	2011	2010
Commercial Banking excl. ING Real Estate	**4.494**	4.820
– General Lending & PCM	**1.121**	1.159
– Structured Finance	**1.601**	1.440
– Leasing & Factoring	**320**	310
– Financial Markets	**1.290**	1.700
– Overige producten	**162**	211
ING Real Estate	**529**	529
Totaal Commercial Banking	**5.023**	5.350

Onderliggend resultaat voor belastingen

in miljoenen euro's	2011	2010
Commercial Banking excl. ING Real Estate	**1.986**	2.326
– General Lending & PCM	**410**	455
– Structured Finance	**1.139**	938
– Leasing & Factoring	**75**	80
– Financial Markets	**499**	919
– Overige producten	**–138**	–65
ING Real Estate	**34**	–109
Totaal Commercial Banking	**2.020**	2.217

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggende resultaat voor belastingen van Commercial Banking daalde met 8,9% van EUR 2.217 miljoen in 2010 naar EUR 2.020 miljoen. ING Real Estate rapporteerde een winst voor belastingen van EUR 34 miljoen, vergeleken met een verlies van EUR 109 miljoen in 2010. Het onderliggende resultaat voor belastingen van Commercial Banking exclusief Real Estate daalde met 14,6% naar EUR 1.986 miljoen.

De daling van het onderliggende resultaat voor belastingen van Commercial Banking exclusief Real Estate is vooral toe te schrijven aan Financial Markets, waarvan het resultaat in 2011 met EUR 420 miljoen daalde naar EUR 499 miljoen. Dit was deels het gevolg van de bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties met EUR 225 miljoen. Exclusief deze bijzondere waardeverminderingen daalde het onderliggende resultaat van Financial Markets met EUR 195 miljoen (of -21,2%) door ongunstige marktomstandigheden en de afbouw van een beleggingsportefeuille voor eigen rekening in de VS.

Het onderliggende resultaat van General Lending en Payments & Cash Management (PCM) daalde met 9,9% van EUR 455 miljoen in 2010 naar EUR 410 miljoen in 2011. Dit is vooral toe te schrijven aan de bijzondere waardeverminderingen op de herstructurerings-portefeuille en aan hogere lasten door bepaalde IT-investeringen bij PCM. Het resultaat van Structured Finance steeg in 2011 met 21,4% tot EUR 1.139 miljoen, vooral door sterke volumegroei in de eerste helft van 2011. Dit resulteerde in hogere renteresultaten en provisiebaten, terwijl de risicokosten daalden. Door hogere risicokosten nam het resultaat van Leasing & Factoring met EUR 5 miljoen af tot EUR 75 miljoen.

ING Real Estate rapporteerde een onderliggende winst voor belastingen van EUR 34 miljoen, vergeleken met een verlies van EUR 109 miljoen in 2010. Negatieve reële-waardeveranderingen in de directe en indirecte vastgoedbeleggingen, alsmede bijzondere waardeverminderingen op vastgoedontwikkelingsprojecten daalden naar EUR 273 miljoen in 2011 vergeleken met EUR 434 miljoen in 2010. Exclusief herwaarderingen en bijzondere waarde-verminderingen daalde het onderliggend resultaat voor belastingen met EUR 18 miljoen van EUR 325 miljoen in 2010 naar EUR 307 miljoen in 2011, vooral door hogere risicokosten bij Real Estate Finance.

In 2011 was de nettoproductie aan klantensaldi EUR 5,8 miljard negatief. Bij de toevertrouwde middelen was sprake van een netto-uitstroom van EUR 3,6 miljard, terwijl door verminderde vraag

de kredietverlening EUR 1,7 miljard lager was. Het beheerd vermogen daalde met EUR 0,6 miljard.

De totale onderliggende baten van Commercial Banking daalden met 6,1% naar EUR 5.023 miljoen, vooral door Financial Markets, waar in 2011 bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties van EUR 225 miljoen zijn meegenomen. Dit werd deels gecompenseerd door de hogere baten bij Structured Finance. De onderliggende bedrijfslasten daalden met 4,4% naar EUR 2.527 miljoen, vooral door lagere bijzondere waardeverminderingen op vastgoedontwikkelingsprojecten. De onderliggende kosten/batenverhouding steeg licht van 49,4% in 2010 tot 50,3%.

De risicokosten daalden van EUR 489 miljoen in 2010 naar EUR 476 miljoen. De daling bij Structured Finance en General Lending werd deels tenietgedaan door hogere risicokosten bij Real Estate Finance en Leasing. De risicokosten waren in 2011 35 basispunten van de gemiddelde naar risico-gewogen activa, vergeleken met 33 basispunten in 2010.

Het onderliggende rendement op het eigen vermogen, gebaseerd op een kern-tier 1-ratio van 10%, daalde licht van 11,6% in 2010 naar 11,2% als gevolg van lagere resultaten. Dit werd deels gecompenseerd door lagere, gemiddelde naar kredietrisico-gewogen activa als gevolg van gunstige risicomigratie. Ultimo 2011 waren de naar risico-gewogen activa echter weer 3,5% hoger dan het jaar daarvoor door de implementatie van de CRD III-richtlijn in december 2011.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

Commercial Banking komt tegemoet aan de bankbehoeften van zakelijke en institutionele klanten, en vormt een integraal onderdeel van de One Bank-ambitie en strategie van ING. We trekken kwaliteitsactiva met een interessant rendement aan, waarin we de toevertrouwde middelen van zowel retail- als zakelijke klanten kunnen investeren.

We willen op de lange termijn een vertrouwde adviseur zijn voor onze klanten door klaar te staan met oplossingen voor hun financiële problemen en door de diensten die wij verzorgen vlekkeloos uit te voeren. Door te voldoen aan de behoeften van onze klanten zijn we uitgegroeid tot een toonaangevende commerciële bank in onze kernmarkten in Europa en zijn we internationaal een belangrijke partner voor onze klanten.

We zijn een full-service bank voor zakelijke klanten in onze thuismarkten in de Benelux, alsmede in Duitsland en Centraal- en Oost-Europa. Naast primaire bancaire diensten als kredietverlening, betalingsverkeer, cashmanagement en treasury verzorgen wij ook maatoplossingen op andere gebieden, zoals gespecialiseerde financieringen en handelsfinancieringen, derivaten, corporate finance, aandelen en obligatiemarkten, lease, factoring en supply chain finance.

Ons klantenbestand bestaat uit middelgrote ondernemingen, grote organisaties, multinationals, financiële instellingen, overheden en supranationale organisaties. We financieren hun groei, regelen hun dagelijkse bankzaken en verzorgen een totaalaanbod aan bancaire oplossingen waarmee zij hun risico's kunnen beheersen en hun bedrijfsdoelstellingen kunnen realiseren.

We bouwen voort op sterke punten in de zakelijke kredietverlening en bestrijken zowel Structured Finance als Real Estate Finance, met erkende productie-, structurerings- en risicobeheervaardigheden in geselecteerde sectoren op wereldschaal.

Onze wereldwijde Financial Markets-activiteiten blijven zich richten op klanten en producten in onze thuismarkten en in de opkomende markten.

De Transaction Services-organisatie is ingericht als nieuwe pijler binnen Commercial Banking, waarin we voor onze klanten kernbetalingen, handels- en andere kasstroomproducten bieden.

In Duitsland hebben we de fusie van de lokale vestiging van Commercial Banking met retaildochter ING-DiBa AG afgerond. Dankzij de sterke lokale balans van het gecombineerde bedrijf bevindt ING zich in een goede uitgangspositie om het werkterrein in Duitsland verder uit te bouwen. De nadruk ligt daarbij op grote multinationals die van ons internationale netwerk kunnen profiteren, in het bijzonder van onze positie in Centraal- en Oost-Europa.

BOUWEN AAN DE VOORKEURSBANK

De strategie van Commercial Banking ondersteunt de ambitie van ING om uit te groeien tot de voorkeursbank van onze klanten, een Europese bank met internationaal bereik en met een niet aflatende klantgerichtheid en operationeel uitstekende prestaties.

Klantgerichtheid

ING Bank is in 2011 door *The Banker* uitgeroepen tot Best Bank in the Netherlands en door de *Financial Times* en *Mergermarket* tot Best M&A Financial Advisor of the Year voor de Benelux. Uit die onderscheidingen blijkt de kracht van onze relatie met onze klanten, naast ook het belang van het internationale netwerk.

Ons internationale netwerk fungeert als effectief platform van waaruit we de multinationale klant bedienen, in het bijzonder die uit de Verenigde Staten en West-Europa, en specifiek hun activiteiten in de Benelux en Centraal- en Oost-Europa.

In het kader van onze nog grotere klantgerichtheid hebben we een International Business Initiative gelanceerd met als doel de klant ook grensoverschrijdend uitstekend van dienst te zijn. Ook zijn we verder gegaan met het vereenvoudigen van onze processen (bijvoorbeeld het openen van een internationale rekening, indirecte bankgaranties en standby-kredietbrieven) en hebben we diverse instrumenten ontwikkeld om die dienstverlening te vergemakkelijken en op die manier de klanttevredenheid te verhogen.

Ook Commercial Banking is gaan werken met de Net Promoter Score. Met deze methode beoordelen we de klantloyaliteit en -wensen, en verbeteren we onze producten en diensten. De eerste enquêtes in Nederland en België hebben waardevolle inzichten in onze dienstverlening opgeleverd en in wat onze klanten belangrijk vinden.

Structured Finance (SF) ging door met haar klantgerichte benadering en kreeg diverse externe onderscheidingen toegekend: de American Power Deal of the Year van Project Finance International (voor de financiering van USD 800 miljoen voor de gasgestookte elektriciteitscentrale van CPV Sentinel) en de Asia Pacific Petrochemical Deal of the Year Award van *Euromoney* (voor de financiering voor Jurong Aromatics Corporation, waarde USD 1,6 miljard). Binnen goederenfinanciering stond SF op nummer één in de FImetrix Client Satisfaction Index.

Het recordniveau niet-rentebaten bij SF was te danken aan provisies voor de structurering van nieuwe transacties. Het bedrijfsonderdeel heeft het eerste halfjaar veel klanten geholpen met herfinancieren.

Operationeel uitstekende prestaties
Door verdere integratie en standaardisatie van onze werkwijze hebben we onze activiteiten verder versterkt. We hebben flinke vooruitgang geboekt met de optimalisatie van de balans en van onze juridische structuur betreffende regio's en functies. Hierdoor kunnen we onze mogelijkheden om activa te genereren beter afstemmen op de mogelijkheden om tegoeden van klanten aan te trekken.

Er is nog meer gedaan om onze balans te optimaliseren, onder andere de structurele overdracht van activa van entiteiten met financieringsbeperkingen naar die entiteiten waar liquiditeit beschikbaar is. In 2011 is op die manier in totaal circa EUR 3,5 miljard overgedragen; ook voor 2012 staat alweer een aanzienlijk bedrag gepland.

We hebben in 2011 belangrijke stappen gezet met het in kaart brengen en aanpakken van niet-kernactiviteiten. De focus op kernmarkten en -klantgroepen is nog verder verscherpt. De middelen zijn op basis van prioriteit aan divisies toegekend en we hebben de activiteiten gestroomlijnd als reactie op de economische onzekerheid en de toenemende eisen van de toezichthouder.

Voorbeelden zijn de verkoop van ING Car Lease aan BMW Group voor EUR 696 miljoen in september, en de desinvestering van ING Real Estate Investment Management voor EUR 770 miljoen (ongeveer USD 1,0 miljard), waarvan het grootste deel is verkocht aan CBRE Group, Inc. Daarnaast zijn we bezig General Leasing meer in lijn te brengen met onze kerngebieden in Commercial Banking. Dat betekent dat we niet-kernactiviteiten in diverse landen buiten onze thuismarkten zullen beëindigen. We hebben het restant van de ontwikkel- en investeringsportefeuille Real Estate verder afgebouwd en onze resterende positie verkleind.

We hebben door dit alles de focus op onze kernactiviteiten verscherpt en het kapitaal dat we voor onze toekomstplannen nodig hebben anders kunnen toewijzen.

MARKTLEIDERSCHAP
Behalve de al eerder genoemde erkenning van sectordeskundigen blijkt uit klantonderzoek van Greenwich Associates dat wij onder grote ondernemingen onze sterke nummer één-positie in Nederland hebben gehandhaafd voor wat betreft afname van meer diensten en nieuwe klanten.

Global Finance heeft ING behalve tot Best Investment Bank in the Netherlands ook tot Best Trade Finance Bank in the Netherlands uitgeroepen. ING is nummer 1 bookrunner gesyndiceerde leningen in de Benelux gebleven (naar volume en waarde) en nummer 2 als fusie- en overnameadviseur in de Benelux (naar volume en waarde).

Aantoonbaar sterke punten van Financial Markets in 2011:
- *Investment grade* (obligaties met een rating van BB of hoger) bedrijfsobligaties (Benelux): nummer 8 naar waarde en nummer 4 naar het aantal transacties.
- *Investment grade* Europese staatsobligaties: nummer 8 naar waarde en nummer 6 naar het aantal transacties.
- US Private Placements: nummer 1 naar transactievolume in de Benelux en nummer 3 naar transactievolume op het vasteland van Europa. ING was als bookrunner betrokken bij USD 1,8 miljard aan US Private Placement-transacties in de Benelux, uit een totale internationale waarde van USD 3,6 miljard.

ING Equity Markets kwam in 2011 uit de jaarlijkse Extel Pan European Survey naar voren als de Leading Equity Brokerage Firm in zowel de Benelux als in Centraal- en Oost-Europa. We behaalden topposities op gebieden als research, verkoop en handel, zowel op individueel als op organisatieniveau, een blijk van onze aanhoudend sterke posities in onze thuismarkten.

Payments & Cash Management (PCM) stond bij Euro Banking Association's clearing en afwikkelingssystemen voor effecten-transacties (Euro1/Step1) op nummer 2 gemeten naar volume.

Klantonderzoek van Greenwich Associates bevestigt de sterke positie van PCM in Nederland, evenals het feit dat ING door Nederlandse ondernemingen het meest wordt gebruikt als cashmanager in Centraal- en Oost-Europa. In België komen we op een gedeelde eerste plaats voor dienstverlening naar Centraal- en Oost-Europa. In Nederland is PCM marktleider op de binnenlandse markt voor factoring.

Belangrijke transacties
Ondanks de matige omstandigheden in de markt heeft Commercial Banking ook in 2011 weer klanten in menig transactiemandaat kunnen bijstaan.

In alle gevallen hebben we in nauwe samenwerking met de klant op maat gesneden oplossingen kunnen bieden. Een aantal voorbeelden:
- Lead advisor van Jumbo Group Holdings bij de overname van de Nederlandse supermarktketen C1000. De transactie heeft het trackrecord van ING op het gebied van fusies en overnames versterkt. Ze was een toonbeeld van onze uitstekende financieringcapaciteiten, van onze deskundigheid in het bieden van maatwerkproducten, en van onze sterke relatie met Jumbo en andere belanghebbenden.
- ING adviseerde Couckinvest bij het (succesvolle) *public to private* overnamebod op alle aandelen van Omega Pharma N.V., een van de grootste beursgenoteerde ondernemingen van België. ING fungeerde tevens als lead arranger voor de overname-faciliteiten die nodig waren voor de financiering van deze spraakmakende transactie.
- Allesomvattende financieringsoplossing voor VimpelCom ter ondersteuning van de fusie met Wind Telecom en daarmee van de transformatie tot een top 5-speler in de internationale telecommarkt. Deze veelzijdige transactie omvatte onder andere de tot nu toe grootste plaatsing van euro-obligaties door een Russische niet-overheidsorganisatie.
- Benoeming voor een periode van vier jaar door de Vlaamse overheid in België voor alle inkomende en uitgaande betalingen, kortlopende plaatsingen en leningen van de Vlaamse overheid. ING heeft het mandaat bemachtigd dat voorheen bij Belgische banken berustte. Met deze transactie is naar verwachting een betalingsvolume van zo'n EUR 90 miljard per jaar gemoeid, alsmede 10.000.000 transacties per jaar, 600 bankrekeningen en 200.000 salarisbetalingen per maand.

GENERAL LENDING & PCM

GENERAL LENDING
Kredietverlening fungeert als kernelement en ankerproduct voor het opbouwen en onderhouden van klantrelaties in onze doelmarkten. Vanuit deze positie kunnen we vervolgens ook andere diensten verzorgen.

In het eerste halfjaar van 2011 namen de volumes geleidelijk aan weer toe. Hoewel de druk op de marges ook sterker is geworden, ligt de gemiddelde marge nog altijd ver boven het niveau van voor

de financiële crisis. ING heeft haar positie als (co-)marktleider in de Benelux weten te handhaven en heeft de aanwezigheid in Centraal- en Oost-Europa en andere West-Europese markten selectief uitgebouwd.

Het tweede halfjaar werden de omstandigheden in de markt aanmerkelijk slechter en namen de financieringskosten toe. De verwachte hogere kapitaalvereisten in het kader van Basel III leidden ertoe dat een aantal concurrenten zich uit de internationale markt heeft teruggetrokken en zich op hun thuismarkten concentreerde. ING heeft haar positie in deze periode juist gehandhaafd en de relatieve marktpositie hierdoor versterkt. Er begint zich een positieve tariefherziening in onze portefeuille af te tekenen met meer kansen om de kwaliteit van onze activiteiten en onze relaties te verbeteren.

PAYMENTS & CASH MANAGEMENT

Payments & Cash Management (PCM) is een van onze belangrijkste productlijnen. Naast General Lending beschouwen we PCM als basisvoorwaarde voor het aantrekken en behouden van klanten. ING heeft in 2011 de PCM-strategie opnieuw gedefinieerd. Onze ambitie is om een toonaangevende positie op de Europese markt op te bouwen. Met het oog daarop hebben we een meerjarig investeringsprogramma gelanceerd. De komende jaren zullen we om dit doel te bereiken ons aanbod in betalingsverkeer sterk verbeteren.

PCM heeft in 2011 een aantal opvallende, internationale transacties met klanten afgerond. Hieruit blijkt dat we ons inzetten voor regio-overschrijdende oplossingen. (Zo is ING door GDF SUEZ geselecteerd als voornaamste bank in de Benelux voor betalingsverkeer en cashmanagement). De positie van ING als vertrouwde bankpartner is hiermee verder versterkt.

Ook hebben we onze positie als marktleider in betalingsverkeer in Nederland verder uitgebouwd. Ons streven om uit te groeien tot een belangrijke speler in het Belgische betalingsverkeer vordert eveneens gestaag.

De migratie naar de Single Euro Payments Area (SEPA) ligt op koers: onze Belgische, Nederlandse en andere internationale klanten beginnen inmiddels te migreren naar ons SEPA-aanbod.

STRUCTURED FINANCE

Structured Finance (SF) is de gespecialiseerde zakelijke financierings-tak van ING, die leningen verzorgt voor kapitaalintensieve investeringen en werkkapitaal. SF valt uiteen in drie groepen: Energy, Transport & Infrastructure, Specialised Financing en International Trade & Export Finance.

De SF-activiteiten zijn in 2011 verder gegroeid. De inkomsten kregen een positieve impuls van de relatief goede marges op activiteiten die in 2009 en 2010 zijn gestart.

Bij Trade and Commodity Finance (TCF) stegen zowel de volumes als de marges dankzij onze al jaren consequente benadering van deze markt. TCF, met op transacties gebaseerde kredietverlening, is voor veel banken interessant. Wij zijn uitgegroeid tot de toonaangevende bank in de markt voor gesyndiceerde leningen voor grondstoffen. De inspanningen van ING op het gebied van grondstoffen kregen erkenning doordat ING door het *Global Trade Review Magazine* is uitgeroepen tot Best Global Commodity Finance Bank.

Energy, Transport & Infrastructure is gespecialiseerd in kapitaalintensieve sectoren als olie en gas, mijnbouw, offshore-diensten, scheepvaart, elektriciteits-nutsbedrijven en infrastructuur.

De vraag naar projectfinanciering in deze sectoren neemt toe, vooral voor investeringen in duurzame energie, offshore-olieproductie en infrastructuur via publiek-private samenwerkingsverbanden.

De cash flow lending-activiteiten (financieringsconstructie op basis van de te verwachten cash flow bij het te financieren bedrijf) in Structured Acquisition Finance en Telecom en Media Finance stonden voorgaande jaren onder druk door de neergang als gevolg van de financiële crisis. Deze sectoren zijn sindsdien gestabiliseerd. In 2011 was sprake van een toename van nieuwe transacties in onze kernmarkten in de Benelux en Centraal- en Oost-Europa.

LEASING & FACTORING

Leasing & Factoring (L&F) verzorgt financiële en operationele leasediensten voor een breed scala aan apparatuur. Daarnaast biedt L&F financiering voor vorderingen en andere factoringoplossingen voor klanten van Commercial Banking.

De belangrijkste ontwikkeling in 2011 is de transformatie van de eerdere onafhankelijke structuur van de L&F-productlijnen in twee aparte productonderdelen binnen Commercial Banking.

Verder is in het licht van het huidige economische klimaat de L&F-portefeuille doorgelicht op de strategische fit met ING Bank in heel Europa, op de resultaatontwikkeling en de kritieke massa in sommige landen. Uitkomst van deze exercitie was de verkoop van ING Car Lease aan vlootbeheerder Alphabet van BMW Group. Voor bepaalde landen hebben we verder besloten de lease-activiteiten af te slanken of te beëindigen.

Onze lease-activiteiten blijven de nadruk leggen op een volledige service aan alle klantgroepen in de thuismarkten van ING. Factoring is bij de herbeoordeling buiten beschouwing gelaten en blijft gepositioneerd als kerngroeiproduct binnen de op handel gerichte Transaction Services-activiteiten.

L&F heeft in 2011 operationeel goed gepresteerd. Dit was deels te danken aan de sterke resultaten van ING Car Lease in de negen maanden dat dit nog in het bezit was van ING. General Lease deed het goed in wat nog altijd een matig klimaat is voor investeringen, terwijl Factoring toenemende volumes liet zien. Het totaalresultaat is echter negatief beïnvloed door de hogere risicokosten bij General Lease, in het bijzonder in Spanje en Italië.

Uit de laatste cijfers van de Europese brancheorganisatie Leaseurope blijkt dat ING Lease in Europa in 2011 in marktaandeel is gestegen naar een zesde positie. Hieruit blijkt dat het bedrijfsonderdeel belangrijke klanten in de kernmarkten van ING nog altijd ondersteuning kan bieden. ING Commercial Finance Netherlands is door klanten op nummer 1 gezet (bron: Incompany 100 Business Finance Survey 2011); ING Lease UK werd bij de Leasing World Awards uitgeroepen tot 2011 Broker Champion of the Year en verstevigde daarmee zijn positie in het Verenigd Koninkrijk.

FINANCIAL MARKETS

Financial Markets (FM) is het wereldwijd opererende bedrijfsonderdeel dat de handels- en niet-handelsactiviteiten van ING op de financiële markten verzorgt.

FM bestaat uit drie bedrijfsonderdelen: ALCO beheert de renteposities die voortvloeien uit de traditionele bancaire activiteiten, het Strategic Trading Platform behelst de belangrijkste handelsonderdelen die handelen voor eigen rekening en risico van ING en binnen Clients & Products worden de primaire klantprocessen uitgevoerd.

De activiteiten van FM blijven voor Commercial Banking omvangrijk en winstgevend. Na de recordjaren 2009 en 2010 ontwikkelde ook het eerste halfjaar van 2011 zich op dezelfde manier. Door de steeds ernstiger wordende staatsschuldencrisis in de eurozone vanaf augustus 2011 werd het klimaat in het tweede halfjaar echter moeilijk. Een niet geringe aanslag was de bijzondere waardevermindering van Griekse overheidsobligaties in de portefeuille voor verkoop beschikbare leningen, inclusief leningen met einde looptijd 2020, tot de marktwaarde aan het einde van het derde kwartaal. De baten werden vanaf augustus ook nadelig beïnvloed door de toenemende financieringskosten in Amerikaanse dollars, wat zijn weerslag had op de winstgevendheid van Treasury. De inkomsten uit klanten waren in overeenstemming met 2010, maar het lastige handelsklimaat zette in het tweede halfjaar de winstontwikkeling onder druk.

Binnen Financial Markets is een Global Equities platform, een internationaal aandelenplatform, gecreëerd dat de activiteiten bundelt op het vlak van Cash Equities, Equity Derivatives en Global Securities Finance.

2011 was het eerste jaar waarin FM herwaarderingen van tegenpartijkrediet heeft uitgevoerd op derivatenposities en uitgegeven notes (meer algemeen bekend als CVA's en DVA's). Afzonderlijk maakten deze CVA's en DVA's op maandbasis een zeer wisselvallige ontwikkeling door, hoewel dit per saldo ruimschoots werd gecompenseerd, waardoor er uiteindelijk slechts sprake was van een gering effect op de nettowinst.

FM zag zich in 2011 voor nog andere uitdagingen gesteld, waaronder de implementatie in het vierde kwartaal van Basel 2.5. Door de introductie van de nieuwe elementen stressed-Value-at-Risk en Incremental Risk Charge had dit een belangrijk effect op het aanwenden van kapitaal voor marktrisico.

We verwachten dat het regelgevingsklimaat de nodige uitdagingen met zich mee zal blijven brengen. Er staan al veel initiatieven op stapel die van invloed zullen zijn op alle partijen in de financiële markten.

De verwachte ontwikkelingen hebben geleid tot een herbeoordeling van individuele divisies en activiteiten, met name de kapitaalbehoefte en het daarmee samenhangende rendement op het eigen vermogen. We gaan in lijn met andere marktpartijen door met de afbouw van risico in onze activiteiten.

ING REAL ESTATE

ING Real Estate omvat de activiteiten Finance, Development en Investment Management.

Real Estate Finance (REF) heeft in 2011 ondanks de moeilijke marktomstandigheden de kwaliteit van de financieringsportefeuille op een bevredigend niveau weten te houden. Het volume nieuwe transacties daalde in 2011 in Europa als onderdeel van onze strategie om onze positie in vastgoed af te bouwen terwijl beleggers zich steeds meer op de kernactiva toelegden. De Amerikaanse tak heeft met talloze herstructureringen de portefeuille geoptimaliseerd, terwijl de activiteiten in Azië en Australië zich met toenemende concurrentie van partijen in de regio zagen geconfronteerd.

Real Estate Development (ING RED) en Real Estate Investment Management (ING REIM) zijn verder gegaan met een beheerste afbouw van de activiteiten.

ING is in 2011 een overeenkomst aangegaan met CB Richard Ellis Group (CBRE), Inc. over de verkoop aan CBRE van ING REIM Europe, ING REIM Asia en ING Clarion Real Estate Securities (CRES). In een aparte transactie is ING Clarion Partners verkocht aan het management van Clarion Partners samen met private equity-partner Lightyear Capital LLC. Met deze twee transacties was bij elkaar circa USD 1,0 miljard gemoeid (EUR 770 miljoen). Daarnaast heeft ING toegezegd als onderdeel van de transactie zo'n USD 100 miljoen van haar aandelenbelang in bestaande REIM-fondsen van ING te zullen verkopen. Deze uitermate ingewikkelde transacties zijn in 2011 afgerond.

Begin 2011 heeft ING de strategische evaluatie afgerond van (de vijf beursgenoteerde vastgoedfondsen van) ING REIM Australia. Vier van die fondsen zijn inmiddels gedesinvesteerd, voor het vijfde worden de strategische mogelijkheden op dit moment bestudeerd.

Voor ING RED is het jaar begonnen met de aangekondigde verkoop van een aantal projecten in Nederland aan de dochteronderneming van 's lands grootste bouwbedrijf. Twee landenkantoren zijn gesloten en de resterende landenorganisaties zijn gereduceerd tot teams met een minimale bezetting voor de afbouw. De verdere herstructurering of desinvestering van 100 ontwikkelingsprojecten en -posities heeft geleid tot een verlaging van de toekomstige toezeggingen met EUR 700 miljoen. De vastgoedpositie van ING Bank is al met al aanzienlijk afgenomen.

De verwachting is dat de vastgoedmarkten het wereldwijd moeilijk blijven houden. Wij blijven echter vastgoedbeleggers over de hele wereld bedienen en behouden daartoe onze kennisbasis en ons netwerk van ter zake kundige vastgoedexperts.

CONCLUSIES EN AMBITIES

Commercial Banking heeft in 2011 goed gepresteerd en bewezen dat de onderliggende activiteiten in extreme omstandigheden goed stand kunnen houden dankzij de sterke commerciële posities, goed risicobeheer, strikte kostendiscipline en prudent beheer van kapitaal en groei van de kredietverlening. Commercial Banking heeft daarnaast geprofiteerd van een goed gediversifieerde portefeuille.

Wij streven er in 2012 naar:

- De klant centraal te blijven stellen en deze door middel van transparantie, eerlijke prijsvorming, gemak en een uitstekende dienstverlening verder aan ons te binden.
- Onze leidende positie in onze kernmarkten in de Benelux en Centraal- en Oost-Europa te behouden en te verbeteren, alsmede in Structured Finance en Financial Markets.
- Duitsland als kernmarkt te ontwikkelen en onze Transaction Services-activiteiten verder te verbeteren.
- Onze balansstructuur verder te optimaliseren en de efficiëntie en effectiviteit van onze activiteiten te verhogen.
- Door te gaan met ons kapitaal met beleid te beheren en toe te wijzen aan kernmarkten en activiteiten die worden gekenmerkt door hoge rendementen en interessante risico/rendements-verhoudingen.
- Onze kostenstructuur verder te optimaliseren.

Concluderend: Commercial Banking is sterk en goed gepositioneerd voor het huidige en zich ontwikkelende economische en regelgevingsklimaat. Door onze krachtige commerciële activiteiten te combineren met een gedisciplineerd en flexibel bedrijfsmodel zijn we ervan overtuigd dat we de positieve ontwikkelingen kunnen voortzetten.

Samenvatting verzekeringsbedrijf

BESTUUR VERZEKERINGEN

Jan Hommen
voorzitter

Patrick Flynn
chief financial officer

Wilfred Nagel (sinds 5 oktober 2011)
chief risk officer

Koos Timmermans (tot 1 oktober 2011)
chief risk officer

Lard Friese (tot 3 november 2011)
verantwoordelijk voor Insurance Europa en Azië

Matthew Rider (tot 3 november 2011)
chief administrative officer

Gilbert Van Hassel (tot 3 november 2011)
verantwoordelijk voor ING Investment Management

Financieel overzicht*

in miljoenen euro's	2011	2010
Totaal operationeel resultaat	**2.206**	1.560
Winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen	**–550**	–512
Herwaarderingen	**205**	449
Markt- en overige invloeden	**–1.547**	–2.569
Onderliggend resultaat voor belastingen	**314**	–1.072
Nieuwe omzet	**4.200**	4.169
Administratiekosten/operationele baten	**39,8%**	43,7%
Beleggingen voor eigen rekening en risico van het levenbedrijf (in miljarden euro's)	**175**	162
Administratiekosten (totaal)	**3.428**	3.443
Onderliggend rendement op het eigen vermogen op basis van IFRS-EU	**1,4%**	–5,1%
Medewerkers (fte's, ultimo 2011, aangepast voor desinvesteringen)	**26.463**	27.755

* Onderliggende cijfers gebaseerd op IFRS-EU, exclusief de invloed van desinvesteringen en bijzondere posten.

Onderliggend resultaat voor belastingen

in miljoenen euro's	2011	2010
Benelux	**739**	775
Centraal- en Overig Europa	**–198**	253
Verenigde Staten (excl. US Closed Block VA)	**618**	308
US Closed Block VA	**–1.273**	–2.075
Azië/Pacific	**588**	517
ING Investment Management	**204**	150
Corporate Line Verzekeringen	**–364**	–1.000
Totaal	**314**	–1.072

Operationeel resultaat**

in miljoenen euro's	2011	2010
Benelux	**974**	677
Centraal- en Overig Europa	**207**	292
Verenigde Staten (excl. US Closed Block VA)	**661**	559
US Closed Block VA	**19**	49
Azië/Pacific	**554**	473
ING Investment Management	**193**	143
Corporate Line Verzekeringen	**–402**	–633
Totaal	**2.206**	1.560

** Operationeel resultaat is onderliggend resultaat voor belastingen exclusief verkoopwinsten/-verliezen en bijzondere waardeverminderingen, herwaarderingen, markt- en overige invloeden.

2011 was een jaar van geleidelijke verbetering van de activiteiten van ING Verzekeringen/Investment Management (IM). Ondanks de moeilijke economische omstandigheden door lage rentes en de Europese schuldencrisis, bleek de omzet van ING Verzekeringen/IM veerkrachtig. ING Verzekeringen/IM heeft bewezen zelfs in economisch zware tijden goed te kunnen presteren. De activiteiten zijn versterkt door meer nadruk te leggen op klanten en distributeurs. Daarnaast is voorgang geboekt met de voorbereidingen op een toekomst als zelfstandig bedrijf.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

De marktomstandigheden in 2011 waren ongunstig voor de verzekeringsactiviteiten, doordat de financiële markten volatiel bleven en de macro-economische omstandigheden verslechterden. Het onderliggend resultaat voor belastingen van Verzekeringen/Investment Management (IM) bedroeg EUR 314 miljoen, een stijging ten opzichte van het verlies van EUR 1.072 miljoen in 2010. Deze stijging was vooral toe te schrijven aan een verbetering in markt- en overige invloeden als gevolg van lagere afschrijvingen op geactiveerde acquisitiekosten voor US Closed Block VA en de Japanse beleggingskoopsommen (SPVA's). Dit werd echter deels tenietgedaan door een last van EUR 1,1 miljard na een uitgebreid onderzoek naar veronderstellingen over het gedrag van polishouders voor het US Closed Block VA. Verliezen op de verkoop van beleggingen ter verlaging van het risicoprofiel en bijzondere waardeverminderingen bleven op het niveau van het voorgaande jaar. Daarnaast waren de herwaarderingen lager, vooral uit hoofde van *collateralised mortgage obligations* (CMO's, door hypothecaire zekerheid gedekte beleggingen) in de VS. Als gevolg hiervan verschilden de onderliggende resultaten per divisie nogal, met sterk herstel in de VS en Azië/Pacific (exclusief variabele lijfrentes in Japan), maar lagere onderliggende resultaten in de Benelux en Centraal- en Overig Europa.

Het operationeel resultaat van Verzekeringen/IM steeg van EUR 1.560 miljoen in 2010 tot EUR 2.206 miljoen, vooral als gevolg van een hoger beleggingsresultaat en toegenomen provisies en premie-inkomsten bij levensverzekeringen en vermogensbeheer. De beleggingsmarge op de levensverzekeringsportefeuille nam in 2011 met 16 basispunten toe tot 106 basispunten, nadat het risicoprofiel van de beleggingsportefeuilles in het eerste halfjaar van 2011 weer voorzichtig werd verhoogd. Dit werd deels tenietgedaan door de risicovermindering in het tweede halfjaar. De stijging van de operationele baten werd deels tenietgedaan door hogere lasten. De operationele resultaten verbeterden bij bijna elke divisie, met uitzondering van Centraal- en Overig Europa vanwege de moeilijke economische omstandigheden, en bij US Closed Block VA.

De administratieve kostenratio van het Levenbedrijf/IM verbeterde van 43,7% in 2010 tot 39,8% in 2011 door 6,9% hogere baten en 2,6% lagere administratieve kosten. Vooral in de VS waren de kosten lager door kostenbesparingen en veranderingen in de pensioenregeling.

De nieuwe omzet (gemeten als genormaliseerde nieuwe premieproductie op jaarbasis) bedroeg EUR 4.200 miljoen, een stijging met EUR 31 miljoen of 0,7% vergeleken met 2010. Hogere omzet, vooral in Azië/Pacific, werd deels tenietgedaan door een lagere omzet in de VS.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

De herstructurering van ING Groep ligt, na de operationele splitsing van het bank- en verzekeringsbedrijf (inclusief vermogensbeheer) eind 2010, op schema.

WAAR WE ACTIEF ZIJN*

ING Verzekeringen/IM heeft een sterke positie als aanbieder van levensverzekerings-, pensioen- en vermogensbeheerproducten en is goed gepositioneerd om in te kunnen spelen op sociaal-economische ontwikkelingen.

* Op 29 december 2011 werd de verkoop van Verzekeringen Latijns-Amerika afgerond. ING houdt nog een belang van 36% in de toonaangevende Braziliaanse verzekeraar SulAmérica SA.

In 2011 lag de nadruk bij Verzekeringen/IM op de voorbereiding voor een toekomst als zelfstandig bedrijf.

In juli 2011 maakte ING bekend dat overeenstemming was bereikt over de verkoop van de pensioen-, levensverzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten in Latijns-Amerika aan Grupo de Inversiones Suramericana (GrupoSura). In december 2011 werd deze transactie afgerond. ING houdt nog een belang van 36% in de Braziliaanse verzekeraar SulAmérica SA, dat buiten de transactie bleef.

In 2011 bereidden we ons voor op twee beursgangen: een voor de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten in de VS en een voor de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten in Europa en Azië. Op 12 januari 2012 gaf ING een update van de herstructurering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten. Vanwege de onzekere economische vooruitzichten en volatiele markten, vooral in Europa, heeft ING besloten alternatieve strategische opties voor de Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten te onderzoeken. De voorbereidingen voor het zelfstandig voortbestaan van de Europese activiteiten – een beursgang is daarbij een van de opties – gaan onverminderd door. Ook de voorbereidingen voor het basisscenario van een beursgang van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten in de VS gaan onveranderd door.

NIEUWE JURIDISCHE EN BESTUURSSTRUCTUUR

Verzekeringen/IM zette ter voorbereiding op een toekomst als zelfstandig bedrijf de nodige stappen voor stroomlijning van de juridische en bestuursstructuur van de activiteiten. De toezichthouders gaven toestemming voor de vorming van een nieuwe houdstermaatschappij voor de Europese en Aziatische verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten: ING Insurance EurAsia, een dochteronderneming van ING Verzekeringen N.V. De verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten in de VS blijven onderdeel van een afzonderlijke, reeds bestaande juridische entiteit (ING America Insurance Holdings).

Het Bestuur van ING Insurance EurAsia bestaat uit de volgende leden: Jan Hommen, Patrick Flynn, Wilfred Nagel, Lard Friese, Matthew Rider en Gilbert Van Hassel.

Het Bestuur van ING America Insurance Holdings Inc bestaat uit de volgende leden: Jan Hommen, Patrick Flynn, Wilfred Nagel, Rodney Martin, Alain Karaoglan, Robert Leary en Ewout Steenbergen.

ONTWIKKELINGEN SOLVENCY II

Verzekeringen/IM speelde in 2011 een actieve rol in discussies binnen de sector en met toezichthouders en instellingen over de verdere ontwikkeling van een nieuwe Europese solvabiliteitsrichtlijn (Solvency II), hoewel het ernaar uitziet dat de implementatie van Solvency II wordt uitgesteld tot 1 januari 2014. Echter, zowel op het hoofdkantoor als binnen de bedrijfsonderdelen, zijn de nodige voorbereidingen gestart om aan de eisen van de richtlijn te voldoen. Verzekeringen/IM meent aan de relevante tijdslijnen te kunnen voldoen.

NET PROMOTER SCORE

Een van de initiatieven voor verbetering van de dienstverlening aan klanten van het verzekeringsbedrijf is de Net Promoter Score (NPS), een programma waarmee klantenloyaliteit wordt gemeten. Informatie uit klantenonderzoek wordt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Het is in die zin zowel een meetinstrument als een manier om de bedrijfscultuur te veranderen en de groei te bevorderen. Insurance Benelux, Insurance Centraal- en Overig Europa en Insurance Azië/Pacific maken momenteel al gebruik van de NPS; Insurance US en ING IM nog niet.

HERSTRUCTURERING EIGEN ADVISEURSNETWERK

ING Verzekeringen beschikt voor de verkoop van haar producten en diensten – vaak in combinatie met professioneel advies – over een uitgebreid netwerk van interne en externe verkopers. De klanten hebben via diverse kanalen toegang tot die producten en diensten: eigen adviseurs, onafhankelijke financieel adviseurs, lokale en internationale banken waarmee ING Verzekeringen commerciële samenwerkingsverbanden heeft gesloten (bancassurance), en direct marketing. Met *Tied Agency Overhaul*, het herstructureringsprogramma gericht op optimalisering van het huidige netwerk van eigen adviseurs, verlegt ING Verzekeringen de nadruk van kwantiteit (aantal adviseurs) naar kwaliteit. Spanje beet in 2010 het spits af, gevolgd door Roemenië, Hongarije, Zuid-Korea en Polen in 2011.

DIVISIES

Bij Insurance Benelux werd de eerste fase van de transformatie van het Nederlandse verzekeringsbedrijf (het *One*-programma) afgerond, een jaar eerder dan gepland. Het programma heeft geleid tot aanzienlijke kostenbesparingen en efficiency-verbeteringen.

Insurance Azië/Pacific presteerde ook in 2011 weer goed. Dankzij betere productiviteit van de eigen adviseurs en goed presterende bankdistributiepartners steeg de nieuwe omzet met dubbele cijfers.

Insurance Centraal- en Overig Europa ondervond ook in 2011 nog de gevolgen van wijzigingen in de belastingwetgeving en het toezicht in de belangrijkste pensioenmarkten, waaronder Hongarije en Polen. Desalniettemin wist deze divisie in de meeste markten een hogere nieuwe productie levensverzekeringen te realiseren.

Bij Insurance US lag de nadruk op het nader uitwerken van de bedrijfsstrategie, het beheersen van de kosten en het ontwikkelen van producten en diensten waarmee particulieren en instellingen hun vermogen kunnen vergroten en beschermen.

Bij US Closed Block VA werden de veronderstellingen herzien als gevolg van veranderend gedrag van de polishouders, getuige de volatiliteit in de markten. De gewijzigde veronderstellingen hebben geleid tot een afboeking van EUR 1,1 miljard ten laste van het resultaat.

Bij ING IM lag ook in 2011 de nadruk op het leveren van de beste prestaties en uitstekende dienstverlening aan klanten, met sterke producten, distributie en beleggingsexpertise.

CONCLUSIES EN AMBITIES

De belangrijkste prioriteiten voor de verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten zijn verbetering van de prestaties en optimalisering van rendement en waarde. In 2011 werd in dit opzicht al goede voortgang geboekt. Ook in de toekomst ligt de nadruk bij ING Verzekeringen/IM op het leveren van uitstekende producten en diensten aan klanten en distributeurs, en op de herstructurering ter voorbereiding op een toekomst als zelfstandig bedrijf.

Verzekeringen

INSURANCE BENELUX

> Integratie Nederlands verzekeringsbedrijf voltooid
> Introductie nieuwe bankspaar- en lijfrenteproducten
> Nieuwe klantgerichte strategie met nadruk op eenvoudige producten en verbeterde systemen

Insurance Benelux rondde de eerste fase af van de transformatie van Nationale-Nederlanden (NN), die als doel heeft om van NN de meest efficiënte en voorkeursverzekeraar van Nederland te maken. De integratie van de Nederlandse verzekeringsactiviteiten onder de NN-vlag werd in 2011 voltooid, een jaar eerder dan gepland. Het twee jaar durende programma heeft geleid tot aanzienlijke kostenbesparingen en efficiencyverbeteringen. De volgende fase van het transformatieprogramma begon met de introductie van nieuwe, laaggeprijsde bankspaar- en lijfrenteproducten, waarmee wordt ingespeeld op nieuwe wet- en regelgeving, economische ontwikkelingen en veranderende voorkeuren van klanten. NN kreeg ook een vergunning om in 2012 van start te gaan met een premiepensioeninstelling (PPI), een belangrijke ontwikkeling in de uitbreiding van de NN-activiteiten in de groeiende markt voor bedrijfspensioenen in Nederland.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggend resultaat voor belastingen van Insurance Benelux daalde met 4,6%, ondanks een 43,8% hoger operationeel resultaat. Dit is toe te schrijven aan een versterking van de voorziening voor garanties op gesepareerde pensioencontracten, verkoopverliezen en bijzondere waardeverminderingen op obligaties en aandelen, vooral als gevolg van de verslechterde financiële markten en verlaging van het risicoprofiel.

Het operationeel resultaat steeg met 43,8%. Hogere administratieve lasten werden meer dan gecompenseerd door een hoger beleggingsresultaat, een hogere technische marge en een hoger schaderesultaat.

Het 45,9% hogere beleggingsresultaat was vooral toe te schrijven aan lagere rentestandskortingen, lagere winstdeling en een hoger eenmalig resultaat op gesepareerde pensioencontracten. Daarnaast werd het beleggingsresultaat gunstig beïnvloed door herbeleggingen in het eerste halfjaar van 2011 en hogere dividenden op aandelenbeleggingen en vastgoedfondsen.

De technische marge nam met 29,3% toe van EUR 243 miljoen in 2010 tot EUR 315 miljoen, vooral als gevolg van de winst van EUR 70 miljoen op de vervroegde afkoop van een contract met een groot pensioenfonds.

De administratiekosten van het levenbedrijf namen met 4,4% toe door de eenmalige vrijval van kostenvoorzieningen in het voorgaande jaar, incidentele kosten in 2011 en de invloed van organisatorische veranderingen die slechts deels konden worden gecompenseerd door structurele kostenbesparingen.

Het schaderesultaat steeg met 14,7% door lagere schadeclaims en een eenmalig gunstig effect in de kostenvoorzieningen door uniformering van de voorzieningenmethodiek voor de Nederlandse schadeonderdelen. Nieuwe omzet (gemeten als genormaliseerde nieuwe premieproductie op jaarbasis) steeg in 2011 met 6,8%, vooral door hogere omzet in bedrijfspensioenen en verlengingen.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

In 2011 werden de activiteiten gekenmerkt door aanhoudende aandacht voor kostenbeheersing, efficiency en nieuwe initiatieven gericht op hogere groei van het premie-inkomen. NN werd in 2011 in alle segmenten van de Nederlandse mkb-markt de grootste verzekeraar. Dit blijkt uit *TOF Zakelijk 2007-2011*, een rapport van marktonderzoeksbureau GfK over de belangrijkste ontwikkelingen in de zakelijke markt.

De eerste fase van de transformatie van NN (het programma *One*) was zowel in 2010 als 2011 een belangrijke activiteit. Een van de onderdelen van *One* was de samenvoeging van NN, RVS en ING Verzekeren Retail (voorheen Postbank Verzekeren) tot één klantgerichte organisatie onder de merknaam Nationale-Nederlanden met als doel vereenvoudiging van de bedrijfsvoering en verlaging van de kosten. Als gevolg van de integratie bestaat NN nu uit vier bedrijfsonderdelen: NN Particulieren (particuliere klanten), NN Zakelijk (mkb-bedrijven), NN Corporate Clients (grote ondernemingen) en NN Services (gesloten portefeuille).

NN kreeg van De Nederlandsche Bank een Nederlandse bankvergunning voor Nederland en zij introduceerde drie nieuwe, fiscaal aantrekkelijke bankspaarproducten. Klanten zijn steeds vaker op zoek naar eenvoudige, flexibele en aantrekkelijk geprijsde spaarproducten. NN heeft met deze stap goed ingespeeld op veranderingen in de behoeften van de klant. Het initiatief werd mogelijk door de wijzigingen in de belastingwetgeving van enkele jaren geleden, waardoor bankproducten voor langetermijnsparen dezelfde fiscale voordelen kregen als verzekeringsproducten. NN en ING Bank bieden nu allebei bankspaarproducten, maar ze hebben verschillende doelgroepen: bij ING Bank ligt de nadruk op direct marketing en bij NN op persoonlijk advies.

Eind 2011 kreeg NN goedkeuring van De Nederlandsche Bank om in 2012 te starten met een voordelige premiepensioeninstelling. Begin 2012 werd het NN EssentiePensioen in de markt gezet, een product dat is gericht op bedrijven met meer dan 100 medewerkers in Nederland. Dit nieuwe product biedt NN meer groeimogelijkheden in de markt voor collectieve pensioenregelingen. Het NN EssentiePensioen wordt gezamenlijk beheerd met ING Investment Management en AZL, de eigen dienstverlener op het gebied van pensioenadministratie en -beheer van NN.

NN Services introduceerde een gestandaardiseerd verwerkings- en IT-systeem voor diverse particuliere levensverzekeringsproducten die niet langer worden verkocht. De nadruk ligt hierbij op procesrationalisatie, optimale klantenservice en lagere administratiekosten.

In 2008 bereikten Nederlandse verzekeringsonderdelen van ING (ING Verzekeren Retail, ((IVR)), NN en RVS) een overeenkomst op hoofdlijnen voor compensatie van klanten die in het verleden een beleggingsverzekering hebben afgesloten. Andere bedrijven die ook actief zijn op de Nederlandse verzekeringsmarkt, hebben vergelijkbare overeenkomsten gesloten. In 2011 kondigde ING aanvullende maatregelen aan die stroken met de 'beste van de klas'-criteria, zoals opgesteld door het ministerie van Financiën, en waarvan de implementatie in gang is gezet. Het is de bedoeling om alle beleggingsverzekeringshouders voor het einde van 2012 te hebben geïnformeerd over compensatie.

Distributie

NN sloot als onderdeel van de operationele splitsing van het bank- en verzekeringsbedrijf een tienjarige exclusieve distributieovereenkomst met ING Bank. Deze trad op 1 januari 2011 in werking. De onafhankelijke intermediair Mandema & Partners werd in de loop van het

jaar van ING Bank naar Verzekeringen Nederland overgeheveld. Ook de verzekeringsadviseurs van ING Bank voor mkb-klanten werden bij Mandema & Partners ondergebracht.

NN stuurde haar tussenpersonen in 2011 nieuwe samenwerkingsovereenkomsten, waarvan tegen het einde van het jaar een behoorlijk aantal was geaccepteerd. De nieuwe overeenkomsten waren onderdeel van de implementatie van de multidistributiestrategie van NN. De verzekeraars RVS en IVR werden samengevoegd onder de merknaam NN, met als doel om klanten een grotere distributiekeuze te bieden.

Nieuwe producten
NN was ook in 2011 actief op de zakelijke markt met de introductie van het Comfort Pensioen, een collectieve pensioenregeling. Met dit nieuwe pensioenproduct hebben klanten via internet toegang tot hun pensioenregeling.

ING Life Luxemburg startte in Denemarken met het gebruiksvriendelijke nieuwe pensioenproduct Clear Future, dat wordt ondersteund met online-marketing. In België werd een nieuwe beleggingsverzekering op de markt gebracht, met belastingvoordelen en kortetermijnrentegaranties.

NN startte met het ZekerheidsPakket, een nieuw verzekeringspakket met aantrekkelijke kortingen voor de meest voorkomende schaderisico's voor zzp'ers en het mkb. Particulieren kunnen sinds 2011 via de website van ING Bank, www.ing.nl, snel een nieuwe autoverzekering afsluiten. NN's toegang tot de directe kanalen van ING Bank, zoals internet, is onderdeel van de commerciële overeenkomst tussen NN en ING Bank.

Klantgericht
Polishouders van ING Life Luxemburg hebben tegenwoordig via de website van ING Bank Luxemburg toegang tot hun polissen. NN heeft voor haar Nederlandse tussenpersonen (verzekeringsagenten en -makelaars) een internetapplicatie ontwikkeld, waarmee ze zelf marketingmateriaal kunnen opstellen dat is gericht op specifieke klantgroepen.

NN Particulieren werd door de Consumentenbond als beste getest voor haar rechtsbijstandsverzekering en inboedelverzekering. Het Nederlandse managementblad *Management Team* riep NN uit tot beste pensioenverzekeraar.

NN werkte gedurende het jaar aan veel klantgerichte initiatieven, waaronder een nieuw beloningsbeleid voor 2012 met een sterkere koppeling tussen variabele beloning en klanttevredenheid. Verder worden alle producten vanaf 2011 voortaan elke drie jaar onder de loep genomen, met speciale aandacht voor het belang en de duidelijkheid voor de klant. Daarnaast is gestart met een cultuurprogramma voor medewerkers waarin wordt benadrukt dat de klant bij alle activiteiten centraal moet staan.

CONCLUSIES EN AMBITIES
Om verdere groei te realiseren blijft Insurance Benelux in alledrie de landen werken aan verbetering van de efficiency, beheersing van de kosten, focus op behoeften van de klant, standaardisering van producten en processen en optimale dienstverlening.

De eerste fase van de transformatie van NN de afgelopen twee jaar heeft geleid tot aanzienlijke kostenbesparingen en grotere efficiency. De tweede fase is inmiddels van start gegaan met de lancering van een nieuwe klantgerichte strategie eind 2011. Deze strategie legt een nog grotere nadruk op flexibele, transparante en laaggeprijsde producten. Deze zijn via diverse distributiekanalen beschikbaar voor de klant, zodat deze het distributiekanaal van zijn voorkeur kan kiezen. Een andere pijler onder de strategie is het investeren in nieuwe, betere systemen.

Tussenpersonen zoals makelaars en financieel adviseurs blijven een grote rol spelen. Maar met de introductie van eenvoudiger producten zoals banksparen krijgt de klant een steeds centralere rol.

Insurance Benelux blijft zich richten op groeimogelijkheden, vooral bij de collectieve pensioenregelingen. Door wijzigingen in de markt en in de wetgeving liggen daar kansen. Dat blijkt uit de aanhoudende verschuiving van bedrijfspensioenfondsen naar individuele verzekeringsproducten en bedrijfstakpensioenfondsen.

INSURANCE CENTRAAL- EN OVERIG EUROPA

> Groei door grotere gerichtheid op levensverzekeringen
> Nadruk op uitbreiding multidistributiecapaciteit
> Kostenbeheersing blijft topprioriteit

Ongunstige veranderingen in de pensioenwetgeving in sommige landen en economische tegenwind bleven van invloed op het operationeel resultaat van de regio. Toch slaagde dit onderdeel er in de omzet van levensverzekeringen in 2011 te vergroten als onderdeel van een totaalplan om weer te gaan groeien. Een ander aandachtspunt was het verbeteren van de klantervaring, onder andere door verbetering van de operationele efficiency.
In de tweede helft van het jaar was in Centraal-Europese landen sprake van herstel van de groei.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN
Het onderliggende resultaat voor belastingen van Insurance Centraal- en Overig Europa kwam uit op een verlies van EUR 198 miljoen vergeleken met een winst van EUR 253 miljoen in 2010. Naast een lager operationeel resultaat bedroegen de verkoopverliezen en bijzondere waardeverminderingen EUR -404 miljoen. In 2010 was dit EUR -29 miljoen. Dit is vooral veroorzaakt door EUR 324 miljoen aan bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties, EUR 34 miljoen aan kapitaalverliezen op de verkoop van Italiaanse staatsobligaties en EUR 18 miljoen aan kapitaalverliezen op de verkoop van Portugese financiële obligaties, uitgegeven door financiële instellingen.

Het operationeel resultaat daalde met 29,3% van EUR 292 miljoen in 2010 tot EUR 207 miljoen. Deze daling is vooral toe te schrijven aan lagere provisiebaten door veranderingen in toezicht en regelgeving in de belangrijkste pensioenmarkten in de regio (Polen en Hongarije) en hogere administratiekosten, vooral in verband met projectkosten.

Het beleggingsresultaat van EUR 76 miljoen was vrijwel gelijk aan dat van 2010: EUR 77 miljoen. Provisies en premie-inkomsten daalden ten opzichte van 2010 met 8,6%. Deze daling is vooral toe te schrijven aan veranderingen in toezicht en regelgeving voor pensioenfondsen in Polen en Hongarije. Daarnaast is deze daling het gevolg van een herrubricering van zorgverzekeringspremies in Griekenland naar de technische marge.

Als gevolg van diezelfde herrubricering in Griekenland steeg de technische marge met 13,4%. De administratiekosten van het levenbedrijf stegen vergeleken met 2010 met 17,7%, vooral door hogere projectgerelateerde kosten, zoals Solvency II en de opbouw

van een regionale IT-organisatie. De stijging is mede het gevolg van eenmalige reorganisatiekosten in Spanje, Hongarije en Griekenland.

Nieuwe omzet (gemeten als genormaliseerde nieuwe premie-productie op jaarbasis) steeg ten opzichte van 2010 met 1,3%. De omzet van het levenbedrijf steeg met 7,2% vergeleken met 2010 dankzij de succesvolle introductie van nieuwe producten en verbeteringen in het multidistributiekanaal en het adviseurs-netwerk. De groei van de nieuwe omzet in Polen was 9,2%, in Roemenië 10,0%, in Tsjechië 17,2%, in Slowakije 17,5% en in Hongarije 24,7%, door een kortlopend, op sparen gebaseerd verzekeringsproduct. De regionale stijging werd tenietgedaan door 10,4% lagere pensioenomzet vergeleken met 2010, door veranderingen in toezicht en wetgeving voor pensioenfondsen in Polen en Hongarije. Desondanks was er in sommige markten sprake van een stijging van de nieuwe omzet in pensioenen, waaronder Bulgarije (+25,1%), Turkije (+34,4%) en Roemenië (+159,4%).

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

Insurance Centraal- en Overig Europa opereert in een markt met ongeveer 220 miljoen mensen en een relatief lage penetratiegraad van levensverzekeringen en pensioenregelingen. De onderdeel is actief in Polen, Hongarije, Tsjechië, Slowakije, Roemenië, Bulgarije, Griekenland, Turkije en Spanje. In sommige landen waren de marktomstandigheden in 2011 beter dan het jaar ervoor, maar in andere landen, zoals Griekenland en Spanje, waren de macro-economische omstandigheden zeer moeilijk.

In 2011 werden de activiteiten beïnvloed door veranderingen in de regelgeving in de belangrijke pensioenmarkten, zoals in Hongarije en Polen. Insurance Centraal- en Overig Europa concentreerde zich daarom op verhoging van de omzet van levensverzekeringen en, in specifieke markten, op pensioenen.

Groei

Groei en kostenbeheersing zijn de speerpunten voor Insurance Centraal- en Overig Europa. Voor uitbreiding van de portefeuille lag de nadruk op verbetering van de klantervaring, onder andere via de Net Promoter Score en het aangaan van langetermijnrelaties met klanten. Verder lag de nadruk op verbreding van de distributie en versterking van het belangrijkste distributiekanaal: het netwerk van eigen adviseurs. Die eigen adviseurs vervullen nog steeds een spilfunctie, maar ook bancassurance en makelaars nemen toe in aantallen en belang. In Polen werden nieuwe distributie-overeenkomsten gesloten met Raiffeisen Bank en Alior Bank.

In Tsjechië steeg de omzet via makelaars met dubbele cijfers na de geslaagde introductie van Smart, een nieuwe beleggings-verzekering. In Slowakije werd een soortgelijk product geïntro-duceerd. In Turkije namen makelaars de helft van de nieuwe productie voor hun rekening.

Het in 2010 gestarte *Tied Agency Overhaul*, dat gericht is op verbetering van de prestaties van de eigen adviseurs, kreeg in 2011 in veel landen een vervolg, zoals in Spanje, Roemenië, Hongarije en Polen. In Spanje, dat in 2010 het spits afbeet, leidde het programma tot een aanmerkelijke stijging van de productiviteit van de deelnemende adviseurs.

In Polen resulteerde de introductie van een nieuwe structuur en een nieuw distributiemodel eveneens tot een aanzienlijke stijging van de productiviteit van de adviseurs. De markten voor *employee benefits* groeiden, vooral in Spanje, maar ook in Polen, Tsjechië en Slowakije. In sommige landen in de regio is sprake van inkrimping van de publieke sector, met name in de gezondheidszorg en bij pensioenen. Tegelijkertijd groeit het aantal mkb-bedrijven, wat weer perspectief biedt voor groei van de employeebenefitsactiviteiten.

Operationele verfijning

Insurance Centraal- en Overig Europa beschikt inmiddels over een regionale IT-organisatie. Het doel is een kostenefficiënte, hoogwaardige regionale IT-dienstverlening, met name voor IT-infrastructuur en grensoverschrijdende projecten, zoals Solvency II. Het regionale IT-centrum bevindt zich in Praag en zal geleidelijk worden uitgebreid met IT-diensten voor alle verzekeringsactiviteiten in de regio.

In 2011 vond een uitgebreide analyse plaats van alle regionale verzekeringstechnische processen. Die heeft geleid tot standaardisering en vereenvoudiging van processen, zoals stroomlijning van medische onderzoeken en verbetering van aanvraagformulieren voor medische zorg.

Tussen de verschillende verzekeringsonderdelen in de regio werden *best practices* uitgewisseld en verbeteringen in processen en de IT doorgevoerd. Dit gebeurde vooral om invulling te geven aan de prioriteiten om groei te realiseren, de klantervaring te verbeteren en de distributie te vergroten. Dit heeft in Roemenië onder andere geleid tot betere webportals voor klanten en adviseurs met een nieuwe functionaliteit in het portefeuilleoverzicht. Verder is het voortaan mogelijk via internet schadeclaims in te dienen en kunnen in Tsjechië verzoeken om wijziging van overeenkomsten met adviseurs digitaal worden doorgevoerd. Ook verlopen de processen voor introductiegesprekken efficiënter en worden voor sommige klantendiensten in Spanje steeds meer sms-berichten en e-mails gebruikt in plaats van papieren informatie.

In de prijzen

Insurance Centraal- en Overig Europa streeft voortdurend naar het verhogen van de klanttevredenheid. Zo wordt bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten gebruik gemaakt van de terug-koppeling die klanten via de Net Promoter Score hebben gegeven. In 2011 vielen diverse bedrijfsonderdelen in de regio in de prijzen of kregen ze een speciale vermelding vanwege hun klantgerichtheid. In Slowakije kwam het levensverzekeringsproduct Smart als het meest transparante en meest innovatieve product van het land uit de bus. Dat bleek uit een onderzoek van marktonderzoeksbureau Market Vision, dat is gespecialiseerd in strategisch marketingbeleid in de regio. Ook in Tsjechië viel Smart in de prijzen. Fincentrum, een van de grootste organisaties voor financieel adviseurs in Tsjechië, bestempelde Smart als Beste verzekeringsproduct van 2011. Het toonaangevende Poolse financiële vakblad *Gazeta Bankowa* riep ING voor het tweede jaar op rij uit tot Vriendelijkste verzekeraar van Polen vanwege de uitstekende dienstverlening, waaronder de afhandeling en uitbetaling van verzekeringsclaims.

CONCLUSIES EN AMBITIES

Insurance Centraal- en Overig Europa verwacht aanhoudende groei in de markten voor levensverzekeringen en sparen. Wijzigingen in de pensioenwetgeving in verschillende landen blijven echter een punt van zorg en zouden op korte termijn een dempend effect op de groei kunnen hebben. Verbetering van de klantervaring en klantbehoud blijven hoog op de agenda staan, en er zullen steeds nieuwe distributiekanalen en producten worden ontwikkeld om te kunnen inspelen op de veranderende behoeften van klanten. De aandacht blijft gericht op verlaging van de poliskosten door zowel schaalvergroting als kostenbeheersing. De economische omstandigheden en veranderingen in de regelgeving zorgen weliswaar voor onzekerheid, maar ING kan vertrouwen op leidende marktposities en een sterke reputatie.

INSURANCE US

> Sterke bedrijfsprestaties
> Verdere voorbereiding op toekomst als zelfstandig bedrijf
> Aanhoudende aandacht voor klanten en distributiepartners

Insurance US boekte goede vooruitgang bij het realiseren van haar doelstellingen: verbetering van de bedrijfsprestaties, focus op klanten en distributiepartners, en voorbereiding op een toekomst als onafhankelijk, zelfstandig verzekeringsbedrijf. Hoewel stagnerende aandelenmarkten en ongekend lage rentes Insurance US voor enorme uitdagingen plaatsten, werd een goed operationeel resultaat behaald dankzij de prestaties bij de kernactiviteiten: pensioenen en verzekeringen.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggend resultaat voor belastingen van Insurance US verdubbelde van EUR 308 miljoen in 2010 tot EUR 618 miljoen. Deze stijging was vooral toe te schrijven aan hogere operationele resultaten, lagere bijzondere waardeverminderingen en lagere afschrijvingen op geactiveerde acquisitiekosten. Dit werd deels tenietgedaan door lagere herwaarderingen en een eenmalige stijging van de voorzieningen door het gebruik van de zogenoemde Social Security Death Master File om mogelijke claims te bepalen.

Het operationeel resultaat van Insurance US nam met 18,3% toe. Een hoger beleggingsresultaat en lagere administratiekosten werden deels tenietgedaan door een lagere technische marge. Het beleggingsresultaat steeg met 7,8%, vooral door herbelegging van liquiditeiten en een daling van de gemiddeld bijgeschreven rente.

De technische marge nam ten opzichte van 2010 met 63,1% af, deels door lagere amortisatie van een winst in verband met de verkoop van herverzekeringsactiviteiten in de VS in het eerste kwartaal van 2010 evenals een eenmalige verlaging van de voorzieningen voor levensverzekeringen in het voorgaande jaar.

De administratiekosten waren 17,9% lager dan in 2010 door de implementatie en afronding van een omvangrijk kostenbesparingsprogramma en een eenmalige bate door veranderingen in het bedrijfspensioenplan.

Er was sprake van stevige groei van de nieuwe omzet (gemeten als genormaliseerde nieuwe premieproductie op jaarbasis) binnen full-service pensioenregelingen en individuele levensverzekeringen in 2011. De totale nieuwe omzet was 5,9% lager door lagere omzet in *stable value*-producten en lijfrentes met vaste uitkering, omdat Insurance US vasthield aan haar stringente tariefstelling en risico-normen.

Insurance US heeft ook het risiconiveau van haar beleggingsportefeuille verlaagd door EUR 1,5 miljard aan subprime-RMBS- en CMBS-posities af te stoten en de positie in super senior CDS in 2011 met 67% te verminderen. Daarmee wist Insurance US gedurende het jaar haar op risico gebaseerde solvabilieitsratio te verhogen van 426% tot ongeveer 488%.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

De nadruk bij Insurance US lag in 2011 op aanscherping en toespitsing van de bedrijfsstrategie, versteviging van de vermogenspositie, beheersing van de kosten en ontwikkeling van producten en diensten waarmee particuliere en institutionele klanten hun vermogen kunnen vergroten en beschermen. Insurance US is marktleider op het gebied van pensioenregelingen en levensverzekeringsproducten en -diensten.

Retirement

ING is in de VS de op twee na grootste aanbieder van beschikbare premieregelingen (*defined contribution plan*) op basis van beheerd vermogen en pensioenregelingen onder administratie, en de nummer twee op basis van het aantal pensioenregelingen en deelnemers. 84% van de deelnemers aan collectieve pensioenregelingen van ING beoordeelt die als goed, zo blijkt uit een enquête van onderzoeksbureau Cogent; dat is de hoogste score van alle 36 aanbieders die in het onderzoek waren opgenomen.

ING is een van de weinige aanbieders van pensioenen in de VS met een groot marktaandeel in alle sectoren met een collectieve pensioenregeling. Insurance US telt ruim zes miljoen deelnemers aan pensioenregelingen (op basis van beschikbare premie, *defined contribution*, en op basis van gegarandeerde uitkering, *defined benefit*). Met 55.000 instellingen met een pensioenregeling van Insurance US is dit onderdeel sterk vertegenwoordigd in het bedrijfsleven, het onderwijs, de overheid en de gezondheidszorg. ING biedt het volledige spectrum aan pensioendiensten in de VS, variërend van full-service pensioenregelingen tot puur administratieve dienstverlening. ING biedt deelnemers en particulieren ook oplossingen voor aanvullingen op hun collectieve regelingen, voor beheer van hun vermogen en, in een latere levensfase, voor de overgang van pensioenopbouw naar pensioenuitkering.

ING biedt lijfrentes met vaste en geïndexeerde uitkering, evenals fiscaal aantrekkelijke individuele pensioenrekeningen (IRA's). Deze producten kunnen op de individuele behoefte van de klant worden afgestemd. De lijfrentes van ING spreken allerlei soorten consumenten aan die hun vermogen en inkomen willen verhogen, van mensen met een beschikbare premieregeling bij ING tot particulieren die met een financieel adviseur de mogelijkheden voor een pensioen willen bespreken.

ING haalde in 2011 diverse grote klanten voor collectieve pensioenregelingen binnen en wist andere te behouden. Het gaat hierbij onder meer om diverse overheden van staten en gemeentes, evenals bekende universiteiten en bedrijven.

Gebruiksvriendelijkheid voorop

Uit een onderzoek van het ING Retirement Research Institute in 2011 blijkt dat de meeste Amerikanen weliswaar veel waarde hechten aan sparen voor hun pensioen via hun werkgever, maar dat ze het plannen hiervan als verwarrend en ingewikkeld ervaren en behoefte hebben aan ondersteuning.

ING wil mensen helpen bij het nemen van weloverwogen beslissingen over hun pensioenregeling en hen stimuleren zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun pensioenvoorziening. ING geeft daarom adviezen, tips en hulp bij het plannen van hun pensioen.
In 2011 werd gestart met een aantal initiatieven om sparen voor pensioen gemakkelijker te maken.

Een daarvan is een nieuw programma waarmee medewerkers van een bedrijf of instelling zich direct via een smartphone of tablet voor een beschikbare premieregeling kunnen aanmelden. De eerste resultaten van deze innovatieve aanpak zijn veelbelovend.

Er kwam ook een nieuwe website: RetireWithING.com. In heldere taal en met zo weinig mogelijk jargon worden mensen geholpen een weloverwogen beslissing te nemen over hun pensioen en inkomen, en kunnen zij advies inwinnen bij pensioendeskundigen van ING. De website past helemaal in het streven van ING om het onderwerp pensioenen zo toegankelijk mogelijk te maken.

Verder ontwikkelde ING in 2011 een nieuwe oplossing voor een collectieve pensioenregeling met planbare uitkering. Dit product werd in januari 2012 geïntroduceerd en is speciaal gericht op grote ondernemingen. Het idee achter de oplossing is dat deelnemers hun beleggingsstrategie combineren met inkomensplanning, waardoor ze na hun pensionering verzekerd zijn van een gegarandeerd inkomen.

ING Retirement Research Institute
Goede pensioenplanning begint vaak met participatie in een collectieve pensioenregeling. Daarom plaatst het ING Retirement Research Institute allerlei onderzoeksrapporten en instrumenten op INGRetirementResearch.com. Adviseurs en werkgevers kunnen die gebruiken om beter in te spelen op de behoeften van hun klanten en medewerkers. Zo werden in 2011 enkele rapporten op de website gezet die een beter inzicht geven in het gedrag van deelnemers aan pensioenregelingen en in de doeltreffendheid van collectieve regelingen. *Public Pensions in Focus* is bijvoorbeeld speciaal gericht op ambtenaren van wie de pensioenregeling steeds vaker onder de loep worden genomen. *Mapping the Participant Mindset* is een onderzoek naar de emotionele en psychologische barrières die goede pensioenplanning in de weg staan. *Shining a Brighter Light on Retirement* is een onderzoek naar wat deelnemers en medewerkers van hun collectieve pensioenregeling verwachten.

ING kreeg in 2011 diverse prijzen voor haar heldere communicatie en informatie over pensioenregelingen. Er waren erkenningen van gerenommeerde organisaties zoals de Insurance and Financial Communicator's Association, Pensions & Investments, de National Association of Governmental Defined Contribution Administrators, de Profit Sharing Council of America, MarCom en Dalbar.

Verzekeringen
Insurance US is de op een na grootste aanbieder van overlijdensrisicoverzekeringen en de nummer zes op het gebied van beleggingsverzekeringen in de VS. Dit blijkt uit een onderzoek van LIMRA in het derde kwartaal van 2011. Daarnaast is Insurance US de nummer vijf op het gebied van *stop-loss* zorgverzekeringen op basis van bestaande premies, gespecialiseerde zorginstellingen niet meegerekend.

De levensverzekeringsactiviteiten zijn gericht op het ontwikkelen van concurrerende producten, doelmatige distributie en efficiënte bedrijfsvoering. ING heeft een breed scala aan levensverzekeringsproducten voor particulieren, maar biedt ook collectieve levensverzekeringen voor instellingen. De producten voor particulieren variëren van laaggeprijsde levensverzekeringen met een vaste looptijd voor de middeninkomens tot hoogwaardige beleggingsverzekeringen voor vermogende klanten. Insurance US heeft een sterk verkoopteam met distributie via diverse afzetkanalen en toegang tot vrijwel alle erkende levensverzekeringsadviseurs in de VS. Er wordt samengewerkt met meer dan 80.000 onafhankelijke adviseurs en meer dan 1.500 tussenpersonen die een beroep kunnen doen op een distributieorganisatie met verkoopondersteuning en begeleiding van het allerhoogste niveau. Dit bedrijfsmodel heeft geleid tot aanzienlijke schaalgrootte. ING is dan ook een belangrijke speler op de markt voor de afzet van individuele overlijdensrisicoverzekeringen.

ING ziet nog steeds groeimogelijkheden voor zowel levensverzekeringen met vaste looptijd als beleggingsverzekeringen. In september werd een nieuwe geïndexeerde beleggingsverzekering geïntroduceerd. Die werd goed ontvangen en blijkt een sterk groeipotentieel te hebben.

ING startte in 2011 met Life Illustration Express Mobile, een nieuw, innovatief hulpmiddel voor makelaars en adviseurs. Via hun tablet of smartphone kunnen zij direct diverse voorbeelden van zowel levensverzekeringen met vaste looptijd als beleggingsverzekeringen laten zien en direct premie-offertes vergelijken. Hierdoor kunnen klanten een weloverwogen keuze uit de verschillende opties maken. Life Illustration Express Mobile is een goed voorbeeld van hoe ING optimaal gebruikmaakt van de laatste ontwikkelingen op het gebied van mobiele en smartphonetechnologie in de dienstverlening aan de klant.

Professional Life Advisors Network (PLAN) heeft ING opgenomen in de lijst van voorkeursverzekeraars. PLAN is een netwerk van prominente, in levensverzekeringen gespecialiseerde financieel adviseurs in de VS dat tot doel heeft financieel deskundigen ondersteuning te geven bij het aanbieden van geschikte verzekeringsstrategieën voor complexe persoonlijke, zakelijke en nalatenschapsvraagstukken.

Groei Employee Benefits
Ook via Employee Benefits biedt Insurance US collectieve levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, stop-loss zorgverzekeringen en andere collectieve personeelsverzekeringen. Deze worden aangeboden via makelaars en consultants die bedrijven en instellingen adviseren over hoogwaardige arbeidsvoorwaarden en personeelsvoorzieningen voor hun medewerkers. Tot de vrijwillige verzekeringen behoren onder andere beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, *critical illness*-verzekeringen (denk hierbij aan onder meer blindheid, nierfalen, MS, Parkinson), ongevallenverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Employee Benefits heeft een sterke positie als het gaat om collectieve verzekeringen en stop-loss verzekeringen. Er is gestart met een belangrijk initiatief voor uitbreiding van de online dienstverlening aan grote klanten met collectieve levensverzekeringen en verdere aanscherping van de strategie voor stop-loss verzekeringen, zodat ING haar leidende positie in die markt kan behouden. Er is ook voortgang geboekt met de ontwikkeling van nieuwe producten voor vrijwillige verzekeringen, teneinde de concurrentiepositie op dit terrein te verstevigen en beter in te spelen op de veranderende behoeften in die markt.

Meer dan zes miljoen Amerikanen hebben een individuele levensverzekering bij ING afgesloten of vallen onder een employee-benefitsregeling die met een van de bedrijven van ING in de VS is overeengekomen.

CONCLUSIES EN AMBITIES
Insurance US telt ongeveer 12 miljoen deelnemers (pensioen, beleggingen) en polishouders en zij is daarmee een toonaangevende aanbieder op het gebied van pensioenregelingen, levensverzekeringen en vermogensbeheer. Insurance US bestendigt haar strategie uit te groeien tot de belangrijkste aanbieder in de VS in de pensioensector. De aandacht blijft gericht op de behoeften van de klant en op het aanbieden van pensioen-, levensverzekerings- en beleggingsproducten en oplossingen via een groot aantal distributiekanalen.

ING blijft producten ontwikkelen en verkopen die in het belang zijn van klanten en distributiepartners, maar ook van ING. Vermogen wordt op een verstandige manier geïnvesteerd in initiatieven die leiden tot groei en een rendement dat in verhouding staat tot de genomen risico's.

Insurance US blijft zich richten op winstgevende groei van de omzet, een gedisciplineerde tarifering, strikte kostenbeheersing, efficiënte inzet van het vermogen en voorbereiding op een toekomst als zelfstandig verzekeringsbedrijf.

US CLOSED BLOCK VA

> Afboeking van EUR 1,1 miljard ten laste van resultaat na herziening van veronderstellingen
> Huidige veronderstellingen weerspiegelen volatiliteit afgelopen jaren en effect op gedrag Amerikaanse polishouders
> Renterisico verlaagd door afdekkingstransacties

In 2009 besloot ING in de VS te stoppen met de verkoop van lijfrentepolissen met variabele uitkering bij leven. Sindsdien is hard gewerkt aan verlaging van de risico's, stabiliteit van het resultaat en vermindering van de kosten van deze gesloten portefeuille. Dit betekende onder andere verlaging van de geactiveerde acquisitiekosten, versterking van de voorzieningen, verbreding van de afdekking en verhoging van de transparantie door afzonderlijke verslaglegging over US Closed Block VA, als apart onderdeel naast de overige activiteiten van ING Insurance US.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Zoals op 7 december 2011 bekendgemaakt, heeft de afronding van een uitgebreid onderzoek naar veronderstellingen rond het gedrag van polishouders voor het US Closed Block VA geresulteerd in een last van EUR 1,1 miljard in het vierde kwartaal van 2011. Daardoor is het onderliggend resultaat voor belastingen voor 2011 uitgekomen op een verlies van EUR 1.273 miljoen. De veronderstellingen zijn aangepast wat betreft afkoop, sterftekans, omzetting van uitgestelde lijfrentes in lijfrente-uitkeringen en het beroep op de in verzekeringsproducten begrepen opties. De belangrijkste herziening vloeit voort uit de aanpassingen van de veronderstelling voor afkoop. De gewijzigde veronderstellingen hebben tevens geresulteerd in een last om de toereikendheid van de voorzieningen te herstellen tot een betrouwbaarheidsniveau van 50% voor US Closed Block VA.

Het operationeel resultaat voor belastingen voor US Closed Block VA bedroeg EUR 19 miljoen, tegenover EUR 49 miljoen in 2010. Het beleggingsresultaat was EUR 28 miljoen, vergeleken met EUR -11 miljoen in 2010.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

US Closed Block Variable Annuity is een gesloten portefeuille, waarvan de bestaande lijfrentepolissen nog gedurende hun resterende looptijd worden beheerd. Er zijn ruim 500.000 polishouders met een gezamenlijk beheerd vermogen van meer dan USD 42 miljard. In oktober 2010 startte ING met afzonderlijke verslaglegging voor de activiteiten van US Closed Block VA met als doel verbetering van de transparantie voor zowel de gesloten portfeuille als de actieve portefeuille.

Op 1 januari 2011 stapte ING over op verslaglegging op basis van reële waarde van de *Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits* en voerde vervolgens veranderingen door in het afdekkingsprogramma, waardoor de resultaten aanzienlijk minder gevoelig werden voor het renterisico. De invloed van de verandering in de verslaglegging wordt toegelicht in de jaarrekening in het achterste gedeelte van dit jaarverslag.

Sinds het eerste kwartaal wordt ook gebruikgemaakt van een zogeheten *mean reversion methodology* voor het bepalen van de veronderstellingen voor het rendement op aandelenbeleggingen in de berekening van de geactiveerde acquisitiekosten. Hiermee werd het resultaat uit hoofde van 'markt- en andere invloeden' minder gevoelig voor ontwikkelingen in de aandelenmarkten.

De geactiveerde acquisitiekosten zijn per 31 december 2011 teruggebracht tot nihil.

Gedurende het jaar vond de jaarlijkse beoordeling plaats van de actuariële veronderstellingen voor US Closed Block VA. Zoals blijkt uit de paragraaf Financiële Ontwikkelingen hierboven, hebben de gewijzigde veronderstellingen geleid tot een afboeking van EUR 1,1 miljard ten laste van het resultaat.

Uit de beoordeling bleek dat het huidige gedrag van de Amerikaanse houders van voornamelijk tussen 2003 en 2009 verkochte variabele lijfrentepolissen afwijkt van eerdere veronderstellingen van ING, vooral gezien de aanhoudende volatiliteit en de moeilijke marktomstandigheden. Door de herziening in 2011 sluiten de huidige veronderstellingen over het gedrag van de Amerikaanse polishouders beter aan op de ervaringen en zijn een veel betere weerspiegeling van de marktvolatiliteit van de afgelopen jaren.

INSURANCE AZIË/PACIFIC

> Stijging omzet met dubbele cijfers
> Klantgerichte productinnovatie
> Uitbreiding distributie via eigen adviseurs en bancassurance

Insurance Azië/Pacific (IAP) presteerde goed in 2011. Dankzij een betere productiviteit van de eigen adviseurs, nieuwe producten en een sterke multidistributiecapaciteit steeg de omzet met dubbele cijfers. De strategische prioriteiten en waardecreatie blijven de belangrijkste aandachtspunten, met grotere nadruk op vermogensbescherming en langetermijnsparen voor klanten.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het onderliggend resultaat voor belastingen van IAP steeg met 14,0% van EUR 517 miljoen in 2010 tot EUR 588 miljoen.

Het operationeel resultaat van IAP nam met 17,4% toe, vooral door hogere provisiebaten en premie-inkomsten en een hogere technische marge.
Het beleggingsresultaat steeg met 37,7% door een verbeterde marge tussen de verdiende rente op de verzekeringsportefeuille en de rente die aan de voorzieningen in Japan en Hongkong werd toegevoegd. Dit werd deels tenietgedaan door lagere dividendopbrengsten.

Provisiebaten en premie-inkomsten namen met 8,5% toe door groei van de premies bij vooral de COLI-activiteiten in Japan,

alsmede in Hongkong en bij KB Life in Zuid-Korea. Modellering (vanaf het eerste kwartaal van 2011) van de employeebenefits-activiteiten in Maleisië heeft een bedrag van EUR 31 miljoen bijgedragen, met een overeenkomstige daling van de niet-gemodelleerde baten.

De technische marge steeg met 13,5% van EUR 157 miljoen in 2010 tot EUR 178 miljoen, vooral door Zuid-Korea en Maleisië. De administratiekosten van het levenbedrijf namen met 3,2% toe door groei van het bedrijf en door projectkosten. De verhouding administratiekosten/operationele baten daalde van 27,3% in 2010 naar 26,3% in 2011.

Nieuwe omzet (gemeten als genormaliseerde nieuwe premie-productie op jaarbasis) steeg met 11,8% door groei in Japan, Maleisië, Hongkong en China.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

Azië, exclusief Japan, kende ook in 2011 weer een sterke economische groei. Die groei vertaalde zich in de meeste Aziatische markten in een stijging van de premie-inkomsten uit levensverzekeringen, ook al werd die stijging in India en China gedrukt door veranderingen in de wetgeving voor beleggingsverzekeringen en bancassurance. Een lage penetratiegraad van levensverzekeringen en een stijgend inkomen per hoofd van de bevolking bieden nog steeds een gunstig perspectief voor groei van de premie-inkomsten in opkomende markten in Azië.

Volgens op onderzoek gebaseerde eigen schattingen had 82% van de Aziaten met een modaal inkomen in 2011 meer behoefte aan bescherming van inkomen en levensstandaard. Bovendien gaf meer dan de helft van de respondenten (52%) aan dat ze de komende twaalf maanden van plan waren een extra verzekering af te sluiten tegen mogelijke economische tegenslag. Dit biedt duidelijk perspectief voor de toekomst van de verzekerings-activiteiten in Azië.

ING is goed gepositioneerd om te kunnen inspelen op de grotere behoefte aan verzekeringen. IAP is met negen verzekeringsmaatschappijen in zeven markten (China, Hongkong, Zuid-Korea, Japan, Maleisië, India en Thailand) een grote buitenlandse levensverzekeraar in Azië. Zij beschikt over een breed assortiment aan verzekeringsproducten, variërend van traditionele overlijdensrisicoverzekeringen, beleggings- en beleggings-gerelateerde verzekeringen, kapitaalsverzekeringen en levens-verzekeringen voor directeur-grootaandeelhouders tot employee-benefitsproducten en algemene zorgverzekeringen. De distributie van IAP in Azië verloopt grotendeels via het netwerk van eigen adviseurs, maar het belang van bancassurance, directe verkoop en onafhankelijke adviseurs neemt in rap tempo toe.

Strategische prioriteiten

Strategische topprioriteit voor IAP is en blijft versterking van de multidistributiecapaciteit en verbetering van de prestaties door klantgerichte productinnovatie en landspecifieke groeistrategieën. Die landspecifieke strategieën krijgen steeds meer momentum. Zo werd de productiviteit van de eigen adviseurs in Zuid-Korea verbeterd en kreeg de nieuwe omzet van KB Life een stimulans door de snelle uitbreiding van andere distributiekanalen en de aanhoudend goede prestaties via bancassurance. In Japan werkt ING niet alleen aan verbreding van het arsenaal aan distributiekanalen en diversificatie van de productportefeuille, maar ook aan versterking van de toonaangevende positie wat betreft onafhankelijke adviseurs.

In Maleisië ging ING, samen met de strategische partners Public Bank Berhad (PBB) en Public Islamic Bank Berhad (PIBB), in april 2011 van start met de joint venture ING Public Takaful Ehsan Berhad, dat Takafulverzekeringen gaat ontwikkelen. Takaful-levensverzekeringen zijn in overeenstemming met de regels van islam. De nadruk ligt in eerste instantie op hypotheek-, zorg- en beleggingsgerelateerde verzekeringen. De nieuwe Takaful-joint venture zorgt ervoor dat ING Maleisië haar huidige positie kan behouden en gebruik kan maken van het groeipotentieel van takafulverzekeringen. Hierbij kan ING Maleisië voortbouwen op de bestaande infrastructuur en op de bancassurancerelatie met PBB.

Op 23 juni 2011 werd de verkoop afgerond van het 50%-belang van IAP in de tweede joint venture voor levensverzekeringen in China: Pacific Antai Life Insurance Company (PALIC). De focus ligt nu op het verstevigen van de samenwerking met Bank of Beijing.

Klantgerichte productinnovatie

Productinnovatie was ook in 2011 een speerpunt voor IAP om met een meer gedifferentieerd productassortiment te kunnen inspelen op kansen in de markt en op de veranderende behoeften van de klant. Zo werd in Hongkong met succes een nieuw levens-verzekeringsproduct in de markt gezet dat gericht is op vermogende klanten. In India startte IAP met een nieuwe levensverzekering voor kinderen. Die is speciaal gericht op ouders die hun kinderen van goed onderwijs willen verzekeren of een bruidsschat willen meegeven.

In China en Maleisië ging *First! Think Customer* van start. Met dit initiatief wil IAP alle bedrijfsonderdelen instrumenten bieden waarmee ze een beter inzicht krijgen in het gedrag van hun klanten. Het doel van dit programma is betere dienstverlening, het opvoeren van de kruisverkopen en klantbehoud.

Betere en bredere distributie

IAP heeft zich ook in 2011 ingespannen om de multidistributie-capaciteit verder te versterken. Dat gebeurde onder andere met *Orange Way of Life*, een programma rond het thema 'kwaliteit', gericht op het naar een hoger plan tillen van de professionaliteit van de eigen adviseurs De initiatieven in het kader van dit programma zijn gericht op de kwaliteit van nieuw aangestelde adviseurs, op de kwaliteit van de trainings- en ontwikkelings-programma's, en op de kwaliteit van het advies en de dienst-verlening aan klanten.

Dankzij de relatie met een aantal voorkeurspartners heeft IAP via banken toegang tot ruim 50 miljoen klanten. Hiertoe beschikt IAP over een breed pakket aan klantgerichte bancassuranceproducten en -diensten. In 2011 werd ook de relatie met de belangrijkste partners verder aangehaald. Zo wist ING Life Hong Kong de distributieovereenkomst met China Construction Bank (CCB) met tien jaar te verlengen.

Daarnaast vergrootte ING het bereik in China met de opening van een kantoor in Tianjin. Dit is inmiddels het zevende kantoor van de Chinese joint venture van ING (ING-BoB) en het eerste kantoor sinds Bank of Beijing in 2010 de plaats van Beijing Capital Group in de joint venture overnam.

CONCLUSIES EN AMBITIES

IAP ligt op koers met haar ambities en zij boekt goede voortgang met de initiatieven voor verbetering van de prestaties. IAP werkt verder aan het realiseren van haar ambitie om een eersteklas bedrijf te zijn voor haar klanten, medewerkers, adviseurs en distributiepartners. Dit wil ze bereiken door klantgerichte productinnovatie, betere en bredere distributie, en het verbeteren van de operationele efficiency.

Vermogensbeheer

> Beheerd vermogen van EUR 321,7 miljard
> 72% van het beheerd vermogen presteerde beter dan de driejaars benchmark
> Maatregelen getroffen voor de desinvestering van Verzekeringen/Investment Management

In 2011 wist ING Investment Management (ING IM) haar beleggingsdeskundigheid verder te versterken. ING IM bouwt voort op de aanwezige beleggingsexpertise en slagvaardigheid in producten en distributie voor het leveren van topprestaties en -diensten aan de klant.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Het beheerd vermogen bij ING Investment Management (ING IM) was ultimo 2011 met 3,8% gestegen tot EUR 321,7 miljard, tegen EUR 309,9 miljard eind 2010. In dat totaal is het door ING IM Australië beheerde vermogen (EUR 22,3 miljard) buiten beschouwing gelaten, aangezien dit op 4 oktober 2011 is verkocht. De instroom in het institutionele segment en het segment voor eigen rekening en risico werd deels tenietgedaan door uitstroom bij particuliere klanten.

Het onderliggend resultaat voor belastingen is in 2011 met 36,0% gestegen tot EUR 204 miljoen en het operationele resultaat kwam 34,2% hoger uit op EUR 193 miljoen. Beide stijgingen vielen grotendeels toe te schrijven aan de hogere provisiebaten in lijn met de toename van het beheerd vermogen.

De provisiebaten en premie-inkomsten groeiden met 5,1% tot EUR 868 miljoen in vergelijking met EUR 826 miljoen in 2010, dankzij een stijging van het beheerd vermogen. De ratio provisiebaten/gemiddeld beheerd vermogen daalde in het vierde kwartaal naar 27 basispunten op jaarbasis, in vergelijking met 29 basispunten in 2010. De afname hield deels verband met de veranderde onderliggende activamix. De ratio wordt berekend op basis van de gemiddelde begin- en eindstand van het beheerd vermogen over de betreffende periode.

De administratieve lasten lagen 0,8% lager dan in 2010. De daling was vooral te danken aan lagere personeelsaantallen en een eenmalige kostenverlaging in verband met een wijziging in de pensioenregeling bij IM US.

BEDRIJFSONTWIKKELINGEN

ING IM is de belangrijkste vermogensbeheerder van ING Groep met activiteiten in Europa, Noord- en Latijns-Amerika, Azië/Pacific en het Midden-Oosten.

Vooruitlopend op de desinvestering van ING Verzekeringen/ING IM opereren ING IM Europa & Azië en ING IM US sinds 2011 als onafhankelijke bedrijven die provisies delen en internationale klantenrelaties optimaal benutten. Deze kruisrelaties worden ook in de toekomst voortgezet en verder uitgebouwd naar *preferred provider*-relaties, zodat wij klanten een totaalpakket internationale oplossingen kunnen (blijven) bieden.

ING IM heeft eind 2010 de desinvestering aangekondigd van ING IM in de Filippijnen, ING IM Australië volgde in juni 2011. De verkoop van ING IM Filippijnen is in maart 2011 afgerond en die van ING IM Australië in oktober 2011. Deze transacties ondersteunen het streven van ING om het kapitaal en de activiteitenportefeuille te beheren in voorbereiding op de desinvestering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten.

ING IM verzorgt uiteenlopende actief beheerde strategieën, beleggingsinstrumenten en adviesdiensten voor alle belangrijke beleggingscategorieën en -stijlen. De vermogensbeheerder van ING levert een breed scala beleggingsstrategieën en -diensten aan het internationale netwerk van interne en externe klanten van ING.

RESULTATEN VERBETEREN

Ondanks de marktomstandigheden zijn de prestaties van ING IM in alle klantcategorieën verbeterd: voor eigen risico en rekening (ING Verzekeringen), gelieerde distributie (omzet via ING-kanalen) en voor andere particuliere en institutionele klanten.

Het percentage beleggingsfondsen van ING IM (in Europa en de VS) met drie sterren of hoger van Morningstar verbeterde in 2011 naar 73% en overtrof daarmee het marktgemiddelde van 68%.

VASTRENTENDE STRATEGIEËN

Obligatieleningen uit opkomende landen (EMD) waren ook in 2011 weer een van de belangrijkste speerpunten van de beleggingsstrategieën van ING IM. ING IM heeft in 2011 de positie in deze beleggingscategorie versterkt met de introductie van ING (L) Renta Emerging Markets Corporate Debt. Dit beleggingsfonds biedt de belegger een positie in bedrijfsleningen in de opkomende markten.

ING IM kan bogen op een van de langste EMD-track records van de sector: sinds 1993 beheren we EMD Hard Currency, sinds 1998 EMD Local Currency en EMD Corporate sinds 2003. In het tweede halfjaar van 2011 kwam ING met ING Patrimonial Emerging Markets Debt Opportunities. Dit *fund-of-funds* biedt toegang tot een strategische, maar flexibele mix aan obligatieleningen uit opkomende landen.

Het Emerging Market Asian Debt-team, dat de laatste paar jaar vanuit Hongkong opereert, is in oktober 2011 samengevoegd met het bestaande vastrentende team in Singapore, met als doel de expertise te bundelen en de activiteiten te versterken.

In Nederland is het basisaanbod vastrentende fondsen in april uitgebreid met de introductie van het ING Covered Bond Basis fonds. De instroom bedroeg sinds de oprichting EUR 1,4 miljard.

In Thailand heeft magazine *The Asset* de vastrentende beheerders van ING Funds Thailand al voor het tweede achtereenvolgende jaar geplaatst in de top tien van Most Astute Investors in the Asian Currency Bond.

ING IM AZIË/PACIFIC

ING IM Azië /Pacific ging in 2011 verder met de ontwikkeling en introductie van beleggingsfondsen die zich richten op de opkomende markten. In Zuid-Korea werd het eerste op China gerichte fonds gelanceerd en in Japan kwam ING Turkey Equity Fund op de markt. Samen met het bestaande Indonesia Equity Fund bieden deze fondsen een positie in belangrijke markten buiten de BRIC-landen.

ING IM Azië /Pacific was zeer actief in het aantrekken van nieuwe omzet in de steeds aantrekkelijker markt voor staatspensioenen en staatsbeleggingsfondsen (*sovereign wealth funds*). Zo is onder andere een onshore aandelenmandaat van een van de grootste staatspensioenfondsen in Taiwan in de wacht gesleept.

ING IM Azië/Pacific heeft de distributierelaties verder uitgebreid. Begonnen is met de distributie van beleggingsfondsen via Citibank in Japan, een belangrijke strategische partner voor de activiteiten in Azië.

ING IM EUROPA

ING IM Europa heeft in de eerste helft van 2011 een mandaat voor een geïntegreerde klantoplossing voor een belangrijke Nederlandse verzekeringsmaatschappij in de wacht gesleept. Deze oplossing bestaat onder meer uit een strategische locatie van activa, risicobewaking en balansanalyse, en houdt rekening met de vereisten van Solvency I en II voor levens- en schadeverzekeraars. Het betreft een vermogensbeheerplatform dat door ING IM Europa is ontwikkeld als oplossing voor de problemen van de Solvency II-richtlijnen voor verzekeringsmaatschappijen.

ING IM blijft investeren in topklasse IT-systemen en kan daardoor effectief opereren op dynamische en steeds complexere financiële markten. Zo is in Europa een overeenkomst getekend voor de invoering van BlackRock Aladdin. Dit IT-systeem brengt diverse functiegebieden samen in één geïntegreerd platform, waaronder portefeuillebeheer, het bijhouden van posities, risicobeheer-instrumentaria, het beheer van statische gegevens, de compliance-regeling en de handelsactiviteiten. Dankzij dit systeem kan ING IM nieuwe en bestaande klanten nog beter bedienen en verbetert ook de kwaliteit van de gebruikte gegevens. Portefeuillebeheerders kunnen zich hiermee nog meer toeleggen op het leveren van uitstekende beleggingsresultaten.

ING IM VS

ING IM VS heeft in 2011 de sterke langetermijnresultaten op alle beleggingsterreinen voortgezet. Dit ondanks de wisselvallige markten, de crisis in de eurozone en de onzekerheid rond het Amerikaanse economische herstel.

Het onderdeel leverde ook in 2011 weer sterke beleggings-resultaten voor eigen risico en rekening in de Verenigde Staten. Er is meer dan USD 6 miljard aan nieuwe activa toegevoegd, exclusief de marktprestaties.

Bij het Amerikaanse pensioenbedrijf zijn de relaties verstevigd met de belangrijkste pensioenadviseurs, aanbieders van pensioen-regelingen en financiële tussenpersonen. De samenwerking met de pensioen- en lijfrenteactiviteiten heeft ertoe geleid dat ruim USD 3 miljard aan activa van externe adviseurs overging naar beheerders van ING IM. Vooruitlopend op de verwachte toename van de activiteiten in 2012 heeft ING IM de distributieorganisatie in het institutionele segment en bij het intermediair verder uitgebouwd en versterkt.

ING IM VS is organisatorisch weer ondergebracht bij Insurance US, maar heeft tegelijkertijd sterke zakelijke banden weten te behouden met ING IM in Europa en Azië. In het kader van de splitsing van ING IM in twee aparte bedrijven start het Senior Loan-team van IM US een vestiging in Londen. Het in de Verenigde Staten gevestigde Pomona Capital zal kantoren openen in Hongkong en Australië; het Amerikaanse deel van de Emerging Market Equity- en Emerging Market Debt-teams gaat daarentegen onder ING IM in Europa en Azië vallen. Uit een aantal transacties tegen het einde van het jaar (afgesloten door het Mortgage Investment Fund in de VS in opdracht van Azië) blijkt dat de verschillende onderdelen ook tijdens het splitsingsproces nog nauw weten samen te werken.

CONCLUSIES EN AMBITIES

ING IM richt zich ook in 2012 op het leveren van resultaten en diensten van topniveau voor de klant.

Op 12 januari 2012 heeft ING bericht over de laatste stand van zaken rond de herstructurering van de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten. Met het oog op de onzekere economische vooruitzichten en wisselvallige markten, in het bijzonder in Europa, heeft ING besloten naar andere strategische opties te kijken voor de verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten in Azië. Binnen ING IM blijven ING IM Europa, ING IM Azië/Pacific en ING IM VS zich samen inzetten voor commerciële samenwerking en kruisverkopen tussen de activiteiten van ING IM op regioniveau.

Ook in deze tijden van verandering blijft het accent bij de vermogensbeheeractiviteiten van ING liggen op het bieden van uitstekende dienstverlening, het realiseren van een superieur rendement en het leveren van een uitgebreid pakket producten en beleggingsoplossingen in een veelheid van beleggings-categorieën voor de klant.

Verslag van de Raad van Bestuur

Het hoofdstuk Corporate governance (vanaf pagina 61) en de in het Remuneratierapport opgenomen paragrafen 'Beloningsbeleid voor het senior management' en 'Beloningsstructuur senior management 2012' (pagina 85) worden geacht in dit verslag te zijn ingelast.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012
DE RAAD VAN BESTUUR

Bericht van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur kwamen in 2011 acht keer bijeen voor een reguliere vergadering en één keer voor een extra vergadering. Belangrijke punten op de agenda waren de strategie, de voortgang rond de uitvoering van het herstructureringsplan van de Europese Commissie en de invloed van de staatsschuldencrisis in de eurozone op de bank- en verzekerings-/vermogensbeheeractiviteiten.

In de commissies van de Raad van Commissarissen werden verschillende onderwerpen besproken waarover de Raad van Commissarissen werd geïnformeerd, zoals de kwartaalresultaten, risicobeheer, corporate governance, aanpassingen in het beloningsbeleid en het personeelsbeleid.

ALGEMEEN

VERGADERINGEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen vergaderde in 2011 negen keer, waarvan acht keer tijdens reguliere bijeenkomsten. Gemiddeld was 94% van de commissarissen aanwezig bij de reguliere vergaderingen. Naast de financiële resultaten over 2011, die door de Raad van Commissarissen nauwlettend werden gevolgd, sprak de Raad regelmatig over de strategie, de voortgang in de uitvoering van het herstructureringsplan van de Europese Commissie (EC), inclusief de voorbereiding op de beursgang van Insurance EurAsia en Insurance US, alsmede over de terugbetaling aan de Nederlandse Staat. In de tweede helft van 2011 waren de staatsschuldencrisis in de eurozone en de invloed daarvan op het bank- en verzekeringsbedrijf eveneens belangrijke onderwerpen op de agenda.

Tijdens de jaarlijkse Kennisdag van de Raad van Commissarissen in januari 2011 werden presentaties gegeven over ontwikkelingen op het gebied van toezicht en regelgeving in Europa en de VS, de implementatie van Basel III en de maatregelen die ING heeft genomen om haar zorgplicht jegens klanten te verbeteren. Daarnaast werden gedurende het jaar verschillende educatiesessies georganiseerd voor de Raad van Commissarissen over specifieke onderwerpen.

In januari heeft de Raad van Commissarissen ook een dag vergaderd over de strategie van ING en de verdere uitvoering van het herstructureringsplan van de EC, alsmede over het middellangetermijnplan (MTP) en de daaraan verbonden risico's. In het MTP komen de plannen en de financiële en niet-financiële doelstellingen van de bank, het verzekeringsbedrijf en de Groep als geheel aan de orde. De Raad van Commissarissen besprak de strategische ambities van ING Bank, ING Verzekeringen/IM en ING Groep, rekening houdend met veranderingen in regelgeving, de economische ontwikkelingen, de aanzwellende staatsschuldencrisis in de eurozone, de uitvoering van de met de EC overeengekomen herstructurering en de voorgenomen terugbetaling aan de Nederlandse Staat. De Raad van Commissarissen keurde de MTP's goed, evenals de voorgestelde strategische koers van ING Bank, ING Verzekeringen/IM en ING Groep.

In februari werden de resultaten over het vierde kwartaal van 2010 en de jaarcijfers over heel 2010 besproken, inclusief de bij-behorende rapportages van de externe accountants en de beoordeling door de Raad van Bestuur van toereikendheid en effectiviteit van het risicobeheer en de controlesystemen van ING. De Raad van Commissarissen vernam dat de operationele splitsing van ING Bank en ING Verzekeringen/ING IM was afgerond en dat verschillende maatregelen waren genomen ter voorbereiding op de twee beursgangen. Daarnaast werd de Raad op de hoogte gebracht van eventuele desinvesteringsmogelijkheden, werd de voorgenomen terugbetaling aan de Nederlandse Staat in mei 2011 besproken en werd het voorstel gesteund om geen fondsen beschikbaar te stellen voor indexatie van het pensioenfonds. De conceptagenda van de jaarlijkse Algemene Vergadering werd besproken en goedgekeurd, inclusief het voorstel tot wijziging van de statuten van ING Groep N.V. en de publicatie over de toepassing van de Nederlandse Code Banken. Ook werden de reacties van beleggers op de prestaties van ING in 2010 aan de Raad van Commissarissen voorgelegd.

De opeenvolgende kwartaalcijfers van 2011 werden besproken in, respectievelijk, mei, augustus en november. De jaarrekening en de SOX 404-verklaring werden in maart goedgekeurd. In mei werd de Algemene Vergadering 2011 geëvalueerd.

Voorts besprak de Raad van Commissarissen in mei welke invloed de discussie rond het besluit van de Raad van Bestuur om over 2010 geen variabele beloning te accepteren had op medewerkers, klanten en het grote publiek. Er werd besloten dit onderwerp tijdens de Algemene Vergadering aan de orde te stellen. De Raad van Commissarissen werd geïnformeerd over de ontwikkelingen rond de voorbereiding van de beursgangen en de voorgenomen desinvesteringen. De Raad van Commissarissen ging akkoord met de aangepaste besluitvormingsstructuur van de Groep waarin de bevoegdheden van het Bestuur van Insurance EurAsia en van Insurance US tot uitdrukking komt. Er werd een presentatie gegeven over de ontwikkelingen bij ING Real Estate in 2010 en de verwachte ontwikkelingen voor het eerste halfjaar van 2011.

In juni kwam het tijdspad voor de beursgang van Insurance EurAsia en Insurance US aan de orde. Er werd een aantal desinvesteringsvoorstellen besproken en de Raad van Commissarissen gaf de Raad van Bestuur het mandaat om binnen de overeengekomen voorwaarden deze transacties uit te voeren. De Raad van Commissarissen werd ook uitvoerig geïnformeerd over de voortgang rond de desinvestering van ING Direct USA en de daaruit voortvloeiende aanpassing van de overeenkomst met de Nederlandse Staat inzake de steunfaciliteit voor illiquide activa. De Raad van Commissarissen ging akkoord met de voorgestelde desinvestering van ING Direct USA en gaf de Raad van Bestuur het mandaat om deze transactie binnen de met de Raad van Commissarissen overeengekomen voorwaarden af te ronden.

In augustus vernam de Raad van Commissarissen dat de voorbereiding op de beursgang van Insurance EurAsia en Insurance US en de verwachte desinvesteringen volgens plan verliepen. De Raad van Commissarissen werd geïnformeerd over de hoorzitting van ING voor het Europees Gerecht inzake het met de EC overeengekomen herstructureringsplan. Tevens werd er een update gegeven van het reorganisatieplan van ING België.

In september bracht de Raad van Commissarissen een bezoek aan de bank- en verzekeringsonderdelen in Madrid (Spanje). Tijdens dit bezoek werd de Raad van Commissarissen uitvoerig geïnformeerd over de verschillende activiteiten van ING in Spanje en had de Raad een ontmoeting met klanten en vertegenwoordigers van de overheid. Ook ging de Raad van Commissarissen akkoord met de eerste fase van de juridische herstructurering van het verzekeringsbedrijf, ter voorbereiding op de beoogde beursgangen.

In het kader van de nieuwe regelgeving en het veranderende economische klimaat werden in september de hoofdlijnen van een aangepast bedrijfsplan voor ING Bank en ING Verzekeringen/IM in Nederland aan de Raad van Commissarissen voorgelegd, gevolgd door een definitief bedrijfsplan voor beide bedrijfsonderdelen in november.

De Raad van Commissarissen ging tijdens zijn vergadering in november akkoord met beide bedrijfsplannen. Tijdens de vergadering in december besprak de Raad van Commissarissen de eerste opzet van het MTP voor 2012-2015 en mogelijke veranderingen in de strategie waaronder alternatieven voor een beursgang van EurAsia.

Tijdens de interne vergaderingen van de Raad van Commissarissen - in aanwezigheid van de CEO, behalve wanneer de jaarlijkse evaluatie van de Raad van Commissarissen op de agenda stond of de prestaties van de CEO werden besproken – werden de prestatiebeoordelingen van de Raad van Bestuur over 2010 goedgekeurd alsmede de prestatiedoelstellingen van de CEO voor 2011. Het belangrijkste onderwerp gedurende het jaar was de opvolgingsplanning en de mogelijke veranderingen in het beloningsbeleid van ING naar aanleiding van de CRD III-richtlijn en de Regeling Beheerst Beloningsbeleid.

In mei blikte de Raad van Commissarissen terug op de discussie in de Nederlandse samenleving over de beloning van de Raad van Bestuur.

In september werden de eisen van De Nederlandsche Bank (DNB) inzake de implementatie van een wereldwijd beloningskader besproken en goedgekeurd, waarbij een aantal kwesties nog in behandeling is.

In september werd de implementatie van een nieuwe gezamenlijke richtlijn van de AFM (Autoriteit Financiële Markten) en DNB over de deskundigheidseisen voor leden van de Raad van Commissarissen besproken, in november gevolgd door de goedkeuring van een benoemingsprocedure voor de Raad van Commissarissen.

In november besloot de Raad van Commissarissen over de nominatie van nieuwe kandidaten voor de Raad van Commissarissen en werd het beloningskader voor ING Groep en de opzet voor de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen voor 2011 goedgekeurd. Een externe adviseur heeft advies uitgebracht over deze zelfevaluatieprocedure en heeft de verschillende vragenlijsten opgesteld, alsmede het rapport op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten. De beoordeling van de Raad van Commissarissen, zijn commissies en leden vond plaats in december 2011 door middel van vragenlijsten en bilaterale bijeenkomsten tussen de voorzitter en de individuele commissarissen. De zelfevaluatie resulteerde in actiepunten ten aanzien van de vergaderstukken, structuur en organisatie van de vergaderingen, contacten met het senior management en HR-aangelegenheden.

Vergaderingen van de Auditcommissie
In 2011 vergaderde de Auditcommissie vijf keer, waarbij één keer een lid afwezig was. Besproken werden de jaar- en kwartaalresultaten, de jaarresultaten volgens US GAAP en de rapportages van de externe accountant.

De posities op Zuid-Europese landen, en meer specifiek de herstructurering en bijzondere waardeverminderingen op Griekse staatsobligaties, werden gedurende 2011 frequent besproken. De kostenontwikkeling binnen ING, alsmede de daaraan gerelateerde managementmaatregelen, kwamen in 2011 verschillende keren aan de orde.

Naast financiële verslaggeving besprak de Auditcommissie onderwerpen als de interne controle voor financiële verslaggeving, de implementatie van het nieuwe controleraamwerk voor commerciële betalingen, kapitaalbeheer en regelgevings-aangelegenheden.

In november werd een voorstel besproken om de prestaties van de externe accountant Ernst & Young te evalueren. De resultaten hiervan zijn besproken in de Auditcommissievergadering van februari 2012.

Na afloop van Auditcommissievergaderingen komen de leden van de Auditcommissie bijeen met de interne en externe accountants om vast te stellen dat alle relevante onderwerpen in de Audit-commissievergadering zijn besproken.

Vergaderingen van de Risicocommissie
De Risicocommissie kwam in 2011 vier keer bijeen, waarbij twee keer een lid afwezig was. In elke vergadering van de Risicocommissie werden de rapportages inzake de financiële risico's van het bank- en het verzekeringsbedrijf en de Groep alsmede de rapportages over de niet-financiële risico's van het bank- en het verzekeringsbedrijf besproken. In februari werden de verklaringen inzake de risicobereidheid voor 2011 besproken en goedgekeurd. Het management rapporteerde over de uitkomst van de stresstesten voor het bank- en verzekeringsbedrijf en over de voortgang in de implementatie van de Solvency II-richtlijn binnen het verzekeringsbedrijf. Het effect van de niet-financiële, risico-beperkende maatregelen werd in de loop van het jaar zichtbaar. De positie in Zuid-Europese landen en de mogelijke risico's voor ING vanwege de staatsschuldencrisis in de eurozone werden door de Risicocommissie nauwlettend in de gaten gehouden. Elke vergadering eindigde met een algemene discussie over mogelijke toekomstige risico's.

Vergaderingen van de Nominatiecommissie
De Nominatiecommissie kwam in 2011 vier keer bijeen, waarbij één keer een lid afwezig was. Er werd gesproken over de toekomstige samenstelling van de Raad van Commissarissen en de opvolgings-planning van de Raad van Bestuur en Besturen Bank en Verzekeringen. De Nominatiecommissie besprak verschillende benoemingen in de Besturen Bank en Verzekeringen, alsmede de nominatie van een kandidaat voor de Raad van Bestuur die in oktober bekendgemaakt werd. De Nominatiecommissie adviseerde positief over een aantal kandidaat-commissarissen die tijdens de Algemene Vergadering van 2012 voor benoeming zullen worden voorgedragen. Ook adviseerde de Nominatiecommissie positief over de voorgestelde Nominatieprocedure Raad van Commissarissen.

Vergaderingen van de Remuneratiecommissie
In 2011 kwam de Remuneratiecommissie zeven keer bijeen, waarbij twee keer een lid afwezig was. In februari werden de prestaties van de individuele leden van de Raad van Bestuur en de Besturen Bank en Verzekeringen in 2010 besproken op basis van de Groepsbrede prestatiecriteria en de persoonlijke doelstellingen. De Remuneratie-commissie adviseerde positief over de variabele beloning voor 2010 en beoordeelde de individuele beloningsvoorstellen voor de bestuurs-leden en geselecteerde stafleden. Na publicatie van de variabele beloning van de Raad van Bestuur in het Jaarverslag 2010, besprak de Remuneratiecommissie tijdens verschillende gelegenheden de publieke reactie op de variabele beloning aan de Raad van Bestuur. Ook werd besloten over de voorgestelde prestatiedoelstellingen voor 2011 van de CEO. De invloed van de nieuwe CRD III-richtlijn van de EU en de DNB-regeling Beheerst Beloningsbeleid werden gedurende het jaar besproken. In september resulteerde dit in een positief advies over de voorgestelde beloningskaders en implementatieplannen voor ING Groep, ING Bank en Insurance EurAsia, rekening houdend met een aantal nog te bespreken kwesties.

Vergaderingen Corporate-Governance-commissie
De Corporate-Governance-commissie kwam in 2011 twee keer bijeen, waarbij één keer iemand afwezig was. In februari besprak de Corporate-Governance-commissie de agenda van de Algemene Vergadering 2011 inclusief de publicatie rond de toepassing van de Code Banken door ING Bank N.V. In november adviseerde de Corporate-Governance-commissie om de voorgestelde bestuursstructuur van Verzekeringen goed te keuren en werd de implementatie van de Code Verzekeraars binnen het verzekeringsbedrijf besproken.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN BESTUUR EN DE BESTUREN BANK EN VERZEKERINGEN

Vanaf 1 oktober 2011 is Eric Boyer de la Giroday teruggetreden als vicevoorzitter van het Bestuur Bank. Koos Timmermans is hem opgevolgd als vicevoorzitter van het Bestuur Bank. Daartoe heeft hij vanaf 1 oktober 2011 zijn functie als chief risk officer en lid van de Raad van Bestuur van ING Groep alsmede lid van het Bestuur Verzekeringen neergelegd. Koos Timmermans is opgevolgd door Wilfred Nagel, die vanaf 5 oktober 2011 is benoemd tot chief risk officer en lid van het Bestuur Bank en het Bestuur Verzekeringen. De Raad van Commissarissen zal tevens de benoeming van Wilfred Nagel tot lid van de Raad van Bestuur en chief risk officer van ING Groep ter besluitvorming aan de Algemene Vergadering in mei 2012 voorleggen. Tot dat moment heeft Patrick Flynn (CFO van ING Groep) de verantwoordelijkheid voor het risicobeheer op Groepsniveau op zich genomen.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN EN ZIJN COMMISSIES

Claus Dieter Hoffmann is na afloop van de Algemene Vergadering in mei 2011 teruggetreden uit de Raad van Commissarissen. Om persoonlijke redenen is Joan Spero op 27 mei 2011 teruggetreden uit de Raad van Commissarissen. Sjoerd van Keulen, Joost Kuiper en Luc Vandewalle zijn op 9 mei 2011 benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen.

Na de Algemene Vergadering is Jeroen van der Veer Peter Elverding opgevolgd als voorzitter van de Raad van Commissarissen; hij werd tevens voorzitter van de Nominatiecommissie. Peter Elverding werd voorzitter van de Remuneratiecommissie en is tevens benoemd tot vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen. Joost Kuiper is toegetreden tot de Auditcommissie en nam daarbij de voorzitters-hamer over van Jeroen van der Veer, die deze commissie tijdelijk voorzat. Tevens is hij lid geworden van de Risicocommissie. Luc VandeWalle is eveneens lid geworden van de Auditcommissie en van de Risicocommissie. Sjoerd van Keulen werd lid van de Risicocommissie en de Remuneratiecommissie.

Piet Klaver is Peter Elverding opgevolgd als voorzitter van de Risicocommissie en Henk Breukink is Peter Elverding opgevolgd als voorzitter van de Corporate-Governance-commissie. Zie pagina 8 voor de huidige samenstelling van de commissies van de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen heeft drie kandidaten voorgedragen voor benoeming tijdens de Algemene Vergadering 2012: Yvonne van Rooy, Jan Holsboer en Robert Reibestein. Voor de voorgestelde benoemingen is goedkeuring van DNB verkregen.

Informatie over de leden van de Raad van Commissarissen is te vinden op de pagina's 70-71.

Momenteel kan slechts één lid van de Raad van Commissarissen, Luc Vandewalle, worden aangemerkt als 'niet-onafhankelijk', zoals gedefinieerd in bestpracticebepaling III.2.1 van de Nederlandse Corporate Governance Code. De heer Vandewalle wordt als niet-onafhankelijk beschouwd vanwege zijn vorige functie bij ING Bank België.

JAARREKENING EN DIVIDEND

De Raad van Bestuur heeft de jaarrekening opgesteld en deze besproken met de Raad van Commissarissen. De jaarrekening zal als onderdeel van het jaarverslag ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering in 2012. De Raad van Bestuur zal geen voorstel tot dividenduitkering over 2011 aan de Algemene Vergadering 2012 voorleggen.

WAARDERING VOOR DE RAAD VAN BESTUUR EN DE ING-MEDEWERKERS

De Raad van Commissarissen bedankt de leden van de Raad van Bestuur en de Besturen Bank en Verzekeringen voor hun niet aflatende betrokkenheid bij ING in 2011. In 2011 zijn belangrijke stappen gezet in de uitvoering van de herstructurerings-overeenkomst met de EC.

De Raad van Commissarissen wil eveneens haar waardering uitspreken tegenover de ruim 97.000 medewerkers van ING die in het afgelopen jaar de klanten opnieuw zo goed mogelijk van dienst zijn geweest en een grote bijdrage hebben geleverd aan het resultaat van ING over 2011.

VERDERE INFORMATIE

Zie voor meer informatie het hoofdstuk Corporate governance (pagina's 61-72) en het Remuneratierapport (pagina's 80-87), die geacht worden hier te zijn ingelast.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012
DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Corporate governance

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de sinds 1 januari 2009 geldende Nederlandse Corporate Governance Code door ING Groep N.V. ('ING Groep') wordt toegepast en geeft informatie over kapitaal en zeggenschap, de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de externe accountant.

Het hoofdstuk, inclusief verwijzingen die geacht worden hiervan integraal deel uit te maken, dient samen met de publicatie 'De implementatie door ING van de Nederlandse Corporate Governance Code' van april 2010 (te vinden op www.ing.com) tevens als verklaring inzake corporate governance als bedoeld in artikel 2a van het Besluit tot vaststelling van nadere voorschriften omtrent de inhoud van het jaarverslag.[1]

RECENTE ONTWIKKELINGEN

WET- EN REGELGEVING

Op 31 mei 2011 werd de 'Wet aanpassing regels bestuur en toezicht in naamloze en besloten vennootschappen' aangenomen. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van deze wet wordt aan de Algemene Vergadering van 2012 een voorstel tot statutenwijziging gedaan om de statuten van ING Groep in overeenstemming te brengen met voornoemde wet. Op 1 januari 2011 traden ook de Governance principes (Code Verzekeraars) in werking, zoals aangenomen door het Verbond van Verzekeraars.
Zie voor meer informatie de paragraaf 'Corporate Governance Codes' op pagina 61.

Verder zijn diverse wetsvoorstellen ter behandeling ingediend bij de Tweede Kamer, dan wel in 2011 door de Tweede Kamer aangenomen en vervolgens bij de Eerste Kamer ingediend. Het gaat hierbij onder andere om het 'Wetsvoorstel aanpassing en terugvordering van bonussen en winstdelingen van bestuurders en dagelijks beleidsbepalers', het 'Wetsvoorstel in verband met het invoeren van een aansprakelijkheidsbeperking voor de toezichthouders op de financiële markten en het opnemen van regels met betrekking tot de beloning van bestuurders van financiële ondernemingen die staatssteun genieten', en het 'Wetsvoorstel in verband met de aanpassing van het recht van enquête'.

TRANSACTIES MET DE STAAT DER NEDERLANDEN

Op 12 november 2008 gaf ING Groep één miljard kernkapitaaleffecten ('Effecten') uit aan de Staat der Nederlanden tegen storting van EUR 10 miljard. Na de terugkoop van 500 miljoen Effecten op 21 december 2009 en 200 miljoen Effecten op 13 mei 2011 staat nog voor EUR 3 miljard aan Effecten uit (300 miljoen Effecten). De Effecten vormen geen onderdeel van het aandelenkapitaal van ING Groep en daarom is aan de Effecten geen stemrecht in de Algemene Vergadering verbonden. De aan de Effecten verbonden financiële rechten zijn beschreven in toelichting 33 van de toelichting op de jaarrekening.

Op 26 januari 2009 bereikten ING Groep en de Staat der Nederlanden overeenstemming over een Illiquid Assets Back-up Facility (steunfaciliteit voor illiquide activa, hierna 'Steunfaciliteit'), zoals nader omschreven in punt 33 van de toelichting op de jaarrekening. Gedurende 2009 gaf ING Bank N.V. verschillende series schuldpapier uit onder het 2008 Credit Guarantee Scheme van de Staat der Nederlanden. Dat gebeurde voor het eerst op 30 januari 2009.

In verband met deze transacties zijn met de Staat der Nederlanden bepaalde regelingen getroffen ten aanzien van corporate governance en beloningen. Die regelingen blijven van kracht zo lang de Staat der Nederlanden ten minste 250 miljoen Effecten bezit of de Steunfaciliteit doorloopt (afhankelijk van wat er als laatste van kracht is).

Deze regelingen houden onder meer in dat de Staat der Nederlanden twee commissarissen voor benoeming mag aanbevelen ('Overheidscommissarissen'). Voor bepaalde besluiten van de Raad van Commissarissen is goedkeuring van de Overheidscommissarissen vereist (zie de opsomming op pagina 68 bij 'Raad van Commissarissen').

Verder werd in 2010 als uitvloeisel van deze regeling een duurzaam beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en topmanagers ingevoerd. Dit beleid bevat specifieke regelingen met betrekking tot de beloning van de leden van de Raad van Bestuur.

Meer informatie over de Overheidscommissarissen is te vinden in de paragraaf over de Raad van Commissarissen. Meer informatie over het beloningsbeleid van ING is te vinden in het Remuneratierapport (vanaf pagina 80).

AANDEELHOUDERSBETROKKENHEID EN POSITIE STICHTING ING AANDELEN

In de periode 2008-2011 steeg de deelname aan Algemene Vergaderingen door aandeel- en certificaathouders (de Stichting ING Aandelen buiten beschouwing gelaten) gestaag van 38,7% naar 47,1%. Alleen de Buitengewone Algemene Vergadering op 25 november 2009 vormde hierop een uitzondering: met 31,1% was de deelname toen aanzienlijk lager.

De positie van de Stichting ING Aandelen en de certificering van aandelen is in 2010 door de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen geëvalueerd. Op basis van die evaluatie concludeerden de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen dat het voorbarig zou zijn om in 2010 de certificering te wijzigen of af te schaffen, en dat een besluit hierover beter kan plaatsvinden binnen het kader van een bredere heroverweging van de governancestructuur van ING Groep na de afronding van de desinvesteringen die tijdens de Buitengewone Vergadering van 2009 zijn goedgekeurd. Voornoemde evaluatie is tijdens de Algemene Vergadering van 2010 besproken.

CORPORATE GOVERNANCE CODES

NALEVING CORPORATE GOVERNANCE CODE

ING Groep hanteert voor haar corporategovernancestructuur en -praktijken de Corporate Governance Code als uitgangspunt. De Corporate Governance Code kan worden gedownload op de website van de Monitoring Commissie Nederlandse Corporate Governance Code (http://www.commissiecorporategovernance.nl/Corporate_Governance_Code).

De toepassing door ING Groep van de Corporate Governance Code staat beschreven in de publicatie 'De implementatie door ING van de Nederlandse Corporate Governance Code' (april 2010), die te vinden is op de website van de onderneming (www.ing.com). Deze dient samen met deze paragraaf te worden gelezen en dient te worden beschouwd als integraal onderdeel van deze paragraaf.

1. *Staatsblad* 2009, 154

CODE BANKEN

De Code Banken is van toepassing op ING Bank N.V. en niet op ING Groep. De Code Banken kan worden gedownload vanaf de website van de Nederlandse Vereniging van Banken (www.nvb.nl). ING Bank N.V. beschouwt de principes van de Code Banken als uitgangspunt voor haar corporate governance en de toepassing ervan is beschreven in de publicatie 'Toepassing Code Banken door ING Bank N.V.' op www.ing.com. ING Groep past echter de principes van de Code Banken inzake beloning op vrijwillige basis toe op het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur en beschouwt die principes als uitgangspunt voor haar eigen corporate governance. Het beloningsbeleid van ING Groep voor de Raad van Bestuur en het topmanagement is in overeenstemming met die principes.

CODE VERZEKERAARS

De Code Verzekeraars is van toepassing op de Nederlandse dochterondernemingen van ING Insurance Eurasia N.V. die tot doel hebben het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf, en niet op ING Groep, ING Verzekeringen N.V. of ING Insurance Eurasia N.V. De Code Verzekeraars kan worden gedownload vanaf de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). Ondernemingen die tot doel hebben het uitoefenen van het verzekeringsbedrijf en die onderdeel uitmaken van een groep ('concern') kunnen echter besluiten de Code Verzekeraars of delen daarvan op het niveau van de groep toe te passen. ING Insurance Eurasia N.V. onderwerpt zich vrijwillig aan de principes in de Code Verzekeraars die betrekking hebben op corporate governance. Het beloningsbeleid van ING Insurance Eurasia N.V. voor de Raad van Bestuur en het topmanagement is in overeenstemming met deze principes. De overige principes van de Code Verzekeraars worden toegepast door voornoemde dochterondernemingen van ING Insurance Eurasia N.V. De toepassing van de in de Code Verzekeraars opgenomen principes wordt beschreven in de publicatie 'Toepassing Gedragscode Verzekeraars door ING Insurance Eurasia'. Deze is te vinden op de website van ING Groep (www.ing.com).

VERSCHILLEN CORPORATEGOVERNANCEPRAKTIJKEN NEDERLAND EN DE VERENIGDE STATEN

Op grond van voorschriften van de Amerikaanse Securities en Exchange Commission is ING Groep als buitenlandse op de New York Stock Exchange ('NYSE') genoteerde onderneming verplicht in het jaarverslag op formulier 20-F aan te geven op welke belangrijke punten haar eigen corporategovernancepraktijken afwijken van die welke op grond van de NYSE noteringsvereisten van toepassing zijn op Amerikaanse beursgenoteerde ondernemingen.

Hierna volgt een opgave van de naar de mening van ING Groep belangrijkste verschillen tussen de eigen corporategovernance-praktijken en die welke op grond van de NYSE corporate-governancevereisten gelden voor Amerikaanse beursgenoteerde ondernemingen:

- ING Groep heeft een dualistisch of *two-tier* bestuursmodel; de meeste ondernemingen in de VS hebben een monistisch of *one-tier* model. Nederlandse naamloze vennootschappen kennen een Raad van Bestuur waaraan het bestuur van de vennootschap is opgedragen, met daarnaast een Raad van Commissarissen die advies geeft aan, en toezicht houdt op die Raad van Bestuur. De leden van de Raad van Bestuur zijn doorgaans werknemers van de vennootschap; de leden van de Raad van Commissarissen zijn vaak voormalige vooraanstaande politici of topmanagers en soms voormalige leden van de Raad van Bestuur. Zittende leden van de Raad van Bestuur en andere functionarissen en medewerkers kunnen niet tegelijkertijd commissaris zijn. Voor specifieke besluiten van de Raad van Bestuur is goedkeuring van de Raad van Commissarissen vereist. Volgens de Corporate Governance Code dienen alle leden van de Raad van Commissarissen – op maximaal één na – onafhankelijk te zijn. Alle leden van de Raad van Commissarissen van ING Groep, behalve Luc Vandewalle, zijn volgens de criteria van de Corporate Governance Code onafhankelijk. De onafhankelijkheidscriteria in de Corporate Governance Code wijken op detailpunten echter af van de onafhankelijkheidscriteria in de beursvoorschriften van NYSE. In sommige gevallen zijn de Nederlandse eisen strenger en in andere gevallen de NYSE-voorschriften. De Auditcommissie, Risicocommissie, Remuneratiecommissie, Nominatiecommissie en Corporate-Governance-commissie van ING Groep bestaan uit leden van de Raad van Commissarissen.
- In tegenstelling tot de Amerikaanse Sarbanes-Oxley-wet van 2002 bevat de Corporate Governance Code het principe van 'pas toe of leg uit'. Dit betekent dat in Nederland de mogelijkheid bestaat om van de Corporate Governance Code af te wijken, mits de afwijkingen worden uitgelegd. Indien dergelijke afwijkingen worden goedgekeurd door de Algemene Vergadering, wordt de vennootschap verondersteld de Corporate Governance Code volledig na te leven.
- De externe accountant van een vennootschap dient conform de Nederlandse wet te worden benoemd door de Algemene Vergadering en niet door de Auditcommissie.
- Volgens de statuten van ING Groep ('Statuten') is bij een Algemene Vergadering geen quorum vereist, maar kan voor bepaalde acties van aandeelhouders en bepaalde besluiten tijdens de betreffende vergadering wel een quorum gelden.
- Voor de goedkeuring van aandelen- en aandelenoptieplannen door aandeelhouders krachtens de Nederlandse wet en de Corporate Governance Code gelden andere eisen dan die welke van toepassing zijn op Amerikaanse ondernemingen op grond van de beursvoorschriften van NYSE. Volgens het Nederlandse vennootschapsrecht en de Corporate Governance Code is alleen goedkeuring van de aandeelhouders vereist voor aandelen- en aandelenoptieplannen (of wijzigingen daarin) voor leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Commissarissen, maar niet voor aandelen- en aandelenoptieplannen voor andere groepen medewerkers.

KAPITAAL EN AANDELEN

KAPITAALSTRUCTUUR, AANDELEN

Het maatschappelijk kapitaal van ING Groep bestaat uit gewone aandelen en cumulatief preferente aandelen. Momenteel zijn alleen gewone aandelen geplaatst. Een recht tot het nemen van cumulatief preferente aandelen is verleend aan Stichting Continuïteit ING. Voor de uitgifte van cumulatief preferente aandelen op grond van de calloptie geldt de beperking dat het totale aantal uitstaande cumulatief preferente aandelen direct na de plaatsing daarvan niet meer dan een derde van het totale geplaatste aandelenkapitaal van ING Groep mag zijn (zie pagina 10). De calloptie dient ter bescherming van de zelfstandigheid, de continuïteit en de identiteit van ING Groep tegen invloeden die in strijd zijn met de belangen van ING Groep, haar onderneming en de ondernemingen van haar dochtermaatschappijen en van al haar belanghebbenden (bijvoorbeeld in geval van vijandige overnames). De gewone aandelen worden niet voor beschermingsdoeleinden gebruikt. De gewone aandelen, die alle op naam luiden, zijn niet beursgenoteerd.

Het bestuur van Stichting Continuïteit ING bestaat momenteel uit vier leden die allen onafhankelijk zijn van ING Groep. In het bestuur van Stichting Continuïteit ING zitten geen (voormalige) leden van de Raad van Bestuur, geen (voormalige) leden van de Raad van

Commissarissen, geen (voormalige) medewerkers van ING Groep, en geen (voormalige) vaste adviseurs van ING Groep. Het bestuur van Stichting Continuïteit ING benoemt zijn eigen leden na overleg met de Raad van Commissarissen van ING Groep, maar zonder verplichte goedkeuring door ING Groep.

Zie pagina 76 voor meer informatie over Stichting Continuïteit ING.

CERTIFICATEN
Meer dan 99,9% van de geplaatste gewone delen wordt gehouden door Stichting ING Aandelen. In ruil voor deze aandelen geeft Stichting ING Aandelen certificaten aan toonder uit. Deze certificaten zijn beursgenoteerd (zie pagina 10 voor een overzicht van de noteringen). Certificaten kunnen op verzoek van de houders worden omgewisseld voor de onderliggende niet-beursgenoteerde gewone aandelen. De enige hiervoor geldende beperking is dat in dat geval administratiekosten in rekening worden gebracht van één eurocent (EUR 0,01) per certificaat, met een minimum van vijfentwintig euro (EUR 25,00) per omwisselingstransactie.

De certificaathouder is gerechtigd van Stichting ING Aandelen dividenduitkeringen en eventuele andere uitkeringen te ontvangen, evenredig aan de dividenduitkeringen en andere uitkeringen die Stichting ING Aandelen ontvangt op een gewoon aandeel.

Het bestuur van Stichting ING Aandelen bestaat momenteel uit vijf leden die allen onafhankelijk zijn van ING Groep. In het bestuur van Stichting ING Aandelen zitten geen (voormalige) leden van de Raad van Bestuur of Raad van Commissarissen, geen (voormalige) werknemers van ING Groep en geen (voormalige) vaste adviseurs van ING Groep. Het bestuur van Stichting ING Aandelen benoemt zijn eigen leden, zonder dat daarvoor de goedkeuring van ING Groep is vereist.

Het bestuur van Stichting ING Aandelen rapporteert over de eigen activiteiten door middel van een jaarlijks verslag, dat is opgenomen op pagina 73-75 van dit jaarverslag.

UITGIFTE VAN AANDELEN
Het maatschappelijk kapitaal van ING Groep vormt het statutaire maximum voor het geplaatste kapitaal. Voordat nieuwe aandelen boven dit maximum kunnen worden uitgegeven, dienen eerst de Statuten te worden gewijzigd. Omwille van de flexibiliteit streeft ING Groep ernaar om het maatschappelijk kapitaal in de Statuten op termijn weer op het wettelijk toegestane maximum te stellen.

De uitgifte van aandelen geschiedt bij besluit van de Algemene Vergadering, die deze bevoegdheid kan delegeren. Elk jaar wordt de Algemene Vergadering gevraagd de bevoegdheid tot het uitgeven van nieuwe gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van nieuwe gewone aandelen, al dan niet met voorkeursrecht, te delegeren aan de Raad van Bestuur. De aan de Raad van Bestuur gedelegeerde bevoegdheid is als volgt beperkt:

- in tijd: de bevoegdheid wordt gedelegeerd voor een periode van anderhalf jaar;
- in aantal: voor zover voldoende niet-uitgegeven gewone aandelen in het maatschappelijk kapitaal beschikbaar zijn, geldt voor de uitgifte van gewone aandelen een maximum van 10% van het geplaatste kapitaal, of 20% bij een fusie of overname, of om de vermogenspositie van de vennootschap te beschermen of behouden; en
- in bevoegdheid: besluiten van de Raad van Bestuur voor de uitgifte van nieuwe aandelen dienen te worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

Elke overschrijding van bovengenoemde beperkingen dient vooraf te worden goedgekeurd door de Algemene Vergadering.

Het doel van deze gedelegeerde bevoegdheid is de onderneming snel te kunnen laten reageren op ontwikkelingen op de financiële markten. Als de onderneming nieuwe aandelen wil uitgeven, kunnen de omstandigheden op de financiële markten al zijn veranderd voordat een Algemene Vergadering bijeen is geroepen, zeker nu de oproepingstermijn is verlengd tot 42 dagen. Vanwege het belang van flexibiliteit ten aanzien van de uitgifte van aandelen zullen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen de gedelegeerde emissiebevoegdheid periodiek evalueren en, indien nodig, aangepaste voorstellen aan de Algemene Vergadering voorleggen.

OVERDRACHT VAN AANDELEN EN CERTIFICATEN VAN AANDELEN EN OVERDRACHTSBEPERKINGEN
Voor overdracht van aandelen is een akte tussen de overdrager en de verkrijger vereist. Om van kracht te worden dient elke overdracht altijd eerst door ING Groep te worden erkend, tenzij ING Groep zelf partij is bij de overdracht. Krachtens de Statuten zijn er geen beperkingen ten aanzien van de overdracht van gewone aandelen. De overdracht van cumulatief preferente aandelen dient wel vooraf te worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

In de Statuten en de administratievoorwaarden voor aandelen op naam in het kapitaal van ING Groep ('Administratievoorwaarden') zijn geen beperkingen opgenomen voor de overdracht van certificaten van aandelen. ING Groep is niet op de hoogte van het bestaan van enige overeenkomst tot beperking van de overdracht van gewone aandelen of certificaten daarvan.

INKOOP EIGEN AANDELEN
ING Groep kan uitstaande aandelen en certificaten van aandelen weer inkopen. Hoewel de bevoegdheid tot inkoop van eigen aandelen en certificaten daarvan toekomt aan de Raad van Bestuur, onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen, is hiervoor wel een voorafgaande machtiging van de Algemene Vergadering vereist. Op grond van de Nederlandse wet is deze machtiging geldig voor een periode van anderhalf jaar. De Algemene Vergadering wordt elk jaar verzocht de Raad van Bestuur opnieuw te machtigen tot de inkoop van eigen aandelen.

De Raad van Bestuur dient zich bij het inkopen van eigen aandelen te houden aan de in de machtiging vastgelegde minimum- en maximumprijs. Voor gewone aandelen en certificaten daarvan geldt voor de huidige machtiging een minimumprijs van één eurocent en een maximumprijs gelijk aan de hoogste op Euronext Amsterdam by NYSE Euronext genoteerde koers op de datum van de inkoopovereenkomst of de voorafgaande beursdag.

BIJZONDERE RECHTEN
Aan geen enkel aandeel zijn bijzondere zeggenschapsrechten verbonden in de zin van artikel 10 van de EU-richtlijn betreffende het openbaar overnamebod.

AANDEELHOUDERSBESTAND
Op grond van de Wet op het financieel toezicht dient iedereen die, direct of indirect, de beschikking krijgt of verliest over aandelen/stemmen, dit onmiddellijk schriftelijk te melden bij de Autoriteit Financiële Markten, indien als gevolg hiervan het percentage van zijn stemrecht of deelneming in het kapitaal van de onderneming – of het nu gaat om het bezit van aandelen, certificaten, Amerikaanse certificaten, opties of warrants – een drempelwaarde bereikt, overschrijdt dan wel onderschrijdt. De drempelwaarden zijn 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, 30%, 40%, 50%, 60%, 75% of 95%.

Informatie over beleggers die op grond van de Wet op het financieel toezicht (of de voorganger van deze wet) hebben gemeld een belang in ING Groep te hebben, is te vinden op pagina 10. ING Groep is niet op de hoogte van het bestaan van aandeelhouders, potentiële aandeelhouders of beleggers met een belang van 5% of meer in ING Groep anders dan Stichting ING Aandelen en Stichting Continuïteit ING.

INVESTOR RELATIONS EN BILATERALE CONTACTEN MET BELEGGERS

ING Groep hecht waarde aan de wederzijdse communicatie met beleggers en zet zich hiervoor in. De contacten met huidige en potentiële aandeelhouders, certificaathouders, obligatiehouders en beleggingsanalisten worden actief beheerd door de afdeling Investor Relations.

ING Groep streeft ernaar duidelijke, juiste en tijdige financiële informatie beschikbaar te stellen die volledig voldoet aan de van toepassing zijnde regelgeving, en met name de regels ten aanzien van selectieve informatieverspreiding, koersgevoelige informatie en gelijke behandeling. Buiten de jaarlijkse Algemene Vergadering communiceert ING Groep met haar aandeelhouders en de beleggerswereld via persberichten en persconferenties, presentaties en ontmoetingen met analisten en beleggers.

Ieder kwartaal publiceert ING Groep uitgebreide financiële gegevens en een toelichting hierop. Deze informatie wordt op de dag van publicatie uitvoerig besproken tijdens breed toegankelijke conference calls voor de media, analisten, beleggers en overige belangstellenden. De publicatiedata van de kwartaalcijfers worden van tevoren aangekondigd op de website van ING Groep (www.ing.com).

Een of twee keer per jaar houdt ING Groep een Investor Relations-dag. Daarnaast neemt ING Groep deel aan diverse conferenties binnen de sector. Hierover wordt van tevoren melding gemaakt op de website van de onderneming. Het op deze bijeenkomsten gepresenteerde materiaal wordt direct op de website geplaatst. Hiermee wordt voldaan aan het vereiste dat alle aandeelhouders en andere marktparticipanten gelijke en gelijktijdige toegang hebben tot informatie die van invloed kan zijn op de koers van het aandeel ING. De Investor Relations-dagen van ING Groep zijn via webcasts of teleconferenties live te volgen. Kort vóór de publicatie van haar kwartaalcijfers organiseert ING Groep geen Investor Relations-dagen en neemt zij niet deel aan conferenties.

ING Groep streeft naar een open en opbouwende dialoog met huidige en potentiële beleggers en met beleggingsanalisten. Dergelijke bilaterale contacten kunnen variëren van het beantwoorden van specifieke vragen via e-mail tot bredere discussies met analisten of institutionele beleggers per telefoon of tijdens een ontmoeting. Deze discussies worden niet van tevoren aangekondigd, en kunnen niet via een webcast of anderszins worden gevolgd. Bij dit soort communicatie geldt de afdeling Investor Relations van ING Groep als het belangrijkste aanspreek-punt, maar ook leden van de Raad van Bestuur nemen hieraan deel. De bij dergelijke gelegenheden verstrekte informatie beperkt zich altijd tot hetgeen zich al in het publieke domein bevindt. Er vinden geen bilaterale contacten plaats in de periode kort vóór de publicatie van de kwartaalcijfers. Als bilaterale communicatie tussen ING Groep en beleggers door een broker wordt georganiseerd of gefaciliteerd, kan namens deze broker een analist of verkoopspecialist bij de ontmoeting aanwezig zijn. Brokers krijgen van ING Groep geen enkele vergoeding voor het organiseren of faciliteren van dergelijke ontmoetingen.

Indien tijdens bilaterale contacten abusievelijk niet-openbare, koersgevoelige informatie wordt vrijgegeven, zal ING Groep die informatie zo snel mogelijk openbaar maken.

ING Groep kan besluiten om niet in te gaan op een verzoek of uitnodiging tot een dialoog met (potentiële) beleggers, of om een dergelijk verzoek of uitnodiging slechts onder bepaalde voorwaarden te accepteren.

ING Groep wordt actief gevolgd door circa 25 analisten die regelmatig rapporten over onze onderneming publiceren. Een lijst van deze analisten is te vinden op onze website onder 'Investor Relations'. In 2011 heeft ING Groep geen enkele vorm van beloning gegeven aan partijen die direct of indirect betrokken zijn bij de productie of publicatie van rapporten van analisten, met uitzondering van de kredietbeoordelingsbureaus.

ING Groep hield gedurende 2011 presentaties op zeven conferenties binnen de sector. In totaal vonden (inclusief conference calls) circa 364 ontmoetingen plaats met institutionele beleggers en/of analisten. Gecombineerde presentaties tijdens conferenties en persoonlijke ontmoetingen met beleggers en/of analisten vonden plaats in 32 steden wereldwijd. ING Groep organiseerde in 2011 geen Investor-dagen.

ING Groep heeft beleggers in vele landen en regio's – naar schatting wordt 48% van de uitstaande aandelen aangehouden in de Verenigde Staten, 30% in de Benelux, 18% in het Verenigd Koninkrijk, 1% in Zwitserland en 3% in de rest van de wereld. Verdere informatie hierover is te vinden in het hoofdstuk 'Het aandeel ING'.

ALGEMENE VERGADERING

FREQUENTIE, OPROEPING EN AGENDA VAN ALGEMENE VERGADERINGEN

Gewoonlijk wordt elk jaar in april of mei een Algemene Vergadering gehouden voor het bespreken van de gang van zaken tijdens het voorgaande boekjaar op basis van de verslagen die zijn opgesteld door de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Verdere onderwerpen zijn het vaststellen van het dividend of andere uitkeringen, het (her)benoemen van leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen (indien van toepassing), het behandelen van agendapunten die op grond van de Nederlandse wet goedkeuring van de aandeelhouders vereisen en overige onderwerpen die overeenkomstig de Statuten door de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, aandeelhouders of certificaathouders op de agenda zijn geplaatst.

Oproepingen tot een Algemene Vergadering worden minimaal 42 dagen van tevoren op de website van ING Groep (www.ing.com) geplaatst. Vanaf de datum van oproeping is alle voor aandeelhouders en certificaathouders relevante informatie beschikbaar op deze website en op het hoofdkantoor van ING Groep.

Deze informatie bestaat uit de oproeping tot de Algemene Vergadering, de agenda, de plaats en tijd van de vergadering, het webadres van ING Groep, de woordelijke tekst van de voorstellen met toelichting en instructies over deelname aan de vergadering (persoonlijk of bij gemachtigde), evenals de verslagen van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Complexere voorstellen, zoals wijzigingen in de Statuten, worden normaliter niet in de oproeping opgenomen, maar worden afzonderlijk beschikbaar gesteld via de website van ING Groep en op het hoofdkantoor van ING Groep.

VOORSTELLEN VAN AANDEELHOUDERS EN CERTIFICAATHOUDERS

Voorstellen voor agendapunten voor de Algemene Vergadering kunnen, mits met redenen omkleed, worden ingediend door aandeelhouders en certificaathouders die een gezamenlijk belang van minimaal 0,1% van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen, of die samen op basis van de koersen op Euronext Amsterdam by NYSE Euronext een beurswaarde van ten minste EUR 50 miljoen vertegenwoordigen. In verband met de voor stemmen op afstand aan te houden termijnen dienen voorstellen voor agendapunten uiterlijk 60 dagen voor de dag van de vergadering schriftelijk te worden ingediend. Voorstellen die aan de gestelde eisen voldoen, worden op de agenda van de Algemene Vergadering opgenomen.

DIALOOG MET AANDEELHOUDERS EN CERTIFICAATHOUDERS

Aandeelhouders en certificaathouders werden in 2011 in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over punten op de agenda van de jaarlijkse Algemene Vergadering. Dat zal ook in 2012 weer mogelijk zijn. Aandeelhouders en certificaathouders kunnen hun vragen indienen via de website van ING Groep (www.ing.com).

REGISTRATIEDATUM

In overeenstemming met de Nederlandse wet is de registratiedatum voor deelname aan de Algemene Vergadering en voor stemming over voorstellen tijdens die vergadering, de 28ste dag vóór de vergaderdatum.

Wie op de registratiedatum aandelen en/of certificaten van aandelen houdt, is gerechtigd de Algemene Vergadering bij te wonen en overige rechten met betrekking tot die Algemene Vergadering uit te oefenen op basis van zijn of haar belang in ING Groep op de registratiedatum. Eventuele aan- en verkopen van aandelen of certificaten van aandelen na die datum worden hierbij buiten beschouwing gelaten. De registratiedatum wordt bekendgemaakt in de oproeping tot de Algemene Vergadering. In overeenstemming met de in de Verenigde Staten geldende eisen stelt de bewaarinstelling in de Verenigde Staten voor de American Depositary Shares ('ADS') een registratiedatum vast. Op basis hiervan wordt bepaald welke ADS-houders gerechtigd zijn om aan die bewaarinstelling steminstructies te geven. Deze registratiedatum kan afwijken van de door ING Groep vastgestelde registratiedatum voor aandeelhouders en certificaathouders.

DEELNAME AAN ALGEMENE VERGADERINGEN

Uit logistieke overwegingen dienen aandeelhouders en certificaathouders hun voornemen tot het bijwonen van een Algemene Vergadering, persoonlijk of bij gevolmachtigde, vooraf aan ING Groep mede te delen. Instructies dienaangaande worden opgenomen in de oproeping tot de Algemene Vergadering.

Algemene Vergaderingen worden rechtstreeks uitgezonden op de website (www.ing.com). Aandeelhouders en certificaathouders die de Algemene Vergadering niet bijwonen, kunnen via deze webcast de gang van zaken in de vergadering volgen.

STEMRECHT OP AANDELEN

Aan elk aandeel is het recht verbonden om in de Algemene Vergadering één stem uit te brengen. In de Statuten zijn geen stemrechtbeperkingen opgenomen voor welke soort aandelen van ING Groep dan ook. ING Groep is niet op de hoogte van het bestaan van overeenkomsten waarin het stemrecht op enige soort van haar aandelen beperkt wordt.

UITOEFENING STEMRECHT OP GEWONE AANDELEN DOOR CERTIFICAATHOUDERS ALS GEVOLMACHTIGDE VAN STICHTING ING AANDELEN

Hoewel aan de certificaten van aandelen formeel geen stemrecht is verbonden, worden certificaathouders in de praktijk op één lijn gesteld met aandeelhouders ten aanzien van het stemmen. Stichting ING Aandelen zal, onder bepaalde voorwaarden, een stemvolmacht toekennen aan een houder van certificaten van aandelen, zodat deze certificaathouder namens Stichting ING Aandelen het stemrecht kan uitoefenen op een aantal gewone aandelen dat overeenkomt met het aantal certificaten dat door de desbetreffende certificaathouder wordt gehouden. Op basis van een dergelijke volmacht kan een certificaathouder geheel naar eigen inzicht stemmen.

Stichting ING Aandelen kent certificaathouders onder de volgende voorwaarden een stemvolmacht toe:

- De desbetreffende certificaathouder moet hebben aangegeven dat hij of zij voornemens is de Algemene Vergadering bij te wonen, met inachtneming van de bepalingen zoals opgenomen in de Statuten.
- Het is de desbetreffende certificaathouder toegestaan de aan hem of haar bij de stemvolmacht toegekende bevoegdheden over te dragen, mits de desbetreffende certificaathouder Stichting ING Aandelen hiervan op de hoogte heeft gesteld binnen een bepaalde termijn vóór de Algemene Vergadering, welke termijn door Stichting ING Aandelen zal worden vastgesteld.

STEMINSTRUCTIES VAN CERTIFICAATHOUDERS AAN STICHTING ING AANDELEN

Certificaathouders die de Algemene Vergadering niet bijwonen, kunnen Stichting ING Aandelen een bindende instructie geven voor de uitoefening van het stemrecht verbonden aan de gewone aandelen. Stichting ING Aandelen volgt de steminstructie op voor het aantal gewone aandelen dat overeenkomt met het aantal certificaten van aandelen in het bezit van de betreffende certificaathouder.

Stichting ING Aandelen heeft het op deze manier uitbrengen van stemmen vereenvoudigd door stemmen op afstand en stemmen via internet mogelijk te maken.

UITOEFENING STEMRECHT OP GEWONE AANDELEN DOOR STICHTING ING AANDELEN

Voor aandelen waarvoor Stichting ING Aandelen geen stemvolmacht aan certificaathouders heeft verleend en waarvoor zij ook geen steminstructies heeft ontvangen, stemt Stichting ING Aandelen naar eigen inzicht.

Op grond van de statuten en de Administratievoorwaarden laat Stichting ING Aandelen zich bij het uitbrengen van haar stem primair leiden door de belangen van de certificaathouders, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de belangen van ING Groep en haar groepsmaatschappijen.

Stichting ING Aandelen bevordert het verwerven van stemvolmachten van andere aandeelhouders van ING Groep dan de Stichting zelf en van gerichte stemvolmachten of steminstructies van certificaathouders. De Stichting stimuleert een zo groot mogelijke participatie door aandeelhouders en certificaathouders en bevordert dat het stemrecht op aandelen op een transparante wijze wordt uitgeoefend. Tegelijkertijd voorkomt zij dat een minderheid van aandeelhouders en certificaathouders een toevallige meerderheid van stemmen kan gebruiken ten nadele van

de aandeelhouders en de certificaathouders, die aanwezig noch vertegenwoordigd zijn op een Algemene Vergadering van ING Groep.

FACILITEIT STEMMEN OP AFSTAND

ING Groep participeert in Stichting Communicatiekanaal Aandeelhouders, een kanaal dat deelnemende certificaathouders in staat stelt steminstructies te geven aan Stichting ING Aandelen. Voor institutionele beleggers buiten Nederland biedt ING Groep een vergelijkbare faciliteit voor stemmen op afstand. Bovendien bevordert ING Groep in de Verenigde Staten het stemmen op afstand door ADS-houders in overeenstemming met de gewoonten aldaar.

Stemvolmachtformulieren voor aandeelhouders en steminstructie-formulieren voor certificaathouders die niet deelnemen aan Stichting Communicatiekanaal Aandeelhouders, zijn beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com). Het indienen van deze formulieren dient aan in die formulieren vermelde aanvullende voorwaarden te voldoen.

BELANGRIJKSTE BEVOEGDHEDEN ALGEMENE VERGADERING

De Algemene Vergadering is onder meer bevoegd te beslissen over:

- De benoeming, de schorsing en het ontslag van leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Commissarissen, met inachtneming van een bindende voordracht of een voorstel van de Raad van Commissarissen.
- De vaststelling van de jaarrekening.
- De vaststelling van dividend, met inachtneming van de bevoegdheid van de Raad van Bestuur om – met goedkeuring van de Raad van Commissarissen – de winst geheel of gedeeltelijk aan de reserves toe te voegen, alsmede de vaststelling van andere uitkeringen voorgesteld door de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen.
- De benoeming van de externe accountant.
- Een wijziging van de Statuten, een fusie of splitsing van ING Groep of ontbinding of liquidatie van ING Groep; dit alles op voorstel van de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen.
- De uitgifte van aandelen of de toekenning van rechten tot het nemen van aandelen, de beperking of uitsluiting van voorkeursrechten van aandeelhouders en het delegeren van deze bevoegdheden aan de Raad van Bestuur, met inachtneming van het daartoe door de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen gedane voorstel.
- De machtiging voor het inkopen van uitstaande aandelen en tot het intrekken van aandelen.

Bovendien is goedkeuring van de Algemene Vergadering vereist voor besluiten van de Raad van Bestuur die zodanig verstrekkende gevolgen hebben dat ze de identiteit of het karakter van ING Groep of haar onderneming ingrijpend zouden veranderen. Hieronder vallen besluiten tot het overdragen of op andere wijze vervreemden van (vrijwel) de gehele onderneming van ING Groep of haar dochtermaatschappijen als gevolg waarvan ING Groep of de groep waarover ING Groep de centrale leiding uitoefent, niet langer bancaire danwel verzekeringsactiviteiten uitoefent.

VERSLAGLEGGING

Besluiten die tijdens de Algemene Vergadering worden genomen, zullen binnen een week na de vergadering ook op de website van ING Groep worden bekendgemaakt (www.ing.com).
De conceptnotulen van de Algemene Vergadering worden, in overeenstemming met de Corporate Governance Code, uiterlijk drie maanden na de vergadering voor aandeelhouders en certificaathouders beschikbaar gesteld op de website van ING Groep (www.ing.com). Zij kunnen in de daaropvolgende drie maanden op de conceptnotulen reageren. De definitieve notulen worden vervolgens vastgesteld door de voorzitter van de desbetreffende vergadering en een door die vergadering aangewezen aandeelhouder of certificaathouder. De definitieve notulen worden op de website van ING Groep geplaatst (www.ing.com).
In afwijking van de Corporate Governance Code krijgen aandeelhouders en certificaathouders geen gelegenheid op de notulen van een Algemene Vergadering te reageren, indien van deze vergadering een notarieel proces-verbaal is opgemaakt. Dit is onverenigbaar met de wetgeving dienaangaande.

RAAD VAN BESTUUR

BENOEMING EN ONTSLAG

Leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de Algemene Vergadering uit een door de Raad van Commissarissen op te stellen bindende voordracht. De Algemene Vergadering kan het bindende karakter aan de voordracht ontnemen bij besluit genomen met volstrekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen, welke meerderheid meer dan een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigt. Kandidaten voor benoeming tot lid van de Raad van Bestuur moeten voldoen aan de deskundigheids- en betrouwbaarheidseisen volgens de Wet op het financieel toezicht.

Op deze voordracht dienen volgens de wet voor elke vacature de namen van minimaal twee kandidaten te worden vermeld. Als dat niet het geval is, is de voordracht niet-bindend. Als tweede kandidaat stelt ING Groep gepensioneerde senior managers of andere hogere functionarissen voor die, omdat de wettelijke eis van twee kandidaten zal komen te vervallen, niet hoeven te voldoen aan de profielschets van de Raad van Bestuur.

Leden van de Raad van Bestuur kunnen te allen tijde worden geschorst of ontslagen bij meerderheidsbesluit van de Algemene Vergadering. De Algemene Vergadering kan alleen een niet door de Raad van Commissarissen voorgesteld besluit tot schorsing of ontslag van leden van de Raad van Bestuur nemen, indien sprake is van een volstrekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen, welke meerderheid meer dan een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigt.

TAAK RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bestuur van ING Groep. Hieronder valt onder meer de verantwoordelijkheid voor het vaststellen en verwezenlijken van de doelstellingen van de vennootschap, voor het vaststellen van haar strategie en beleid, en het behalen van resultaten. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor het dagelijkse bestuur van ING Groep. De Raad van Bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering. De Raad van Bestuur is collectief verantwoordelijk voor het bestuur van ING Groep. De organisatie, bevoegdheden en werkwijze van de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in een door de Raad van Commissarissen goedgekeurd reglement. Dit reglement is (uitsluitend in het Engels) beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com).

PROFIELSCHETS LEDEN RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Commissarissen heeft een profielschets opgesteld als basis voor de selectie van leden van de Raad van Bestuur. Het document is (uitsluitend in het Engels) beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com) en op het hoofdkantoor van ING Groep.

BELONING EN EFFECTENBEZIT

Het is leden van de Raad van Bestuur toegestaan aandelen en certificaten van aandelen in het kapitaal van ING Groep te houden als langetermijnbelegging. Op transacties in deze aandelen en deze certificaten van aandelen door leden van de Raad van Bestuur is de Insiderregeling van ING Groep van toepassing. Deze regeling is beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com). Informatie over de beloning van de leden van de Raad van Bestuur, inclusief aan hen toegekende aandelen en/of optierechten, is – tezamen met aanvullende informatie dienaangaande – opgenomen in het Remuneratierapport, beginnend op pagina 80.

NEVENFUNCTIES/TEGENSTRIJDIG BELANG

Geen enkel lid van de Raad van Bestuur bekleedt commissariaten bij beursgenoteerde ondernemingen buiten ING. Dit is in overeenstemming met het beleid van ING Groep om tegenstrijdige belangen te voorkomen.

TRANSACTIES MET (MOGELIJK) TEGENSTRIJDIG BELANG

Overeenkomstig de Corporate Governance Code worden transacties met leden van de Raad van Bestuur waarbij sprake is van een aanmerkelijk tegenstrijdig belang, gemeld in het Jaarverslag. In afwijking van de Corporate Governance Code geldt dit echter niet als (i) melding in strijd is met de wet, (ii) de vertrouwelijke, koersgevoelige of concurrentiegevoelige aard van de transactie openbaarmaking in de weg staat, en/of (iii) de informatie dusdanig concurrentiegevoelig is, dat melding schadelijk kan zijn voor de concurrentiepositie van ING Groep.

Een aanmerkelijk tegenstrijdig belang wordt niet aanwezig geacht – en bijgevolg vindt geen vermelding in het Jaarverslag plaats – indien een lid van de Raad van Bestuur financiële producten of diensten betrekt op voorwaarden die gelden voor het gehele personeel, van dochtermaatschappijen van ING Groep die daarbij handelen in hun gewone bedrijfsuitoefening. Dit geldt echter niet voor leningen, met dien verstande dat financiële producten en diensten waarbij het verlenen van krediet een ondergeschikt karakter heeft (zoals creditcards en debetstanden in rekening-courant) niet als 'lening' worden beschouwd; dit laatste op grond van het ondergeschikte belang. Een overzicht van leningen verstrekt aan leden van de Raad van Bestuur wordt gegeven op pagina 84.

GEGEVENS LEDEN RAAD VAN BESTUUR

DRS. J.H.M. HOMMEN, VOORZITTER

(1943, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2009, zittingsperiode eindigt in 2013)

Jan Hommen behaalde zijn doctoraal Bedrijfseconomie aan de Universiteit van Tilburg. Hij werd benoemd tot lid van de Raad van Bestuur op 27 april 2009. Hij is tevens voorzitter van het Bestuur Bank en het Bestuur Verzekeringen. De heer Hommen was vanaf 1 juni 2005 lid van de Raad van Commissarissen van ING Groep N.V. en werd in januari 2008 benoemd tot voorzitter van de Raad van Commissarissen. Tot 1 mei 2005 was hij vicevoorzitter en chief financial officer van Koninklijke Philips Electronics N.V. Van 1975 tot 1997 was hij in dienst van Alcoa Inc. Vanaf 1978 werkte hij op Alcoa's hoofdkantoor in de Verenigde Staten, waar hij in 1991 werd benoemd tot chief financial officer. De heer Hommen is bestuurslid van het Koninklijk Concertgebouworkest. Acht stafafdelingen rapporteren rechtstreeks aan de heer Hommen: Investor Relations, Corporate Legal Department, Corporate Human Resources, Corporate Development, Corporate Communications & Affairs, Public & Government Affairs, Sustainability en Corporate Audit Services.

P.G. FLYNN, CHIEF FINANCIAL OFFICER

(1960, Ierse nationaliteit, man; benoemd in 2009, zittingsperiode eindigt in 2013)

Patrick Flynn is registeraccountant en lid van de Association of Corporate Treasurers in het Verenigd Koninkrijk. Hij heeft een bachelor's degree in Business Studies (Bedrijfskunde) van het Trinity College Dublin. Hij werd op 27 april 2009 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V. Van 2007 tot 2009 was hij chief financial officer van HSBC Insurance Holding Ltd. De heer Flynn is verantwoordelijk voor ING's financiële afdelingen.

WIJZIGINGEN IN SAMENSTELLING

Koos Timmermans werd per 1 oktober 2011 benoemd tot vicevoorzitter van het Bestuur Bank. Vanwege zijn nieuwe rol trok hij zich op deze datum terug als chief risk officer en lid van de Raad van Bestuur van ING Groep. De Raad van Commissarissen zal op de Algemene Vergadering van 14 mei 2012 voorstellen Wilfred F. Nagel (1956, Nederlandse nationaliteit, man) te benoemen tot lid van de Raad van Bestuur en chief risk officer van ING Groep. Vanaf 1 oktober 2011 tot de benoeming van de heer Nagel is Patrick Flynn verantwoordelijk voor het risicobeheer van ING.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

BENOEMING EN ONTSLAG

Leden van de Raad van Commissarissen worden benoemd door de Algemene Vergadering uit een door de Raad van Commissarissen op te stellen bindende voordracht. De Algemene Vergadering kan het bindend karakter aan de voordracht ontnemen, bij besluit genomen met volstrekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen, welke meerderheid meer dan een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigt. Kandidaten voor benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen moeten voldoen aan de expertise- en betrouwbaarheidseisen volgens de Wet op het financieel toezicht. Krachtens de wet dienen op deze voordracht voor elke vacature de namen van minimaal twee kandidaten te worden vermeld. Zo niet, dan is de voordracht niet-bindend. Als tweede kandidaat stelt ING Groep in de regel gepensioneerde topmanagers of andere hogere functionarissen voor die, omdat de wettelijke eis van twee kandidaten zal komen te vervallen, niet hoeven te voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria van de Corporate Governance Code of aan de profielschets van de Raad van Commissarissen.

Leden van de Raad van Commissarissen kunnen te allen tijde worden geschorst of ontslagen door een meerderheidsbesluit van de Algemene Vergadering. Een besluit tot schorsing of ontslag van commissarissen dat niet door de Raad van Commissarissen zelf is voorgesteld, kan door de Algemene Vergadering slechts worden genomen met volstrekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen, welke meerderheid meer dan een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigt.

In verband met de uitgifte van de Effecten aan de Staat der Nederlanden zijn ING Groep en de Staat der Nederlanden overeengekomen dat de Staat kandidaten mag aanbevelen voor benoeming tot commissaris en wel zodanig dat de Raad van Commissarissen, bij de benoeming van alle voorgedragen kandidaten door de Algemene Vergadering, twee Overheids-commissarissen telt. De Staat der Nederlanden mag hiertoe een zittende commissaris aanbevelen.

Het aanbevelingsrecht van de Staat der Nederlanden geldt met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen en van de corporategovernancepraktijken die algemeen zijn aanvaard in het kader van de voor ING Groep geldende beursnoteringsvereisten. Het aanbevelingsrecht geldt zolang de Staat der Nederlanden ten

minste 250 miljoen Effecten bezit of de Steunfaciliteit doorloopt (afhankelijk wat als laatste van kracht is). Wanneer het aantal Effecten in handen van de Staat der Nederlanden daalt tot onder de 250 miljoen en de Steunfaciliteit is opgeheven, blijven de Overheidscommissarissen in functie tot het einde van hun benoemingstermijn.

De door de Staat der Nederlanden aanbevolen kandidaten zullen bij wijze van bindende voordracht worden voorgedragen voor benoeming tijdens de eerstvolgende Algemene Vergadering. Hier kan onder specifieke omstandigheden van afgeweken worden, bijvoorbeeld als:

- De kandidaat niet geschikt is voor de vervulling van de taak van commissaris.
- Door de benoeming de Raad van Commissarissen niet naar behoren zou zijn samengesteld en/of zijn samenstelling zou niet voldoen aan de profielschets van de Raad van Commissarissen.
- De benoeming in strijd zou zijn met een bepaling in de Statuten, met het reglement van de Raad van Commissarissen, met een principe of best-practicebepaling in de Corporate Governance Code zoals toegepast door ING Groep en/of met enige ander algemeen aanvaarde corporategovernancepraktijk of -regel die op ING Groep als internationaal beursgenoteerde onderneming van toepassing is.
- Er sprake zou zijn van een structureel tegenstrijdig belang tussen de kandidaat en ING Groep.
- De Nederlandsche Bank zou weigeren om voor de benoeming van de desbetreffende kandidaat de vereiste verklaring van geen bezwaar af te geven.

De Staat der Nederlanden heeft de heer De Waal en mevrouw Bahlmann aanbevolen voor benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen. Beiden zijn op 27 april 2009 door de Algemene Vergadering benoemd.

TAAK RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken bij ING Groep en haar ondernemingen, alsmede de Raad van Bestuur met raad terzijde te staan. In overeenstemming met het Nederlandse vennootschapsrecht, de Corporate Governance Code en de Statuten eist het reglement van de Raad van Commissarissen van alle leden van de Raad van Commissarissen, inclusief de Overheidscommissarissen, dat zij handelen in het belang van ING Groep en haar dochterondernemingen, daarbij rekening houdend met de belangen van alle belanghebbenden van ING Groep, hun taken uitvoeren zonder mandaat en onafhankelijk van enig belang bij de onderneming van ING Groep, en geen voorrang geven aan enig belang zonder acht te slaan op de andere betrokken belangen.

Bepaalde besluiten van de Raad van Bestuur, zoals vermeld in de Statuten, in het reglement van de Raad van Bestuur en in het reglement van de Raad van Commissarissen, dienen te worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

In verband met de eerder genoemde transacties met de Staat der Nederlanden kunnen bepaalde besluiten van de Raad van Commissarissen slechts worden genomen indien geen van de Overheidscommissarissen heeft tegengestemd. Deze rechten zijn vanaf de Algemene Vergadering in 2009 in werking getreden. Het gaat hierbij om besluiten betreffende de volgende onderwerpen:

a. De uitgifte of verkrijging van eigen aandelen door ING Groep, anders dan in het kader van de uitgifte van de Effecten (ter voorkoming van misverstanden: ook als dit dient voor conversie dan wel voor financiering van de inkoop van de Effecten), in het kader van normale afdekkingstransacties, of in het kader van aandelen- en optieregelingen voor werknemers.
b. De medewerking van ING Groep aan de uitgifte van certificaten van aandelen.
c. De aanvraag van de notering of intrekking van de notering van de onder a. of b. bedoelde effecten aan enige beurs.
d. Het besluit tot het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking tussen ING Groep of een afhankelijke maatschappij en een andere rechtspersoon of vennootschap, dan wel als volledig aansprakelijke vennote in een commanditaire vennootschap of vennootschap onder firma, indien deze samenwerking van ingrijpende betekenis is voor ING Groep. Daarvan is sprake indien het gaat om ten minste een vierde van het geplaatste kapitaal plus reserves van ING Groep volgens de balans met toelichting.
e. Het door ING Groep of een afhankelijke maatschappij nemen van zulk een deelneming in het kapitaal van een andere vennootschap ter waarde van ten minste een vierde van het geplaatste kapitaal plus reserves van ING Groep volgens de balans met toelichting, alsmede het ingrijpend vergroten of verminderen van zulk een deelneming.
f. Investeringen waarmee een bedrag is gemoeid van ten minste een vierde van het geplaatste kapitaal plus reserves van ING Groep volgens de balans met toelichting.
g. Een voorstel tot ontbinding van ING Groep.
h. Aangifte van faillissement of aanvraag van surseance van betaling van ING Groep.
i. Een voorstel tot vermindering van het geplaatste kapitaal van ING Groep (voor zover niet verband houdend met de uitgifte van Effecten).
j. Een voorstel tot fusie, splitsing of ontbinding van ING Groep.
k. Een voorstel tot wijziging van het beloningsbeleid van ING Groep.
l. De benoeming van de chief executive officer/voorzitter van de Raad van Bestuur van ING Groep.

PROFIELSCHETS RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen heeft een profielschets opgesteld als basis voor zijn eigen samenstelling. Het document is beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com) en op het hoofd-kantoor van ING Groep.

Gezien de ervaring van voormalige leden van de Raad van Bestuur en de waardevolle bijdrage die zij kunnen leveren aan de Raad van Commissarissen is, mede in het licht van de omvang van de Raad van Commissarissen en het brede scala aan activiteiten van ING Groep, besloten dat voormalige leden van de Raad van Bestuur kunnen worden benoemd tot commissaris van ING Groep. Daarbij geldt de beperking dat van iedere vijf commissarissen er niet meer dan één voormalig lid van de Raad van Bestuur mag zijn. Bovendien geldt een wachtperiode van minimaal één jaar na terugtreding uit de Raad van Bestuur voordat men tot commissaris kan worden benoemd. Een voormalig lid van de Raad van Bestuur kan niet tot voorzitter of vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen worden benoemd.

Een voormalig lid van de Raad van Bestuur kan na benoeming tot commissaris ook worden benoemd tot lid van een van de commissies van de Raad van Commissarissen. Een benoeming tot voorzitter van een commissie is echter uitsluitend mogelijk minimaal vier jaar na aftreden als lid van de Raad van Bestuur.

BENOEMINGSTERMIJN LEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

Een lid van de Raad van Commissarissen treedt in ieder geval af aan het einde van de eerste Algemene Vergadering gehouden vier jaar

na zijn of haar meest recente benoeming of herbenoeming. Overeenkomstig de Corporate Governance Code mogen commissarissen in beginsel nog tweemaal voor een termijn van vier jaar worden herbenoemd. Onder bijzondere omstandigheden kan hier echter van afgeweken worden, bijvoorbeeld ter wille van een evenwichtige samenstelling van de Raad van Commissarissen en/of het behoud van waardevolle kennis en ervaring. Doorgaans treden leden van de Raad van Commissarissen bovendien af zonder dat herbenoeming mogelijk is, aan het einde van de jaarlijkse Algemene Vergadering die wordt gehouden in het jaar dat de commissaris zeventig jaar wordt. Het rooster van aftreden is beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com).

NEVENFUNCTIES/TEGENSTRIJDIG BELANG

Leden van de Raad van Commissarissen wordt gevraagd een overzicht te geven van alle andere commissariaten, bezoldigde functies en nevenfuncties die zij vervullen. Deze functies mogen niet strijdig zijn met de belangen van ING Groep. Het is de verantwoordelijkheid van iedere commissaris zelf en van de Corporate-Governance-commissie om ervoor te zorgen dat de bij de functie horende verplichtingen naar behoren worden vervuld en dat het functioneren van de commissaris niet wordt beïnvloed door eventuele andere functies die de commissaris buiten ING Groep vervult.

Overeenkomstig de Corporate Governance Code dienen leden van de Raad van Commissarissen ieder (potentieel) tegenstrijdig belang te melden en alle hiervoor relevante informatie te verstrekken. Vervolgens zal de Raad van Commissarissen – zonder de desbetreffende commissaris – bepalen of er inderdaad sprake is van tegenstrijdig belang. In bijzondere gevallen kan de Raad van Commissarissen van deze regel afwijken en besluiten dat er geen sprake is van tegenstrijdig belang, terwijl dat volgens de Corporate Governance Code wel het geval is. In het bijzonder gaat het om gevallen van tegenstrijdig belang die voortkomen uit een ontbonden huwelijk, dit om rekening te houden met situaties waarin er geen sprake is van een wezenlijke familierelatie.

Indien sprake is van tegenstrijdig belang, dient de desbetreffende commissaris zich, in overeenstemming met de Corporate Governance Code, te onthouden van deelname aan discussies of besluitvorming over het onderwerp of de transactie waarbij hij of zij een tegenstrijdig belang heeft.

TRANSACTIES MET (MOGELIJK) TEGENSTRIJDIG BELANG

Overeenkomstig de Corporate Governance Code worden transacties met leden van de Raad van Commissarissen waarbij sprake is van een aanmerkelijk tegenstrijdig belang gemeld in het jaarverslag. In afwijking van de Corporate Governance Code geldt dit echter niet als (i) melding in strijd is met de wet, (ii) de vertrouwelijke, koersgevoelige of concurrentiegevoelige aard van de transactie openbaarmaking in de weg staat, en/of (iii) de informatie dusdanig concurrentiegevoelig is dat melding schadelijk kan zijn voor de concurrentiepositie van ING Groep.

De relatie die een commissaris als particuliere klant heeft met een dochteronderneming van ING Groep, wordt niet aangemerkt als een geval van aanmerkelijk tegenstrijdig belang. Een uitzondering hierop vormen eventueel verstrekte leningen (een overzicht van de aan leden van de Raad van Commissarissen verstrekte leningen wordt gegeven op pagina 87).

ONAFHANKELIJKHEID

Jaarlijks wordt ieder van de leden van de Raad van Commissarissen gevraagd na te gaan of de afhankelijkheidscriteria als opgenomen in de Corporate Governance Code niet op hen van toepassing zijn en dit schriftelijk te bevestigen. Op basis van deze criteria dienen per 31 december 2011 alle leden van de Raad van Commissarissen als onafhankelijk te worden beschouwd, met uitzondering van Luc Vandewalle, vanwege zijn voormalige positie bij ING België. Leden van de Raad van Commissarissen op wie de afhankelijkheidscriteria van de Corporate Governance Code niet van toepassing zijn en leden van de Raad van Commissarissen op wie die criteria wel van toepassing zijn maar die kunnen uitleggen waarom dit hun onafhankelijkheid niet aantast, worden als onafhankelijk beschouwd.

SECRETARIS

Secretaris van ING Groep is de heer J-W.G. Vink, tevens general counsel van ING Groep.

COMMISSIES RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen kende op 31 december 2011 vijf commissies: de Auditcommissie, de Risicocommissie, de Remuneratiecommissie, de Nominatiecommissie en de Corporate-Governance-commissie.

De organisatie, bevoegdheden en werkwijze van de Raad van Commissarissen zijn nader vastgelegd in een reglement. Daarnaast zijn afzonderlijke reglementen opgesteld voor de Auditcommissie, de Risicocommissie, de Remuneratiecommissie, de Nominatiecommissie en de Corporate-Governance-commissie. Deze reglementen zijn (in het Engels) beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com). Hieronder volgt een korte beschrijving van de vijf commissies.

De Auditcommissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij het toezicht op de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving van ING Groep, ING Verzekeringen N.V. en ING Bank N.V., het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving, en het toezicht op de onafhankelijkheid en het functioneren van de interne en externe accountants van ING. Op 31 december 2011 bestond de Auditcommissie uit de heer Kuiper (voorzitter), mevrouw Bahlmann en de heren Breukink, Mehta en Vandewalle.

De Raad van Commissarissen heeft vastgesteld dat de heren Van Keulen, Kuiper en Mehta, financieel experts zijn als omschreven in de Corporate Governance Code. De heren Kuiper en Mehta zijn benoemd tot lid van de Auditcommissie per 9 mei 2011 respectievelijk 14 februari 2011. De heer Van Keulen werd benoemd tot lid van de Risicocommissie per 9 mei 2011.

De heren Van Keulen en Kuiper worden door de Raad van Commissarissen als financieel experts beschouwd vanwege hun brede ervaring in het bank- en verzekeringswezen en de Nederlandse financiële sector. De heer Mehta wordt als financieel expert beschouwd wegens zijn ervaring als chief executive officer van Hong Kong & Shanghai Banking Corporation (HSBC) in Hongkong.

De Risicocommissie ondersteunt en adviseert de Raad van Commissarissen bij de bewaking van het risicoprofiel van ING Groep en bij het toezicht op de structuur en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Op 31 december 2011 bestond de Risicocommissie uit de heer Klaver (voorzitter), mevrouw Bahlmann en de heren Van Keulen, Kuiper, Vandewalle en Van der Veer.

De Remuneratiecommissie adviseert de Raad van Commissarissen onder andere over de arbeidsvoorwaarden (waaronder de beloning) van de leden van de Raad van Bestuur en over het beleid en de algemene principes waarop de arbeidsvoorwaarden van de Raad van Bestuur en het topmanagement van ING en haar

dochterondernemingen zijn gebaseerd. Op 31 december 2011 bestond de Remuneratiecommissie uit de heren Elverding (voorzitter), Van Keulen, Klaver, Van der Veer en De Waal.

De Nominatiecommissie adviseert de Raad van Commissarissen onder andere over de samenstelling van de Raad van Commissarissen en van de Raad van Bestuur. Op 31 december 2011 bestond de Nominatiecommissie uit de heren Van der Veer (voorzitter), Elverding, Van Keulen, Klaver en De Waal.

De Corporate-Governance-commissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij het toezicht op, en de evaluatie van de corporate governance van ING als geheel en de rapportage daarover in het jaarverslag en aan de Algemene Vergadering, en adviseert de Raad van Commissarissen over verbeteringen. Op 31 december 2011 bestond de Corporate-Governance-commissie uit de heren Breukink (voorzitter), Mehta, Van der Veer en De Waal.

De huidige samenstelling van de commissies van de Raad van Commissarissen staat op de website van de onderneming, www.ing.com. Deze informatie wordt regelmatig bijgewerkt.

BELONING EN EFFECTENBEZIT

De beloning van de leden van de Raad van Commissarissen wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering en is niet afhankelijk van de resultaten van ING Groep. Meer informatie over de beloning is te vinden in het Remuneratierapport op pagina 86. Het is commissarissen toegestaan aandelen en certificaten van aandelen in het kapitaal van ING Groep te houden als langetermijnbelegging. Zie pagina 87 voor een overzicht. Op transacties in deze aandelen en deze certificaten van aandelen door commissarissen is de ING Insiderregeling van toepassing. Deze regeling is beschikbaar op de website van ING Groep (www.ing.com).

GEGEVENS LEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

DRS. IR. J. VAN DER VEER (VOORZITTER)

(1947, Nederlandse nationaliteit, man, benoemd in 2009, zittingsperiode eindigt in 2013)
Voormalig voorzitter Raad van Bestuur van Royal Dutch Shell plc.
Overige functies: niet-uitvoerend bestuurder van Royal Dutch Shell plc en voorzitter Raad van Commissarissen van Koninklijke Philips Electronics N.V. (beursgenoteerde ondernemingen), lid Raad van Commissarissen van Het Concertgebouw N.V., voorzitter Platform Bètatechniek, voorzitter Raad van Toezicht van het Nederlands Openluchtmuseum, bestuurslid van het Nationale Toneel.

MR. P.A.F.W. ELVERDING (VICEVOORZITTER)

(1948, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2007, zittingsperiode eindigt in 2015)
Voormalig voorzitter Raad van Bestuur van Koninklijke DSM N.V. en voormalig vicevoorzitter Raad van Commissarissen van De Nederlandsche Bank N.V.
Overige functies: voorzitter Raad van Commissarissen Océ N.V., voorzitter Raad van Commissarissen van Koninklijke BAM Groep N.V. (beursgenoteerde ondernemingen), vicevoorzitter Raad van Commissarissen SHV Holdings N.V., voorzitter Raad van Commissarissen Q-Park N.V., lid Raad van Commissarissen Koninklijke FrieslandCampina N.V., voorzitter Raad van Commissarissen Oostwegel Holding B.V., bestuurslid Stichting Instituut GAK.

MW. PROF. DR. J.P. BAHLMANN

(1950, Nederlandse nationaliteit, vrouw; benoemd in 2009, zittingsperiode eindigt in 2013)
Hoogleraar Bedrijfseconomie, Universiteit van Utrecht en voorzitter van het Commissariaat voor de Media.
Overige functies: vicevoorzitter Raad van Commissarissen N.V. Nederlandsche Apparatenfabriek 'Nedap' (beursgenoteerde onderneming), bestuurslid van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Nederland, voorzitter van de Stichting Max Havelaar. Bestuurslid van De Baak Management Centre VNO-NCW, bestuurslid van Toneelgroep Amsterdam.

DRS. H.W. BREUKINK

(1950, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2007, zittingsperiode eindigt in 2015)
Voormalig directielid van F&C en directeur F&C Nederland (vermogensbeheerder).
Overige functies: lid Raad van Commissarissen van NSI N.V. (vastgoedfonds) en commissaris van F&C Sapphire hedge fund, Ierland (beursgenoteerde ondernemingen), commissaris van Brink Groep BV, toezichthoudend voorzitter van Heembouw Holding B.V., toezichthoudend voorzitter van zorginstelling De Omring, toezichthoudend bestuurder woningbouwcorporatie HaagWonen, toezichthoudend voorzitter van Hogeschool InHolland.

DRS. S. VAN KEULEN

(1946, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2011, zittingsperiode eindigt in 2015)
Voormalig voorzitter van de Raad van Bestuur van SNS Reaal N.V. en voorzitter Holland Financial Centre.
Overige functies: lid Raad van Commissarissen van Heijmans N.V., voorzitter Raad van Commissarissen van Mediq N.V. (beursgenoteerde ondernemingen), lid Raad van Commissarissen van APG Groep N.V., lid Raad van Commissarissen van Vado Beheer B.V., lid van het Comité van Toezicht Wereld Natuur Fonds, voorzitter Bestuur van Investment Fund for Health in Africa, lid Raad van Commissarissen Stichting PharmAccess International, voorzitter Raad van Commissarissen van Stichting Access to Medicine, Bestuurslid van Stichting Health Insurance Fund.

DRS. P.C. KLAVER

(1945, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2006, zittingsperiode eindigt in 2014)
Voormalig voorzitter van de Raad van Bestuur van SHV Holdings N.V.
Overige functies: voorzitter Raad van Commissarissen PostNL N.V. (beursgenoteerde onderneming), voorzitter Raad van Commissarissen van Koninklijke Dekker B.V., Credit Yard Group B.V, Dura Vermeer Groep N.V. en Blokker Holding B.V., vicevoorzitter Raad van Commissarissen van SHV Holdings N.V, bestuurslid African Parks Foundation.

MR. J.CH.L. KUIPER

(1947, Nederlandse nationaliteit, man; benoemd in 2011, zittingsperiode eindigt in 2015)
Voormalig lid Raad van Bestuur van ABN AMRO Bank N.V.
Overige functies: voorzitter Raad van Commissarissen van IMC B.V., lid Raad van Bestuur van Hespri Holding B.V. en AutoBinck Holding N.V., lid Raad van Toezicht van het Nexus Instituut, bestuurslid Stichting voor Ooglijders, Prins Bernhard Cultuurfonds en Stichting Democratie en Media, penningmeester van Mondriaan Stichting.

A. MEHTA
(1946, Indiase nationaliteit, man; benoemd in 2008, zittingsperiode eindigt in 2012)
Voormalig chief executive officer van de Hong Kong & Shanghai Banking Corporation (HSBC) in Hong Kong.
Overige functies: non-executive director van Tata Consultancy Services, Jet Airways Ltd., PCCW Ltd., Vedanta Resources plc, Wockhardt Ltd., Godrej Consumer Products Ltd., Cairn India Ltd., en Max India Ltd. Lid Governing Board Indian School of Business.

L.A.C.P. VANDEWALLE
(1944, Belgische nationaliteit, man; benoemd in 2011, zittingsperiode eindigt in 2014)
Voormalig bestuursvoorzitter en niet-uitvoerend lid van de Raad van Bestuur van ING België N.V./S.A.
Overige functies: voorzitter Raad van Commissarissen van Bakker Hillegom B.V., Domo Real Estate, Matexi Groep, Plu Holding en Transics International, lid Raad van Bestuur van Allia Insurance Brokers, Arseus, Besix Groep, Galloo, Masureel Veredeling, Sea-Invest, Sioen Industries, Vergroup, Veritas en Willy Naessens Industriebouw.

L.J. DE WAAL
(1950, Nederlandse nationaliteit, man, benoemd in 2009, zittingsperiode eindigt in 2013)
Voormalig directeur van Humanitas.
Overige functies: lid Raad van Commissarissen PGGM N.V., lid Raad van Advies van Zorgverzekeraars Nederland, voorzitter Raad van Toezicht van Stichting Nationaal Fonds Kunstbezit, lid Nationaal Contact Punt OESO, voorzitter Raad van Toezicht Museum Volkenkunde, voorzitter Platform 'Slim Werken Slim Reizen', lid Toetsingscommissie Beloningen Woningcorporaties.

WIJZIGINGEN IN SAMENSTELLING

In 2011 traden Jackson Tai, Godfried van der Lugt en Joan Spero af als lid van de Raad van de Commissarissen, respectievelijk op 6 januari, 24 januari en 1 juni. Claus Dieter Hoffmann trad af aan het eind van de Algemene Vergadering 2011.

De benoemingstermijn van de heer Mehta loopt aan het einde van de Algemene Vergadering van 2012 af. Op diezelfde vergadering zal hij voor herbenoeming worden voorgedragen. Tevens zal de Raad van Commissarissen nog drie kandidaten nomineren voor benoeming tot commissaris: mevrouw Y.C.M.T. van Rooij (1951, Nederlandse nationaliteit, vrouw), de heer J.H. Holsboer (1946, Nederlandse nationaliteit, man) en de heer R.W.P. Reibestein (1956, Nederlandse nationaliteit, man). De voorgestelde benoemingen zijn goedgekeurd door De Nederlandsche Bank.

Meer informatie hierover is te vinden in de oproeping tot de Algemene Vergadering van 2012, die vanaf 29 maart 2012 beschikbaar is op de website van ING Groep (www.ing.com).

FINANCIËLE VERSLAGGEVING

Een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de systemen van ING Groep voor interne controle en risicobeheer met betrekking tot het financiële rapportageproces is opgenomen in de verklaring omtrent artikel 404 van de Sarbanes-Oxley-wet op pagina 78. Deze beschrijving wordt geacht integraal onderdeel uit te maken van deze paragraaf.

WIJZIGINGEN IN ZEGGENSCHAP

WETTELIJKE BEPALINGEN

Ingevolge de Wet op het financieel toezicht zijn verklaringen van geen bezwaar vereist van de minister van Financiën voor het verwerven en houden van een deelneming van 10% of meer in ING Groep en voor het uitoefenen van de aan die deelneming verbonden zeggenschap. Op grond van toepasselijke wetgeving in de verschillende jurisdicties waarin dochtermaatschappijen van ING Groep opereren, kan de verkrijging van een aanmerkelijk belang in ING Groep worden aangemerkt als een verkrijging van een indirecte deelneming of indirecte zeggenschap in de betrokken dochtermaatschappij, waarvoor toestemming van of kennisgeving aan de desbetreffende lokale toezichthouders is vereist.

CHANGE OF CONTROL-CLAUSULES IN BELANGRIJKE OVEREENKOMSTEN

ING Groep is geen partij bij enige belangrijke overeenkomst die in werking treedt of wordt gewijzigd of beëindigd bij wijziging van de zeggenschap over ING Groep als gevolg van een openbaar bod, zoals bedoeld in artikel 5:70 van de Wet op het financieel toezicht. Dochtermaatschappijen van ING Groep kunnen gebruikelijke change-of-control-clausules hebben opgenomen in contracten die verband houden met hun verschillende bedrijfsactiviteiten, zoals jointventureovereenkomsten, letters of credit en andere kredietfaciliteiten, swaps, derivaten, hybride kapitaal- en schuldinstrumenten, herverzekeringsovereenkomsten, en future- en optiecontracten. Na wijziging van zeggenschap over ING Groep (al dan niet als gevolg van een openbaar bod) kunnen dergelijke contracten worden aangepast of beëindigd, resulterend in bijvoorbeeld een verplichte overdracht van het belang in de joint venture, vervroegde terugbetaling van verschuldigde bedragen, verlies van kredietfaciliteiten of herverzekeringsdekking en liquidatie van uitstaande future- of optieposities.

VERTREKREGELINGEN LEDEN RAAD VAN BESTUUR

De arbeidsovereenkomsten met de leden van de Raad van Bestuur voorzien in een vertrekregeling die verschuldigd wordt bij beëindiging van de overeenkomst in verband met een openbare bieding zoals bedoeld in artikel 5:70 van de Wet op het financieel toezicht. Voor de hoogte van de vergoeding is niet relevant of de beëindiging van de overeenkomst al dan niet verband houdt met een openbare bieding. Overeenkomstig de Corporate Governance Code ontvangen de leden van de Raad van Bestuur bij vertrek maximaal éénmaal hun vaste jaarsalaris.

STATUTENWIJZIGING

De Algemene Vergadering is bevoegd te besluiten tot wijziging van de Statuten, mits het besluit wordt genomen op voorstel van de Raad van Bestuur en onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen. Een dergelijk besluit van de Algemene Vergadering dient te worden genomen met ten minste twee derde van de uitgebrachte stemmen in een Algemene Vergadering waarin ten minste tweederde van het geplaatste kapitaal is vertegenwoordigd. Een statutenwijziging treedt pas in werking na het verlijden van een notariële akte van statutenwijziging.

EXTERNE ACCOUNTANT

Tijdens de Algemene Vergadering op 22 april 2008 is aan Ernst & Young de opdracht verleend de financiële gegevens van ING Groep over de boekjaren 2008 tot en met 2011 te onderzoeken, hierover aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen verslag uit te brengen en een verklaring af te leggen over de jaarrekening van ING Groep. Verder controleerde Ernst & Young de effectiviteit van

de interne controle op de financiële verslaglegging per 31 december 2011 en bracht daarover verslag uit.
De externe accountant nam deel aan de bijeenkomsten van de Auditcommissie en aan de Algemene Vergadering in 2011.

Tijdens de Algemene Vergadering van 2012 zal voorgesteld worden de aanstelling van Ernst & Young met nog eens twee jaar, dat wil zeggen met de boekjaren 2012 en 2013, te verlengen. Dit voorstel is gebaseerd op een evaluatie van het functioneren van de externe accountant door de Auditcommissie in de afgelopen vier jaar. Naast haar eigen observeringen gebruikte de Auditcommissie hiervoor de feedback van het senior management en de interne accountants, over thema's als de kwaliteit van de dienstverlening, de kosten, het bedrijfsinzicht, de samenstelling van het team, integriteit, objectiviteit en onafhankelijkheid. Een grote meerderheid van de respondenten toonde zich tevreden met het functioneren van de externe accountant.

De Auditcommissie heeft ook kennis genomen van het persbericht van de AFM van 26 januari 2012, waarin de AFM bekend heeft gemaakt dat zij een bestuurlijke boete heeft opgelegd aan Ernst & Young voor het niet voldoen aan zijn zorgplicht. De Auditcommissie heeft de bevindingen van de AFM besproken, alsmede de maatregelen die Ernst & Young heeft genomen om tekortkomingen in de toekomst te voorkomen.

Na een periode van maximaal vijf jaar van accountantscontrole van de jaarrekeningen van ING Groep, ING Verzekeringen N.V. dan wel ING Bank N.V. dienen de eerstverantwoordelijke partners en de voor de controle van de audits verantwoordelijke partners van het externe accountantskantoor vervangen te worden door andere partners van het externe accountantskantoor. De Auditcommissie doet hierover aanbevelingen aan de Raad van Commissarissen, onder andere op basis van een jaarlijkse evaluatie van de geleverde diensten.
In overeenstemming hiermee wordt de eerstverantwoordelijke partner van Ernst & Young na de eindejaarscontrole 2011 vervangen. Het rouleren van andere bij de accountantscontrole van de jaarrekeningen van ING betrokken partners verloopt volgens de van toepassing zijnde wetgeving omtrent onafhankelijkheid.

Aan de externe accountant kunnen tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering vragen worden gesteld over zijn verklaring omtrent de jaarrekening. De externe accountant neemt derhalve deel aan die vergadering en mag de aanwezigen toespreken.

De externe accountant mag alleen met toestemming van de Auditcommissie audit- en niet auditgerelateerde diensten aan ING Groep en haar dochtermaatschappijen verlenen. De Auditcommissie geeft jaarlijks vooraf algemene goedkeuring voor bepaalde soorten auditdiensten, auditgerelateerde diensten, belastingadviezen en niet-auditgerelateerde diensten van de externe accountant van ING. Diensten waarvoor de Auditcommissie niet vooraf algemene goedkeuring heeft gegeven, mogen door de externe accountant niet worden verleend dan na specifieke goedkeuring van de Auditcommissie op aanbeveling van het locale management.

De Auditcommissie stelt tevens het maximale jaarlijkse bedrag vast dat voor dergelijke vooraf goedgekeurde diensten mag worden uitgegeven. Gedurende het hele jaar vergelijken ING en de externe accountant de werkelijk bestede met de vooraf goedgekeurde bedragen. ING geeft de Auditcommissie een volledig en gedetailleerd overzicht van alle aan ING geleverde diensten, inclusief alle bijbehorende vergoedingen. Dit overzicht wordt periodiek in de loop van het jaar door de Auditcommissie geëvalueerd.

Meer informatie over het beleid van ING ten aanzien van de onafhankelijkheid van de externe accountant is te vinden op de website van ING Groep (www.ing.com).

Rapport Stichting ING Aandelen

Het onderstaande rapport is opgesteld overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van de administratievoorwaarden voor aandelen op naam in het kapitaal van ING Groep N.V. en best-practicebepaling IV.2.6 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

DOEL

Ingevolge haar statuten (de 'Statuten') heeft Stichting ING Aandelen, een stichting opgericht naar Nederlands recht en gevestigd te Amsterdam (de 'Stichting'), tot doel:

a. Het tegen uitgifte van royeerbare certificaten ten titel van beheer verwerven en administreren van op naam luidende aandelen in het kapitaal van de te Amsterdam gevestigde naamloze vennootschap ING Groep N.V. ('ING Groep') en van eventueel daarop uit te keren bonusaandelen of bij wege van stockdividend of met behulp van claims verkregen aandelen, het uitoefenen van aan die aandelen verbonden stemrechten en alle andere aan die aandelen verbonden rechten gelijk het uitoefenen van claimrecht en het ontvangen van dividend en andere uitkeringen, waaronder begrepen liquidatie-uitkeringen, onder de verplichting het ontvangene aan de houders van certificaten van aandelen uit te keren, met dien verstande dat voor bonusaandelen of bij wege van stockdividend verkregen aandelen en voor aandelen welke voor een certificaathouder bij de uitoefening van een claimrecht worden verkregen, certificaten zullen worden uitgegeven.
b. Het bevorderen van de informatie-uitwisseling tussen ING Groep enerzijds en de certificaathouders en aandeelhouders van ING Groep anderzijds.
c. Het bevorderen van de werving van stemvolmachten van andere aandeelhouders dan de Stichting zelf, alsmede gerichte stemvolmachten en/of steminstructies van certificaathouders.

En voorts het verrichten van al hetgeen met het bovenstaande in de ruimste zin verband houdt, met dien verstande dat alle handelingen die commercieel risico medebrengen van het doel van de Stichting zijn uitgesloten.

ACTIVITEITEN

BESTUURSVERGADERINGEN

Het bestuur van de Stichting (het 'Bestuur') heeft gedurende het verslagjaar 2011 acht keer vergaderd.

Tijdens deze vergaderingen kwamen onder meer aan de orde:

- De evaluatie van de vergadering van certificaathouders van 24 november 2010 en de voorbereiding van de vergadering van certificaathouders van 23 november 2011.
- De jaarlijkse Algemene Vergadering van ING Groep van 9 mei 2011 ('AVA'), de onderwerpen op de agenda van de AVA (waaronder het Remuneratierapport en het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep), de resultaten van de ontvangen steminstructies en het stemgedrag van de Stichting.
- De bevordering van participatie door aandeelhouders en certificaathouders en de uitoefening van het stemrecht in het algemeen.
- Het functioneren van de Stichting, de samenstelling van het Bestuur, de balans en de staat van baten en lasten over het boekjaar 2010 en de wijziging van de administratievoorwaarden om deze in overeenstemming te brengen met de per 1 januari 2011 gewijzigde Wet giraal effectenverkeer.

BESPREKINGEN MET ING GROEP
Gedurende het verslagjaar 2011 zijn er vier besprekingen met de voorzitters van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van ING Groep geweest.

Tijdens deze besprekingen kwamen onder meer aan de orde:
- De activiteiten en prestaties van ING Groep in 2010 op basis van het persbericht van 16 februari 2011 en de cijfers over 2010, de activiteiten en prestaties van ING Groep in de eerste zes maanden van 2011 op basis van het persbericht van 4 augustus 2011 en de activiteiten en prestaties van ING Groep in de eerste negen maanden van 2011 op basis van het persbericht van 3 november 2011.
- Het beroep bij het Gerecht van de Europese Unie tegen specifieke onderdelen van de beslissing van de Europese Commissie met betrekking tot het herstructureringsplan van ING.
- Verschillende punten op de agenda van de AVA.
- De voortgang van de herstructurering van ING Groep.

JAARLIJKSE ALGEMENE VERGADERING ING GROEP, UITGEBRACHTE STEMMEN EN STEMGEDRAG
De Stichting heeft de AVA bijgewoond en tijdens deze vergadering heeft de Stichting de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van ING Groep verschillende vragen gesteld, vragen van aandeelhouders en certificaathouders beantwoord en een verklaring gegeven ten aanzien van haar voorgenomen stemgedrag waar dit wenselijk werd geacht.

De Stichting heeft stemvolmachten verleend aan certificaathouders, die de AVA in persoon bijwoonden of die door een derde werden vertegenwoordigd, om naar eigen inzicht te stemmen op een aantal aandelen gelijk aan het aantal certificaten dat door de betreffende certificaathouder werd gehouden op de registratie-datum, een en ander met inachtneming van de Statuten en de Administratievoorwaarden.

Certificaathouders die de AVA niet in persoon bijwoonden of niet werden vertegenwoordigd door een derde, hadden het recht om de Stichting bindende steminstructies te geven voor een aantal aandelen gelijk aan het aantal certificaten dat door de betreffende certificaathouder werd gehouden op de registratiedatum. Tijdens de AVA heeft de Stichting op deze aandelen gestemd overeenkomstig de gegeven steminstructies. Een meer gedetailleerd overzicht van deze stemresultaten is te vinden op de website van ING Groep (www.ing.com).

Overeenkomstig de Statuten en de Administratievoorwaarden heeft de Stichting naar eigen inzicht gestemd op de aandelen waarvoor zij geen stemvolmachten had verleend en geen steminstructies had ontvangen. Deze aandelen vertegenwoordigden 52,9% van het totaal aantal stemmen dat kon worden uitgebracht tijdens de AVA. Bij het stemmen op deze aandelen, heeft de Stichting zich primair gericht naar het belang van de certificaathouders en rekening gehouden met het belang van ING Groep en de met haar verbonden onderneming. Als gevolg heeft de Stichting op deze aandelen stem uitgebracht vóór alle stempunten op de agenda van de AVA.

De Stichting bevordert de werving van stemvolmachten van andere aandeelhouders van ING Groep dan de Stichting zelf en van gerichte stemvolmachten of steminstructies van certificaathouders. De Stichting stimuleert een zo groot mogelijke participatie door aandeelhouders en certificaathouders en bevordert dat het stemrecht op aandelen op een transparante wijze wordt uitgebracht. Tegelijkertijd voorkomt zij dat een minderheid van aandeelhouders en certificaathouders een toevallige meerderheid van stemmen kan gebruiken ten nadele van de aandeelhouders en de certificaathouders, die aanwezig noch vertegenwoordigd zijn op een Algemene Vergadering van ING Groep.

VERGADERING VAN CERTIFICAATHOUDERS
Op grond van de Administratievoorwaarden kan de Stichting de mening van certificaathouders peilen in een aparte vergadering indien en zo dikwijls de Stichting dit nodig of wenselijk acht. Daarnaast kunnen een of meer certificaathouders die gezamenlijk ten minste 10% van het totaal aantal door de Stichting uitgegeven certificaten houden, onder nauwkeurige opgave van de te behandelen onderwerpen, het Bestuur schriftelijk verzoeken om een vergadering van certificaathouders bijeen te roepen.

Het Bestuur heeft een vergadering van certificaathouders bijeengeroepen, welke werd gehouden op 23 november 2011. Tijdens deze vergadering was 0,05% van het totaal aantal uitgegeven certificaten aanwezig of vertegenwoordigd. Tijdens de vergadering werd een toelichting gegeven op de activiteiten van de Stichting. Daarnaast heeft het Bestuur verschillende vragen beantwoord van certificaathouders die de vergadering bijwoonden. De notulen van deze vergadering zijn gepubliceerd op de website van de stichting (www.stichtingingaandelen.nl).

CERTIFICERING
Gedurende de jaren 2008–2011 is de deelname van aandeel-houders, exclusief de Stichting, en certificaathouders aan de jaarlijkse algemene vergaderingen van ING Groep voortdurend toegenomen van 38,7% tot 47,1%. Alleen de buitengewone Algemene Vergadering van 25 november 2009 wijkt af van deze trend met een opvallend lagere opkomst van 31,1%.

In 2010 heeft ING de positie van de Stichting en de certificering geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie heeft ING geconcludeerd dat het voorbarig zou zijn om de certificering in 2010 te wijzigen of af te schaffen en dat het juister zou zijn om dit te bezien wanneer, volgend op de huidige herstructureringen en de afronding van de desinvesteringen die werden goedgekeurd in de buitengewone Algemene Vergadering in 2009, de totale governance structuur van ING Groep opnieuw zou worden geëvalueerd, welke uitkomst werd besproken tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van 27 april 2010.

UITSTAANDE CERTIFICATEN
Op 31 december 2011 bedroeg de nominale waarde van de in administratie genomen gewone aandelen EUR 919.266.828,96 waarvoor 3.830.278.454 certificaten zijn uitgegeven, elk met een nominale waarde van EUR 0,24. Gedurende het verslagjaar is het aantal certificaten per saldo met 51.427 toegenomen.

De toename kwam als volgt tot stand:

bij:	
omzetting aandelen in certificaten	58.927
af:	
omzetting certificaten in aandelen	7.500

SAMENSTELLING EN VERGOEDING BESTUUR

De leden van het Bestuur worden benoemd door het Bestuur zelf voor een periode van maximaal vier jaar en zij kunnen tweemaal worden herbenoemd. Certificaathouders kunnen aan het Bestuur personen aanbevelen om als bestuurder te worden benoemd. Het Bestuur deelt hen daartoe tijdig mede wanneer, tengevolge waarvan en overeenkomstig welk profiel in zijn midden een plaats moet worden vervuld en op welke wijze een aanbeveling dient te geschieden.

Het Bestuur bestaat op dit moment uit ir. J.J.M. Veraart, voorzitter, prof. mr. M.W. den Boogert, drs. C.J. van den Driest, dr. P.M.L. Frentrop en H.J. Hazewinkel RA.

Prof. mr. M.W. den Boogert is benoemd als lid van het Bestuur per 8 februari 2011 voor een periode eindigend per 1 januari 2015. Daarnaast zijn de heren Veraart, Van den Driest, Frentrop en Hazewinkel per 1 januari 2011 herbenoemd, voor een periode eindigend per 1 mei 2013, 1 mei 2012, 1 mei 2014 respectievelijk 1 januari 2015.

Een profielschets en een overzicht van relevante nevenfuncties van de leden van het Bestuur zijn te vinden op de website van de Stichting (www.stichtingingaandelen.nl).

Alle leden van het Bestuur hebben verklaard dat zij voldoen aan de voorwaarden inzake onafhankelijkheid zoals opgenomen in de Statuten en in de Nederlandse Corporate Governance Code.

De jaarlijkse vergoeding voor de voorzitter van het Bestuur bedraagt EUR 25.000,00 en voor de overige leden van het Bestuur EUR 20.000,00.

KOSTEN

In 2011 bedroegen de kosten in verband met de activiteiten van de Stichting EUR 433.787,21 (2010: EUR 503.871,36).

OVERIG

In 2011 heeft de Stichting extern advies ingewonnen hoe zij de werving van stemvolmachten en/of steminstructies (meer) kan bevorderen.

De werkzaamheden verbonden aan de administratie van aandelen worden verricht door Administratiekantoor van het Algemeen Administratie- en Trustkantoor B.V. te Amsterdam.

CONTACTGEGEVENS

De contactgegevens van de Stichting zijn:
Mevrouw mr. H.E. Mulder
Telefoon: 020 576 1924
E-mail: hilde.mulder@ing.com
Website: www.stichtingingaandelen.nl

AMSTERDAM, 12 MAART 2012
BESTUUR STICHTING ING AANDELEN

Rapport Stichting Continuïteit ING

Stichting Continuïteit ING, een stichting naar Nederlands recht, werd op 22 januari 1991 opgericht en is gevestigd te Amsterdam.

Tussen Stichting Continuïteit ING (de 'Stichting') en ING Groep N.V. ('ING Groep') is een calloptieovereenkomst gesloten die de Stichting het recht geeft cumulatief preferente aandelen in het kapitaal van ING Groep te verwerven tot een maximum van 4,5 miljard cumulatief preferente aandelen. Voor het verwerven van cumulatief preferente aandelen door de Stichting geldt de beperking dat onmiddellijk na plaatsing van cumulatief preferente aandelen het totale geplaatste kapitaal van ING Groep voor niet meer dan een derde uit cumulatief preferente aandelen bestaat. Indien vervolgens nieuwe, andere dan cumulatief preferente, aandelen worden uitgegeven, kan de Stichting wederom gebruik maken van bovengenoemd recht met inachtneming van de in de vorige zin genoemde beperking. Bij het nemen van cumulatief preferente aandelen dient ten minste 25% van de nominale waarde van die aandelen te worden gestort.

Het bestuur van de Stichting (het 'Bestuur') vergaderde twee keer in 2011 en wel op 22 april en 7 december.

Op 26 januari 2011 zijn de statuten van de Stichting gewijzigd.

De samenstelling van het Bestuur is momenteel als volgt:
prof. mr. S.C.J.J. Kortmann, voorzitter van het bestuur,
drs. R.F. van den Bergh, benoemd per 10 februari 2011,
mr. A.C. Metzelaar, herbenoemd per 12 mei 2011
en dr. ir. W. van Vonno.

Alle leden van het Bestuur hebben verklaard dat zij voldoen aan de voorwaarden inzake onafhankelijkheid zoals opgenomen in de statuten van de Stichting.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012
BESTUUR STICHTING CONTINUÏTEIT ING

Conformiteitsverklaring

De Raad van Bestuur dient over ieder boekjaar de jaarrekening en het jaarverslag van ING Groep N.V. op te stellen in overeenstemming met de van toepassing zijnde Nederlandse wetgeving en die IFRS-verslaggevingsregels die door de Europese Unie zijn goedgekeurd.

CONFORMITEITSVERKLARING KRACHTENS ARTIKEL 5:25C, LID 2(C) VAN DE WET OP HET FINANCIEEL TOEZICHT

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bijhouden van een adequate financiële administratie, het beschermen van de activa en voor het ondernemen van redelijke stappen om fraude of andere onregelmatigheden te voorkomen of op te sporen. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het selecteren van passende verslaggevingsrichtlijnen en de consistente toepassing daarvan, waarbij voorzichtige en redelijke beoordelingen en schattingen worden gemaakt. De Raad van Bestuur is ook verantwoordelijk voor het opstellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie ter kennis komt van de Raad van Bestuur, zodat de tijdige, complete en correcte externe financiële verslaggeving is gewaarborgd.

Zoals vereist door artikel 5:25c, lid 2(c) van de Wet op het financieel toezicht, bevestigt elk van de ondergetekenden hierbij dat naar zijn beste weten:

- De Jaarrekening 2011 van ING Groep N.V. een getrouw beeld geeft van de activa, de passiva, de financiële positie en de winst of het verlies van ING Groep N.V. en de gezamenlijke in de consolidatie opgenomen entiteiten.
- Het Jaarverslag 2011 van ING Groep N.V. een getrouw beeld geeft omtrent de toestand op de balansdatum, de gang van zaken gedurende het boekjaar 2011 van ING Groep N.V. en de gezamenlijke in de consolidatie opgenomen entiteiten en dat de wezenlijke risico's waarmee ING Groep N.V. wordt geconfronteerd, zijn beschreven.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012

Jan H.M. Hommen
CEO, VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Patrick G. Flynn
CFO, LID VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Artikel 404 Sarbanes-Oxley-wet

Interne beheersing van de financiële verslaggeving

Vanwege de beursnotering aan de New York Stock Exchange is ING Groep verplicht te voldoen aan de regels van de Securities & Exchange Commission (SEC, de Amerikaanse Commissie van Toezicht op het effecten- en beurswezen), zoals vastgelegd in artikel 404 van de Sarbanes-Oxley-wet, ofwel SOX 404. Op grond van deze regels dienen de CEO (de voorzitter van de Raad van Bestuur) en CFO van ING Groep jaarlijks verslag uit te brengen en een verklaring af te leggen over de effectiviteit van de interne beheersing binnen ING Groep van de financiële verslaggeving. Voorts wordt de externe accountants gevraagd hun mening te geven over de effectiviteit van de interne beheersing van financiële verslaggeving van ING Groep.

ING Groep hanteert al geruime tijd Business Principles en een robuuste interne controlecultuur, waaraan alle medewerkers zich dienen te houden. SOX 404-activiteiten worden conform de bestuursstructuur georganiseerd en vereisen de betrokkenheid van het hogere kader binnen de gehele onderneming. Op basis van de SOX 404-aanpak is ING in staat een ongekwalificeerde verklaring af te geven, waarin vastligt dat de interne beheersing van de financiële verslaggeving effectief is per 31 december 2011. De SOX 404-verklaring van de Raad van Bestuur is hiernaast opgenomen, gevolgd door de verklaring van de externe accountant.

VERKLARING VAN DE RAAD VAN BESTUUR OVER DE INTERNE BEHEERSING VAN DE FINANCIËLE VERSLAGGEVING

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het inrichten en handhaven van een adequate interne beheersing van de financiële verslaggeving. De interne beheersing binnen ING Groep van financiële verslaggeving krijgt haar beslag in een proces dat onder toezicht staat van onze voornaamste uitvoerende en financiële functionarissen. Dit proces verschaft een redelijke mate van zekerheid over de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving en de opstelling van de externe jaarrekening in overeenstemming met algemeen aanvaarde grondslagen voor de financiële verslaggeving.

Onze interne beheersing van de financiële verslaggeving is gebaseerd op beleid en procedures die:

- Betrekking hebben op het voeren van een administratie die in redelijk detail een juist en getrouw beeld geeft van de transacties en beschikking over de activa van ING.
- Een redelijke mate van zekerheid verschaffen dat transacties worden vastgelegd op zodanige wijze als noodzakelijk is voor de opstelling van de jaarrekening conform algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving en dat onze ontvangsten en uitgaven alleen geschieden met de goedkeuring van onze managers en directeuren.
- Een redelijke mate van zekerheid verschaffen over het voorkomen of tijdig opsporen van ongeautoriseerde verwerving en gebruik van of beschikking over onze activa die een belangrijk effect op onze jaarrekening zouden kunnen hebben.

Door de inherente beperkingen van de interne beheersing van de financiële verslaggeving kunnen onjuistheden niet altijd worden voorkomen of opgespoord. Daarnaast lopen inschattingen van de verwachte effectiviteit voor toekomstige periodes het risico dat de interne controlemaatregelen door veranderende omstandigheden ontoereikend worden, of dat de mate van naleving van het beleid of de procedures verslechtert.

De Raad van Bestuur heeft de effectiviteit van de interne beheersing van de financiële verslaggeving per 31 december 2011 beoordeeld. De Raad van Bestuur heeft bij die beoordeling gebruikgemaakt van toetsingen op basis van de criteria van de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) in Internal Control – Integrated Framework.

Op basis van de beoordeling van Raad van Bestuur en die criteria is de Raad van Bestuur tot de slotsom gekomen dat de interne beheersing van de financiële verslaggeving per 31 december 2011 effectief was.

Onze externe accountant heeft de interne beheersing van de financiële verslaggeving gecontroleerd en heeft daarover een rapport uitgebracht dat op de volgende pagina is opgenomen.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012

Jan H.M. Hommen
CEO, VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Patrick G. Flynn
CFO, LID VAN DE RAAD VAN BESTUUR

RAPPORT VAN DE EXTERNE ACCOUNTANT

AAN DE AANDEELHOUDERS, DE RAAD VAN COMMISSARISSEN EN DE RAAD VAN BESTUUR VAN ING GROEP N.V.

We hebben de interne beheersing van de financiële verslaggeving van ING Groep N.V. per 31 december 2011 gecontroleerd op basis van criteria zoals die zijn vastgesteld in 'Internal Control – Integrated Framework', uitgegeven door de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (de COSO-criteria). Het is de verantwoordelijkheid van het bestuur van ING Groep N.V. te zorgen voor een effectieve interne beheersing van de financiële verslaggeving en voor de beoordeling van de effectiviteit van de interne beheersing van de financiële verslaggeving zoals deze is opgenomen in bijbehorende Verklaring van de Raad van Bestuur over de interne beheersing van de financiële verslaggeving. Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de interne beheersing van de financiële verslaggeving van de onderneming op basis van onze controle.

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met de standaarden van de Public Company Accounting Oversight Board (Verenigde Staten). Dienovereenkomstig zijn wij verplicht de controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat er in alle materiële opzichten sprake is geweest van effectieve interne beheersing van de financiële verslaggeving. Onze controle omvatte onder meer het verwerven van inzicht in de interne beheersing van de financiële verslaggeving, het beoordelen van het risico dat er sprake is van een materiële tekortkoming, het testen en het evalueren van de opzet en werking van het interne beheerssysteem op basis van het vastgestelde risico en het verrichten van alle overige werkzaamheden die wij gezien de omstandigheden noodzakelijk achtten. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

De interne beheersing van de financiële verslaggeving van een onderneming is een proces dat is gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid omtrent de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving en de opstelling van de externe jaarrekening overeenkomstig algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving. De interne beheersing van de financiële verslaggeving van een onderneming heeft betrekking op haar beleid en procedures die (1) relevant zijn voor het voeren van een administratie die, met een redelijke mate van detaillering, een juist en getrouw beeld geeft van de transacties en de beschikking over de activa van de onderneming; (2) een redelijke mate van zekerheid bieden dat transacties zodanig worden vastgelegd dat de jaarrekening kan worden opgesteld in overeenstemming met algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving en dat de ontvangsten en uitgaven van de onderneming uitsluitend worden verricht met goedkeuring van het bestuur van die onderneming; en (3) een redelijke mate van zekerheid bieden dat ongeoorloofde verwerving en aanwending van, dan wel beschikking over activa van de onderneming die van materiële invloed zou kunnen zijn op de jaarrekening, wordt voorkomen dan wel tijdig wordt gesignaleerd.

Vanwege haar inherente beperkingen zal de interne beheersing van de financiële verslaggeving niet alle onjuistheden kunnen voorkomen of signaleren. Daarnaast zijn schattingen omtrent de effectiviteit van de beheersingsmaatregelen in de toekomst onderhevig aan het risico dat die maatregelen ontoereikend worden als gevolg van veranderde omstandigheden, of de mate waarin voldaan wordt aan het beleid of de procedures verslechtert.

Naar ons oordeel is de interne beheersing van de financiële verslaggeving van ING Groep N.V. per 31 december 2011 op basis van de COSO-criteria in alle materiële opzichten effectief.

Tevens hebben wij in overeenstemming met de grondslagen van de Public Company Accounting Oversight Board (Verenigde Staten) de geconsolideerde balans per 31 december 2011, de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, het geconsolideerd kasstroomoverzicht en het geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen van ING Groep N.V. gecontroleerd. Op 12 maart 2012 hebben wij daarbij een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt.

AMSTERDAM, 12 MAART 2012
ERNST & YOUNG ACCOUNTANTS LLP

Remuneratierapport

Dit hoofdstuk behandelt de remuneratie van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur werd op 27 april 2010 door de Algemene Vergadering (AVA) goedgekeurd; de wijzigingen in overeenstemming met de nieuwe wet- en regelgeving zijn op 9 mei 2011 goedgekeurd door de AVA. In het Remuneratierapport staat ook informatie over de beloning over 2011. Daarnaast is informatie opgenomen over leningen en voorschotten aan de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, alsmede over certificaten van aandelen ING Groep die door de leden van deze twee raden worden gehouden.

BELONINGSBELEID

De belangrijkste doelstelling van het beloningsbeleid is om ING in staat te stellen gekwalificeerde en ervaren managers, senior management en ander hoogopgeleid personeel te behouden en aan te trekken, die streven naar excellente prestaties in het dienen van ING's belanghebbenden.

ING streeft ernaar de beloning van het management op gepaste wijze af te stemmen op een aantal factoren, zoals de complexiteit van functies, omvang van verantwoordelijkheden, afstemming van risico en beloning en de doelstellingen voor de lange termijn van de onderneming en haar belanghebbenden. Dit is des te meer van belang gezien de veranderende internationale normen ten aanzien van verantwoorde beloning. Deze factoren verschillen per functie, sector en land. Dit is met name het geval bij ING, met activiteiten in meer dan 40 landen en ruim 97.000 medewerkers, van wie er circa 71.000 buiten Nederland werkzaam zijn (meer dan 54% van het senior management is niet-Nederlands). In zoverre dit mogelijk is bij een wereldwijde financiële instelling van een dergelijke omvang, streeft ING ernaar rekening te houden met al deze verschillen, alsmede met de normen die worden toegepast binnen soortgelijke financiële instellingen in de diverse landen waar zij opereert.

IN 2010 GOEDGEKEURD BELONINGSBELEID VOOR DE RAAD VAN BESTUUR

In overeenstemming met het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur, zoals goedgekeurd door de AVA van 27 april 2010 en gewijzigd door de AVA van 9 mei 2011, omvat de beloning van de bestuursleden een combinatie van vaste (basissalaris) en variabele beloning (tezamen 'totale directe beloning'), pensioenregelingen en aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals hieronder beschreven.

Totale directe beloning: matiging en minder nadruk op variabele beloning

De totale directe beloningsniveaus zijn gebaseerd op de marktgegevens over referentiegroepen zowel in als buiten de financiële sectoren van het internationale kader waarbinnen ING opereert. De totale directe beloning wordt vergeleken met een referentiegroep van ondernemingen die, naar de mening van de Raad van Commissarissen qua omvang en werkingssfeer vergelijkbaar zijn met ING. In lijn met het voorgaande heeft de Raad van Commissarissen bepaald dat de referentiegroep zal bestaan uit ondernemingen uit de Dow Jones EURO STOXX 50-index. Dit zijn 50 bedrijven uit zowel financiële als niet-financiële sectoren, die gevestigd zijn in landen binnen de Economische en Monetaire Unie van de EU. In overeenstemming met de Code Banken richt het nieuwe beloningsbeleid van ING voor de Raad van Bestuur zich op een totale directe beloning die iets onder het mediaanniveau ligt van vergelijkbare posities in de relevante markten.

Bovendien voorziet het beloningsbeleid in een evenwichtige samenstelling van vaste en variabele beloning. De variabele beloning zal op het moment van toekenning de 100% aan vast salaris niet overstijgen. De vaste beloning (dat wil zeggen de basissalarisniveaus) zal in lijn met de relevante marktomgeving worden bepaald, als een integraal onderdeel van de totale directe beloning, en van tijd tot tijd door de Raad van Commissarissen worden getoetst. Het beleid voorziet in een variabele beloning van 40% in contanten en 40% in aandelen (totaal 80%) van het basissalaris indien aan de prestatiecriteria wordt voldaan. Als de prestatiecriteria (zoals van tevoren door de Raad van Commissarissen bepaald) worden overstegen, kan de variabele component worden verhoogd van doelstelling tot maximum. Op het moment van toekenning zal het echter niet boven het maximum van 100% van het basissalaris uitkomen.

Meer nadruk op langetermijnwaardecreatie

In het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur worden de variabele componenten voor de korte en de lange termijn in één structuur gecombineerd. Met deze structuur wordt beoogd langetermijnwaardecreatie en de doelstellingen van de onderneming voor de korte termijn te ondersteunen. Er wordt meer nadruk gelegd op prestatie-indicatoren voor de lange termijn binnen de variabele component van het beloningspakket door middel van uitgestelde betaling, een redelijkheidtoets en terugvorderingsmechanismen.

Toekenning van variabele beloning is afhankelijk van het behalen van een aantal prestatiedoelstellingen. De kortetermijncomponent, met een maximum van 40% van de totale variabele beloning, wordt evenredig verdeeld in contanten en aandelen, en in het jaar volgend op het prestatiejaar uitbetaald. De andere 60% van de totale variabele beloning wordt uitgesteld en eveneens evenredig verdeeld in contanten en aandelen. Deze component voor de lange termijn dient om de leden van de Raad van Bestuur voor langere tijd aan de onderneming te binden. De waarde van het pakket aandelen wordt zodanig vastgesteld dat de totale variabele beloning op het moment dat het maximum aantal toe te kennen aandelen wordt bepaald, het maximum van 100% niet overstijgt.

Voor de component voor de lange termijn, die uit twee evenredige delen contanten en aandelen bestaat, geldt een gefaseerde onvoorwaardelijke verkrijging in het eerste, tweede en derde jaar na de datum van toekenning (een derde deel per jaar). Deze gehele component is afhankelijk van een prestatiebeoordeling achteraf door de Raad van Commissarissen. De bijstelling als gevolg van deze beoordeling kan niet leiden tot een verhoging in waarde van het uitgestelde deel in contanten of een verhoging van het aantal aandelen. Het is de leden van de Raad van Bestuur niet toegestaan om certificaten van aandelen binnen een periode van vijf jaar na toekenning te verkopen. Het is hen echter wel toegestaan een deel van hun aandelen op het moment van onvoorwaardelijke verkrijging te verkopen om de belasting over het gevestigde recht te betalen.

Meer focus op risico en niet-financiële prestaties

Variabele beloning is gekoppeld aan risico en niet-financiële prestaties, waarbij zowel individuele prestatiecriteria als de resultaten van de onderneming in aanmerking zullen worden genomen. In de prestatiemeting zullen geraamde risico's en kosten van kapitaal tot uiting komen. Naast financiële indicatoren zullen prestaties ook op basis van niet-financiële factoren worden beoordeeld, en wel aan de hand van een aantal criteria op het gebied van economie, milieu, klanttevredenheid en de maatschappij.

Pensioenen leden Raad van Bestuur

Leden van de Raad van Bestuur die een Nederlandse arbeidsovereenkomst hebben, zullen deelnemen aan de pensioenregelingen gebaseerd op beschikbare premie, die in 2010

werden ingevoerd als onderdeel van het nieuwe beloningsbeleid. Individuele leden die deelnemen aan de pensioenregeling die van kracht was voor invoering van de regelingen van 2010, konden kiezen of zij deze al dan niet wilden continueren. Deze pensioenregeling die tijdens de AVA van 2006 werd goedgekeurd, is gebaseerd op beschikbare premie. Eventueel kunnen zij ook overstappen op de regelingen van 2010.

In navolging van de premiebetalingen uit hoofde van de ING-cao in Nederland, zijn de leden van de Raad van Bestuur verplicht een deel van hun pensioenpremie zelf te betalen.

Leden van de Raad van Bestuur die geen Nederlandse arbeidsovereenkomst hebben, zal een pensioenregeling worden aangeboden in lijn met de plaatselijke praktijk.

Aanvullende arbeidsvoorwaarden
Leden van de Raad van Bestuur blijven in aanmerking komen voor een reeks aanvullende arbeidsvoorwaarden (zoals het gebruik van een bedrijfsauto, bijdragen in bedrijfsspaarregelingen en, indien van toepassing, vergoedingen voor expats).

Leden van de Raad van Bestuur kunnen bank- en verzekeringsdiensten afnemen uit het reguliere productaanbod van dochterondernemingen van ING Groep en conform voorwaarden die gelden voor de meeste overige vergelijkbare medewerkers van ING. Daarnaast zal worden voorzien in diensten op het gebied van belastingen en financiële planning, om erop toe te zien dat relevante wettelijke eisen worden nageleefd.

Duur
De arbeidsovereenkomst voor leden van de Raad van Bestuur bepaalt dat zij worden benoemd voor een periode van vier jaar en biedt de mogelijkheid tot herbenoeming door de AVA. In het geval van onvrijwillige beëindiging komen leden van de Raad van Bestuur in aanmerking voor een vertrekregeling die ten hoogste één jaar basissalaris zal bedragen.

ANDERE ZAKEN TER BEOORDELING AAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

TERUGVORDERINGEN EN AANPASSINGEN

De Raad van Commissarissen is gemachtigd tot terugvordering van een variabele beloning die aan een bestuurslid is toegekend op basis van onjuiste gegevens en/of gedrag dat tot aanzienlijke schade voor de onderneming heeft geleid. De Raad van Commissarissen is tevens gemachtigd de variabele beloning aan te passen indien toepassing van de vooraf bepaalde criteria tot ongewenste resultaten leidt. Dienovereenkomstig is de Raad van Commissarissen gerechtigd te beslissen in situaties waarin het beleid niet voorziet.

SPECIALE ARBEIDSVOORWAARDEN

Speciale arbeidsvoorwaarden, zoals verplichtingen die zijn aangegaan om werving van nieuwe bestuurders veilig te stellen, kunnen in buitengewone omstandigheden worden toegepast, maar zijn onderhevig aan streng toezicht door de Raad van Commissarissen.

HERZIENING VAN BELEID EN BETAALDE BELONING TER BEOORDELING AAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Aangezien ING de komende jaren naar verwachting grote veranderingen zal doormaken en de voor ING relevante internationale arbeidsmarkt in beweging is, heeft de Raad van Commissarissen in 2010 en 2011 aangegeven dat zij waarschijnlijk in 2012 zal beoordelen of het in 2010 goedgekeurde en op 9 mei 2011 gewijzigde beloningsbeleid in lijn is met de doelstellingen voor de lange termijn van de onderneming, de relevante internationale context en het maatschappelijk draagvlak. Aangezien de herstructurering binnen ING nog voortduurt en de wet- en regelgeving nog steeds in beweging is, kan de Raad van Commissarissen besluiten in plaats daarvan het beloningsbeleid in een later stadium opnieuw te beoordelen.

Indien bij de beoordeling blijkt dat het beloningsbeleid op dat moment onbillijk of onbedoeld is, heeft de Raad van Commissarissen voorts de bevoegdheid de eerder toegekende variabele beloning te corrigeren, waarbij het in de Code Banken opgenomen maximum van 100% van het vaste salaris in enig jaar niet kan worden overschreden of in strijd mag zijn met de *Capital Requirements Directive* III (CRD III, solvabiliteitsrichtlijn).

Met dit remuneratiebeleid vervult ING internationaal een voortrekkersrol in het matigen van beloningen. De Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur hebben ook de plicht zorg te dragen voor de continuïteit van de onderneming. De Raad van Commissarissen zal daarom van tijd tot tijd evalueren hoe deze twee verantwoordelijkheden zich tot elkaar verhouden. Mocht dat nodig zijn, dan zal zij aanpassingen aanbrengen.

REMUNERATIE 2011

AAANHOUDEND POLITIEK DEBAT OVER BELONING

Remuneratie bij ING is het onderwerp van verhitte discussies, met name in Nederland. Naar aanleiding van de openbare discussie die in 2011 ontstond nadat de Remuneratiecommissie de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep een variabele beloning op basis van hun prestaties in 2010 had toegekend, besloten deze bestuursleden het variabele deel van hun totale directe beloning niet te accepteren.

Voorts maakten zij bekend dat zij de voorgestelde salarisverhoging voor 2011 en variabele beloning niet zullen accepteren totdat de kernkapitaaleffecten die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat volledig zijn terugbetaald, hoewel de voorgestelde beloningen in overeenstemming zijn met het beloningsbeleid dat in 2010 door de AVA was goedgekeurd.

De Raad van Commissarissen betreurt dat hij het signaal, dat naar de Nederlandse gemeenschap is uitgegaan, heeft onderschat door de Raad van Bestuur een variabele beloning toe te kennen. De Raad wil ervoor zorg dragen dat de beloning bij ING niet nogmaals het onderwerp van een publiek debat wordt. Ofschoon het gebaar van de bestuursleden door het publiek en de Raad van Commissarissen werd gewaardeerd, zijn hiermee echter de voortdurende dilemma's waarvoor de Raad van Commissarissen in het algemeen en de Remuneratiecommissie in het bijzonder gesteld staan, niet opgelost.

Het is de verantwoordelijkheid van de Remuneratiecommissie om niet alleen rekening te houden met de belangen van alle belanghebbenden, onder wie aandeelhouders en de medewerkers wereldwijd, maar ook met de continuïteit van de onderneming bij het toezicht houden op een bedrijfsbreed remuneratiebeleid en het uitvoeren van het remuneratiebeleid voor de Raad van Bestuur.

REMUNERATIE RAAD VAN BESTUUR 2011

De beloning van de Raad van Bestuur voor 2011 is gebaseerd op het beloningsbeleid dat door de AVA van 2010 werd goedgekeurd en door de AVA van 2011 werd gewijzigd.

Basissalaris Raad van Bestuur 2011

Het basissalaris van alle bestuursleden werd bepaald op het moment van invoering van het beloningsbeleid in 2010.
De Raad van Bestuur heeft besloten in 2011 geen verhoging van het basissalaris te accepteren omdat ING nog niet alle uitstaande kernkapitaaleffecten die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat heeft terugbetaald. Hierdoor bleef het basissalaris op hetzelfde niveau als in 2010.

Variabele beloning Raad van Bestuur 2011

In 2011 besloot de Raad van Bestuur geen variabele beloning te accepteren zolang ING nog niet alle uitstaande kernkapitaaleffecten die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat heeft terugbetaald. Aangezien de volledige terugbetaling in 2011 niet is gerealiseerd, ontvangt de Raad van Bestuur geen variabele beloning op basis van het prestatiejaar 2011.

Opgemerkt dient te worden dat, zelfs als de Raad van Bestuur de variabele beloning had geaccepteerd, de totale directe beloning van de bestuursleden nog steeds ruim onder het mediaanniveau ligt. Het feit dat de Raad van Bestuur in 2011 slechts het basissalaris (en geen variabele beloning) heeft geaccepteerd, maakt het huidige verschil tussen het mediaanniveau en ING zelfs nog groter.

Beloning van de individuele leden van de Raad van Bestuur

	2011 [1]		2010		2009	
bedragen in duizenden euro's	**bedrag**	**aantal aandelen** [1]	bedrag	aantal opties/ aandelen	bedrag	aantal opties/ aandelen
Jan Hommen						
Basissalaris [2]	**1.353**		1.353		923	
Variabele beloning in contanten	**0**	**0**	0	0	0	0
Variabele beloning in aandelen	**0**	**0**	0	0	0	0
Patrick Flynn [3]						
Basissalaris	**750**		750		454	
Variabele beloning in contanten	**0**	**0**	0	0	0	0
Variabele beloning in aandelen	**0**	**0**	0	0	0	0
Koos Timmermans [4]						
Basissalaris	**563**		750		665	
Variabele beloning in contanten	**0**	**0**	0	0	0	0
Variabele beloning in aandelen	**0**	**0**	0	0	0	0

(1) Opgemerkt dient te worden dat, ondanks het feit dat in het Jaarverslag 2010 vermeld stond dat de Raad van Bestuur een salarisverhoging en variabele beloning zou ontvangen, de bestuursleden hebben besloten van zowel de voorgestelde verhoging in 2011 als de variabele beloning met betrekking tot het prestatiejaar 2010 af te zien. De bovenstaande tabel geeft de huidige situatie weer.
(2) De heer Hommen is met ingang van 27 april 2009 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur. Hij is vanaf die datum betaald conform het 'nieuwe' remuneratiebeleid dat tijdens de AVA van 2010 werd goedgekeurd. Het bedrag voor 2009 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Bestuur en werd in 2010 uitbetaald nadat het 'nieuwe' beloningsbeleid was goedgekeurd.
(3) De heer Flynn is met ingang van 27 april 2009 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur. De bedragen voor dit lid geven de beloning weer die hij in zijn hoedanigheid van lid van de Raad van Bestuur heeft ontvangen. De cijfers voor 2009 hebben dus betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Bestuur.
(4) De heer Timmermans is op 1 oktober 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. De bedragen voor dit lid geven de beloning weer die hij in zijn hoedanigheid van lid van de Raad van Bestuur heeft ontvangen. De cijfers voor 2011 hebben dus betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Bestuur.

De beloning van voormalige leden van de Raad van Bestuur was in 2011 nihil, in 2010 nihil en in 2009 EUR 2.842 duizend.

Pensioenlasten

De onderstaande tabel toont de pensioenlasten van de individuele leden van de Raad van Bestuur.

Pensioenlasten van de individuele leden van de Raad van Bestuur

bedragen in duizenden euro's	**2011**	2010	2009
Jan Hommen [1]	**0**	0	0
Patrick Flynn [2]	**180**	134	78
Koos Timmermans [3]	**135**	158	115

(1) De heer Hommen neemt niet deel aan de pensioenregeling.
(2) De heer Flynn is met ingang van 27 april 2009 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur. De pensioenlasten voor dit lid over 2009 hebben betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Bestuur.
(3) De heer Timmermans is op 1 oktober 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. De pensioenlasten voor dit lid over 2011 hebben betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Bestuur.

De pensioenlasten van voormalige leden van de Raad van Bestuur waren in 2011 nihil, in 2010 nihil en bedroegen in 2009 EUR 742 duizend.

Langetermijnbonussen toegekend in voorgaande jaren

Het langetermijnbonusplan van ING dat tot 2010 van toepassing was, bestaat uit zowel aandelenopties als prestatieaandelen. De aandelenopties van ING hebben een totale looptijd van tien jaar en een wachttijd van drie jaar, waarna ze de resterende zeven jaar uitgeoefend kunnen worden.

Informatie over de opties en het verloop gedurende het boekjaar van door de leden van de Raad van Bestuur gehouden opties per 31 december 2011 [1]

Aantal opties	Openstaand per 31 december 2010	Toegekend in 2011	Uitgeoefend in 2011	Niet geaccepteerd of verlopen in 2011 [2]	Openstaand per 31 december 2011	Uitoefenprijs in euro's	Datum van onvoorwaardelijk worden	Expiratiedatum
Jan Hommen		0	0	0	0			
Patrick Flynn		0	0	0	0			
Koos Timmermans [3]	13.674	0	0	0	13.674	22,57	11 mrt 2005	11 mrt 2012
	7.814	0	0	0	7.814	14,37	15 mrt 2007	15 mrt 2014
	11.460	0	0	0	11.460	17,88	30 mrt 2008	30 mrt 2015
	8.504	0	0	0	8.504	25,16	23 mrt 2009	23 mrt 2016
	46.157	0	0	0	46.157	24,72	22 mrt 2010	22 mrt 2017
	56.405	0	0	0	56.405	19,53	15 mei 2011	15 mei 2018
	20.675	0	0	0	20.675	14,36	17 sep 2011	17 sep 2018

(1) Het aantal opties en hun uitoefenprijs hebben betrekking op het aantal opties en uitoefenprijzen aangepast voor de gevolgen van de claimemissie van december 2009.
(2) Niet geaccepteerd op datum toekenning of verlopen per expiratiedatum.
(3) De heer Timmermans is op 1 oktober 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. De tabel geeft alle openstaande opties per 31 december 2011 weer.

Prestatieaandelen werden voorwaardelijk toegekend. Het aantal ING-aandelen dat aan het einde van een beoordelingsperiode van drie jaar onvoorwaardelijk zou worden toegekend, was afhankelijk van het totale rendement van ING voor aandeelhouders over drie jaar (koerswinsten op aandelen en herbelegde dividenden die aandeelhouders in die periode ontvangen), gerelateerd aan het totale rendement van een vooraf gedefinieerde referentiegroep van vergelijkbare ondernemingen.

De plaats van ING binnen deze groep bedrijven op basis van het totale rendement voor aandeelhouders is bepalend voor het uiteindelijke aantal aandelen dat aan het einde van de beoordelingsperiode van drie jaar vrijkomt. De prestatieaandelen die in 2008 zijn toegekend, werden in 2011 onvoorwaardelijk, na een beoordelingsperiode die liep van 2008 tot en met 2010. Het uiteindelijke resultaat van 57% is gebaseerd op de 14e plaats die ING op basis van het totale aandeelhoudersrendement inneemt in de referentiegroep. Dit resultaat is vastgesteld door een onafhankelijke derde partij. De externe accountant van ING heeft de desbetreffende berekening getoetst.

In 2011 werden voor de heer Timmermans 10.411 prestatie-aandelen onvoorwaardelijk (57% van de 18.266 toegekende aandelen). De waarde op het moment van onvoorwaardelijk worden bedroeg EUR 79.139. Het aantal prestatieaandelen heeft betrekking op het aantal dat is aangepast voor de gevolgen van de claimemissie van december 2009.

De heer Flynn ontving in 2009 een voorwaardelijke toekenning van aandelen tot een maximum van 130.230 aandelen. De cumulatieve waarde van de voorwaardelijke aandelen is gemaximeerd op EUR 1,3 miljoen. Het eerste aantal van 39.069 aandelen werd tijdens de Algemene Vergadering van 2010 onvoorwaardelijk. De waarde op dat moment bedroeg EUR 288.329. Een tweede aantal van 39.069 aandelen werd onvoorwaardelijk tijdens de AVA in 2011, met een waarde op dat moment van EUR 347.323. De resterende 52.092 aandelen worden onvoorwaardelijk tijdens de AVA in 2012, afhankelijk van een bevredigende prestatie en de bovengenoemde cumulatieve maximale waarde van EUR 1,3 miljoen. Het aantal aandelen heeft betrekking op het aantal dat is aangepast voor de gevolgen van de claimemissie van december 2009.

Het is de leden van de Raad van Bestuur niet toegestaan om certificaten van aandelen binnen een periode van vijf jaar na toekenning te verkopen. Het is deze deelnemers slechts toegestaan een deel van hun certificaten van aandelen te verkopen op het moment van onvoorwaardelijke verkrijging teneinde de belasting over het gevestigde recht te betalen. Certificaten van aandelen verkregen uit de uitoefening van opties mogen alleen binnen een periode van vijf jaar na toekenning van de opties worden verkocht teneinde de belasting over het uitgeoefende recht te betalen.

Leningen en voorschotten aan de leden van de Raad van Bestuur

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen en voorschotten verstrekt aan leden van de Raad van Bestuur en die op 31 december 2011, 2010 en 2009 openstonden. Deze leningen zijn verstrekt onder de normale bedrijfsuitoefening en onder voorwaarden die in het algemeen gelden voor vergelijkbare medewerkers. De Raad van Commissarissen heeft de leningen goedgekeurd.

Leningen en voorschotten aan de individuele leden van de Raad van Bestuur

	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen
bedragen in duizenden euro's			**2011**			2010			2009
Jan Hommen	**1.588**	**3,4%**		1.588	3,4%				
Koos Timmermans [1]	**380**	**4,6%**		380	4,6%		380	4,6%	

[1] De heer Timmermans is op 1 oktober 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. De tabel geeft alle openstaande leningen en voorschotten per 31 december 2011 weer.

Certificaten van aandelen ING Groep gehouden door leden van de Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur zijn gerechtigd certificaten van aandelen ING te houden als langetermijnbelegging.
De onderstaande tabel toont het aandelenbezit van de leden van de Raad van Bestuur.

Certificaten van aandelen ING Groep gehouden door leden van de Raad van Bestuur

aantal aandelen	**2011**	2010	2009
Jan Hommen	**76.426**	76.426	46.426
Patrick Flynn	**51.339**	25.793	
Koos Timmermans [1]	**21.635**	16.504	14.457

[1] De heer Timmermans is op 1 oktober 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. De tabel geeft alle door de heer Timmermans gehouden certificaten van aandelen ING Groep per 31 december 2011 weer.

BELONINGSSTRUCTUUR RAAD VAN BESTUUR 2012

BASISSALARIS RAAD VAN BESTUUR 2012

Overeenkomstig het besluit van de Raad van Bestuur om in 2011 geen verhoging van het basissalaris te accepteren omdat nog niet alle kernkapitaaleffecten die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat zijn terugbetaald, stelt de Raad van Commissarissen met betrekking tot het prestatiejaar 2012 geen verhoging van het basissalaris voor.

VARIABELE BELONING RAAD VAN BESTUUR 2012

De betaling van variabele beloning aan de Raad van Bestuur zal worden uitgesteld zolang nog niet alle nog uitstaande kern-kapitaaleffecten die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat zijn terugbetaald.

Nieuwe wetgeving bestuurders

Op dit moment wordt binnen het Nederlands parlement een wetsvoorstel besproken met betrekking tot variabele beloning bij financiële instellingen, zoals ING, die staatssteun hebben gekregen om redenen van financiële stabiliteit. Als en vanaf het moment dat deze wet in werking treedt, zullen deze financiële instellingen naar verwachting geen variabele beloning (in contanten of anderszins) meer aan hun bestuursleden kunnen toekennen. Bovendien omvat deze wetgeving bepaalde beperkingen ten aanzien van de mogelijkheid tot verhoging van het vaste salaris van bestuursleden.

BELONINGSBELEID VOOR HET SENIOR MANAGEMENT

ING streeft ernaar, voor zover mogelijk voor een wereldwijde financiële instelling van haar omvang, alle verschillen en normen die worden toegepast binnen soortgelijke financiële instellingen in de diverse landen waar zij opereert in acht te nemen. De remuneratie van de leden van de Besturen Bank en Verzekeringen en het senior management zal in overeenstemming zijn met de algemene bepalingen van de aangepaste beloningsstructuur voor de Raad van Bestuur, met inachtneming van internationale en plaatselijke praktijken.

TOTALE DIRECTE BELONING

De totale niveaus voor wat betreft directe beloning zullen gebaseerd zijn op referentiegegevens in het internationale kader waarbinnen ING opereert. ING streeft naar beloning op het mediaanniveau van de markt. De totale beloningsniveaus zullen in lijn met de relevante markt worden bepaald.

MEER FOCUS OP LANGETERMIJNWAARDECREATIE, RISICO EN NIET-FINANCIËLE PRESTATIES

Variabele beloning is aan langetermijnwaardecreatie en risico gekoppeld en wordt aan de hand van individuele prestatiecriteria en de resultaten van het bedrijfsonderdeel en de Groep vastgesteld. In de prestatiemeting zullen in toenemende mate geraamde risico's en kosten van kapitaal tot uiting komen. Er zal steeds meer nadruk worden gelegd op het creëren van langetermijnwaarde door middel van langetermijnbeloning, uitgestelde betaling en terugvorderingsmechanismen.

Naast financiële indicatoren wordt prestatie ook aan de hand van niet-financiële factoren beoordeeld. Het meewegen van niet-financiële indicatoren in de totale beoordeling is met name gericht op verdere verbetering van duurzame bedrijfsvoering binnen ING. Daarom is een aantal doelen opgesteld voor prestaties van ING, onder andere op het gebied van personeelsdiversiteit, klanttevredenheid, de betrokkenheid van belanghebbenden en duurzame bedrijfsvoering.

BELONINGSSTRUCTUUR SENIOR MANAGEMENT 2012

Gezien de verschillen in regelgeving voor het bank- en verzekeringsbedrijf en de splitsing van de bank- en verzekeringsactiviteiten van ING, zijn in 2011 de beloningsstructuren voor senior management van beide bedrijfsactiviteiten apart vastgesteld op basis van interne strategie en externe ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

Het remuneratiebeleid voor de Raad van Bestuur, dat een combinatie van vaste beloning (basissalaris) en variabele beloning (tezamen 'totale directe beloning'), pensioenregelingen en aanvullende arbeidsvoorwaarden toelaat, zal volledig op de leden van het Bestuur Bank van toepassing zijn. Wat betreft het senior management bij het bankbedrijf, is in 2010 begonnen met een geleidelijke verschuiving naar een meer evenwichtige samenstelling van vaste en variabele beloning, in overeenstemming met het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur, dat het komende jaar zal worden voortgezet. Er kunnen zich uitzonderingen voordoen voor hoogwaardige specialisten en senior management die binnen bepaalde divisies en/of geografische gebieden werkzaam zijn. Bovendien is het remuneratiebeleid voor het senior management aangepast in overeenstemming met de criteria van CRD III.

Voor het Bestuur EurAsia en het senior management in het EurAsia-verzekeringsbedrijf van ING is de beloning in overeenstemming met de algemene beginselen van het nieuwe beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en de criteria van CRD III.

De beloning van een selecte groep medewerkers van ING Bank en Insurance EurAsia is geëvalueerd en, waar nodig, aangepast om te voldoen aan criteria van CRD III. De wijzigingen hebben betrekking op de toekenning van variabele beloning en de verhouding tussen vaste en variabele beloning. Zij zijn bedoeld om het risico dat met beloning samenhangt te verminderen. De maatregelen omvatten onder andere een ex ante en ex post beoordeling van variabele beloning voor toekenning respectievelijk verkrijging, aanzienlijk uitgestelde betaling van variabele beloning, een evenredige verdeling van variabele beloning in contanten en aandelen, en bewaarperiodes voor beloning in aandelen zodra deze onvoorwaardelijk worden.

Bovendien worden met oog op CRD III beloningspakketten samengesteld die met toezichtsfuncties (zoals risicobeheerfuncties) verband houden, waarbij minder nadruk op variabele beloning komt te liggen. Om de individuele autonomie te waarborgen, zullen meetmethoden gericht op financiële resultaten afhankelijk zijn van de doelstellingen die op divisieniveau zijn bepaald (dat wil zeggen niet op het niveau van het relevante bedrijfsonderdeel). Bovendien zullen prestatiebeoordelingen niet alleen door het management van het bedrijfsonderdeel, maar ook langs de functionele lijn worden bepaald.

Door bovenstaande veranderingen aan te brengen, heeft ING belangrijke maatregelen genomen om haar beloningsfilosofie en -structuur nog meer op haar risicoprofiel af te stemmen. In de meeste gevallen zal de huidige structuur leiden tot een daling van de contante component van de variabele beloning en een vermindering in de verhouding tussen vaste en variabele beloning.

Met het oog op de verschillende wettelijke eisen binnen de Amerikaanse verzekeringssector en de voorgenomen splitsing van deze activiteiten van ING, zullen wat betreft de activiteiten van Insurance US de wijzigingen in de samenstelling van vaste en variabele beloning, alsmede wijzigingen in de toekenning van variabele beloning zorgvuldig moeten worden afgewogen.

De regelgeving met betrekking tot beloning is nog steeds in ontwikkeling. De hierboven beschreven structuur is gebaseerd op de op dit moment beschikbare informatie. Mocht blijken dat er nog andere wijzigingen moeten worden doorgevoerd, dan zal ING de beloningsstructuur naar haar beste inzicht aanpassen.

REMUNERATIE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De jaarlijkse remuneratie van de leden van de Raad van Commissarissen, zoals door de AVA van 2006 en 2008 werd goedgekeurd, is als volgt: voorzitter EUR 75.000, vicevoorzitter EUR 65.000 en overige leden EUR 45.000. Voorts ontvangt ieder lid een onkostenvergoeding. Voor de voorzitter en vicevoorzitter bedraagt deze jaarlijks EUR 6.810; voor de overige leden EUR 2.270.

Voor de leden van commissies is de remuneratie als volgt: voorzitter van de Auditcommissie EUR 8.000, leden van de Auditcommissie EUR 6.000; voorzitters van de overige commissies van de Raad van Commissarissen EUR 7.500, leden van de overige commissies van de Raad van Commissarissen EUR 5.000. Naast deze vaste vergoeding ontvangen de commissieleden een vergoeding voor elke vergadering die zij bijwonen. Voor de voorzitter van de Auditcommissie is deze vergoeding EUR 2.000 per vergadering en voor de leden EUR 1.500. Voor de voorzitters en leden van de overige commissies bedraagt deze vergoeding EUR 450 per vergadering.

Leden van de Raad van Commissarissen ontvangen een additionele vergoeding van EUR 2.000 per bijgewoonde vergadering van de Raad van Commissarissen of commissievergadering als de vergadering wordt gehouden in een ander land dan waar de commissaris woonachtig is, of een additionele vergoeding van EUR 7.500 voor iedere bijgewoonde vergadering van de Raad van Commissarissen of commissievergadering waarvoor een intercontinentale reis moet worden gemaakt.

REMUNERATIE RAAD VAN COMMISSARISSEN 2011

In 2009 en 2010 hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen geen beloning als lid van een commissie en geen vergoeding voor het bijwonen van de commissievergaderingen ontvangen. Zoals aangekondigd in het Jaarverslag 2010, ontvingen de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen vanaf 2011 een vergoeding voor het bijwonen van de commissie-vergaderingen. In 2011 vonden meer vergaderingen plaats dan in voorgaande jaren.

De heren Van der Veer en Elverding hebben vrijwillig verzocht om een lagere beloning dan hun jaarlijkse beloning die door de AVA is goedgekeurd, Tevens hebben zij verzocht de jaarlijkse beloning over 2011, inclusief de vergoeding voor het bijwonen van de commissie-vergaderingen, tot respectievelijk EUR 100.000 en EUR 90.000 te maximeren. Het bedrag daarboven, respectievelijk EUR 14.000 en EUR 13.000, zal op hun beloning met betrekking tot 2012 in mindering worden gebracht. Ook in 2012 zal hun beloning op bovengenoemde niveaus worden gemaximeerd.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de remuneratie, onkostenvergoeding en de vergoeding voor het bijwonen van vergaderingen per lid van de Raad van Commissarissen voor 2011 en voorgaande jaren.

Remuneratie van de leden van de Raad van Commissarissen

bedragen in duizenden euro's	2011 [1]	2010 [1]	2009 [1]
Jeroen van der Veer [2] [3]	114 [4]	74	35
Peter Elverding [5]	103 [4]	84	79
Tineke Bahlmann [6]	70	69	46
Henk Breukink	71	69	61
Claus Dieter Hoffmann [7]	30	74	78
Piet Klaver	72	68	65
Godfried van der Lugt [8]	0	69	67
Aman Mehta	126	114	113
Joan Spero [9]	47	104	105
Jackson Tai [10]	0	139	152
Lodewijk de Waal [11]	71	66	50
Sjoerd van Keulen [12]	49		
Joost Kuiper [12]	46		
Luc Vandewalle [12]	58		

(1) In 2010 en 2009 is aan de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen geen beloning als lid van een commissie en geen vergoeding voor het bijwonen van de commissievergaderingen uitgekeerd. Vanaf 2011 ontvangen de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen beloning als lid van een commissie en vergoeding voor het bijwonen van de commissievergaderingen.
(2) De heer Van der Veer is voorzitter van de Raad van Commissarissen sinds mei 2011. Hij was vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen van oktober 2009 tot mei 2011.
(3) De heer Van der Veer is lid van de Raad van Commissarissen sinds juli 2009. Het bedrag over 2009 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen.
(4) In 2012 zal de beloning voor de voorzitter en de vicevoorzitter worden gemaximeerd op respectievelijk EUR 100.000 en EUR 90.000. Zie de paragraaf boven de tabel.
(5) De heer Elverding was voorzitter van de Raad van Commissarissen van april 2009 tot mei 2011. Sinds mei 2011 is hij vicevoorzitter.
(6) Mevrouw Bahlmann is lid van de Raad van Commissarissen vanaf april 2009. Het bedrag over 2009 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen.
(7) De heer Hoffmann is in juni 2011 teruggetreden. Het bedrag over 2011 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen. Hij heeft geen beloning over 2011 ontvangen.
(8) De heer Van der Lugt is in januari 2011 teruggetreden. Hij heeft geen beloning over 2011 ontvangen.
(9) Mevrouw Spero is in juni 2011 teruggetreden. Het bedrag over 2011 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen.
(10) De heer Tai is in januari 2011 teruggetreden. Hij heeft geen beloning over 2011 ontvangen.
(11) De heer De Waal is lid van de Raad van Commissarissen vanaf april 2009. De heer De Waal was van november 2008 totdat hij in april 2009 als lid van de Raad van Commissarissen werd benoemd actief als waarnemer van de Raad. Het bedrag over 2009 heeft betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen. Tot de datum van zijn benoeming heeft de heer De Waal een beloning, een onkostenvergoeding en vergoedingen voor het bijwonen van vergaderingen ontvangen conform het beloningsbeleid van de Raad van Commissarissen.
(12) De heren Van Keulen, Kuiper en Vandewalle zijn lid van de Raad van Commissarissen vanaf mei 2011. De bedragen over 2011 hebben betrekking op een gedeeltelijk jaar als lid van de Raad van Commissarissen.

De beloning van voormalige leden van de Raad van Commissarissen die niet in bovenstaande tabel zijn opgenomen bedroeg in 2011 nihil, in 2010 EUR 80 duizend en in 2009 EUR 277 duizend.

LENINGEN EN VOORSCHOTTEN AAN LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Leden van de Raad van Commissarissen mogen op in de sector gebruikelijke voorwaarden de bank- en verzekeringsdiensten afnemen uit het reguliere productaanbod van dochterondernemingen van ING Groep. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen en voorschotten verstrekt aan leden van de Raad van Commissarissen en die op 31 december 2011, 2010 en 2009 openstonden.

Leningen en voorschotten aan de leden van de Raad van Commissarissen

	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen	Openstaand per 31 december	Gemiddelde rentevoet	Aflossingen
bedragen in duizenden euro's			**2011**			2010			2009
Jeroen van der Veer [1]	**282**	**8,6%**		282	8,6%		282	8,6%	

[1] Het bedrag geeft een huishypotheek weer die in 1992 al werd toegekend, geruime tijd voordat de heer Van der Veer tot lid van de Raad van Commissarissen werd benoemd (vanaf 1 juli 2009).

CERTIFICATEN VAN AANDELEN EN AANDELENOPTIES GEHOUDEN DOOR LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Het is de leden van de Raad van Commissarissen toegestaan certificaten van aandelen ING Groep als langetermijnbelegging te houden. Onderstaande tabel toont de aantallen certificaten van aandelen gehouden door de Raad van Commissarissen. Leden van de Raad van Commissarissen bezaten geen ING-opties aan het einde van 2011.

Certificaten van aandelen en aandelenopties gehouden door leden van de Raad van Commissarissen [1]

aantal aandelen	**2011**	2010	2009
Piet Klaver	**43.796**	43.796	13.796
Jeroen van der Veer	**119.469**	99.469	99.469
Sjoerd van Keulen [2]	**1.703**		
Luc Vandewalle [2] [3]	**80.000**		

[1] De aantallen certificaten van aandelen hebben betrekking op de aandelen die in het bezit zijn van de leden van de Raad van Commissarissen en hun partners.
[2] De heren Van Keulen en Vandewalle zijn nieuw benoemd in mei 2011.
[3] De certificaten van aandelen ING Groep die door de heer Vandewalle worden gehouden, dienen momenteel voor vruchtgebruik.

Ondernemingsraden

CENTRALE ONDERNEMINGSRAAD
Op 31 december 2011

Rob Eijt, *voorzitter*
Alex Hoogendoorn, *secretaris*
Goof Bode, plv. *voorzitter*
Rudie van Doorn, plv. *secretaris*
Hans de Boer, Wim Bruijnes, Arno Daams, Jeffrey Dinsbach,
Erik Hoijtink, Aad Kant, Jan Krutzen, Job van Luyken, Sjaak Muller,
Hennie Post, Koos Rodenburg, Nancy Snijdewind, Henk Timmer,
Cindy Uit de Bulten, Gerard Veldman, Michel Vonk, Jelte Wiersinga,
Bernard Wolters, Bert Woltheus

EUROPESE ONDERNEMINGSRAAD
Op 31 december 2011

Mathieu Blondeel, *voorzitter*, België
Marcel Koopman, *secretaris*, Nederland
Norbert Lucas, plv. *voorzitter*, Duitsland
Leo D Antuono, plv. *secretaris*, België
Jean-Claude Van Den Abeele, Jean Pierre Lambert, België
Biliana Petrova, Bulgarije
Carolin Simonis, Duitsland
Mourad Benzaaza, Frankrijk
Nikolaos Ploumis, Griekenland
Csilla Dobos, Hongarije
Anna Adinolfi, Nicola Cerruti, Italië
Arsène Kihm, Luxemburg
Jeffrey Dinsbach, Robert Milewski, Gerrit Riphagen,
Havva Tasgil, Gerard Veldman, Jelte Wiersinga, Nederland
Otmar Haneder, Oostenrijk
Mieczyslaw Bielawski, Krystov Burnat, Mariusz Cieslik, Polen
Mihai Ailincai, Roemenië
Miguel Hernandez, Raul Lopez, Spanje
Petr Kupsa, Tsjechië
Sam Chaudhuri, Rina Goldenberg, Verenigd Koninkrijk

In dit verslag

4 Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans 90
Geconsolideerde winst-en-verliesrekening 91
Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten 93
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 94
Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen 96
Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening 98
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening 119
Risicobeheer 217
Kapitaalbeheer 286

5 Vennootschappelijke jaarrekening

Vennootschappelijke balans 295
Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening 296
Vennootschappelijk mutatieoverzicht eigen vermogen 297
Grondslagen voor de vennootschappelijke jaarrekening 298
Toelichting op de vennootschappelijke jaarrekening 299

6 Overige informatie

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 304
Voorstel voor bestemming van het resultaat 305

7 Additionele informatie

Risicofactoren 306
Financiële begrippenlijst 326
Algemene informatie 334

Geconsolideerde balans van ING Groep

per 31 december

bedragen in miljoenen euro's	2011	2010
ACTIVA		
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken 1	**31.194**	13.072
Bankiers 2	**45.323**	51.828
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat 3		
– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**123.688**	125.675
– beleggingen voor risico van polishouders	**116.438**	120.481
– niet-handelsderivaten	**17.159**	11.722
– geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**5.437**	6.016
Beleggingen 4		
– beschikbaar voor verkoop	**208.539**	222.547
– tot einde looptijd aangehouden	**8.868**	11.693
Kredieten 5	**602.525**	613.204
Herverzekeringscontracten 17	**5.870**	5.789
Deelnemingen 6	**2.370**	3.925
Beleggingen in onroerend goed 7	**1.670**	1.900
Gebouwen en bedrijfsmiddelen 8	**2.886**	6.132
Immateriële vaste activa 9	**3.558**	5.372
Overlopende acquisitiekosten 10	**10.204**	10.499
Activa aangehouden voor verkoop 11	**62.483**	681
Overige activa 12	**31.016**	36.469
Totaal activa	**1.279.228**	1.247.005
EIGEN VERMOGEN		
Eigen vermogen (moedermaatschappij) 13	**46.663**	40.904
Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht 13	**3.000**	5.000
	49.663	45.904
Minderheidsbelangen	**777**	729
Totaal eigen vermogen	**50.440**	46.633
VREEMD VERMOGEN		
Achtergestelde leningen 14	**8.858**	10.645
Uitgegeven schuldbewijzen 15	**139.861**	135.604
Overige leningen 16	**19.684**	22.291
Verzekerings- en beleggingscontracten 17	**278.833**	271.128
Bankiers 18	**72.233**	72.852
Toevertrouwde middelen 19	**467.547**	511.362
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat 20		
– verplichtingen voor handelsdoeleinden	**107.682**	108.050
– niet-handelsderivaten	**22.165**	17.782
– geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**13.021**	12.707
Verplichtingen aangehouden voor verkoop 11	**64.265**	424
Overige schulden 21	**34.639**	37.527
Totaal vreemd vermogen	**1.228.788**	1.200.372
Totaal eigen en vreemd vermogen	**1.279.228**	1.247.005

De bedragen over 2010 zijn herzien in verband met de stelselwijziging zoals toegelicht in de sectie 'Stelselwijziging' op pagina 99.

De referenties verwijzen naar de toelichting, beginnend op pagina 119, die onderdeel uitmaakt van de jaarrekening.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening van ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's	2011	2011	2010	2010	2009	2009
Voortgezette bedrijfsactiviteiten						
Rentebaten uit bancaire activiteiten	**64.649**		68.334		79.850	
Rentelasten uit bancaire activiteiten	**–51.200**		–55.011		–67.475	
Renteresultaat uit bancaire activiteiten 35		**13.449**		13.323		12.375
Bruto premie-inkomen 36		**27.198**		27.786		30.248
Opbrengst beleggingen 37		**6.808**		7.463		3.158
Resultaat uit verkoop van groepsmaatschappijen 38		**855**		310		287
Bruto provisiebaten	**6.003**		5.868		6.551	
Provisielasten	**–1.966**		–1.720		–2.311	
Provisie-inkomen 39		**4.037**		4.148		4.240
Herwaarderingsresultaat niet-handelsderivaten 40		**1.674**		–467		–4.743
Netto handelsresultaat 41		**209**		627		1.125
Resultaat deelnemingen 6		**221**		311		–463
Overige baten 42		**1.343**		604		701
Totaal baten		**55.794**		54.105		46.928
Bruto verzekeringstechnische lasten 43	**33.716**		45.015		50.129	
Beleggingsresultaat voor risico van polishouders	**1.246**		–10.492		–17.736	
Herverzekeringsdeel	**–1.875**		–1.721		–1.700	
Verzekeringstechnische lasten 43		**33.087**		32.802		30.693
Dotatie aan voorzieningen voor dubieuze debiteuren 5		**1.670**		1.751		2.973
Afschrijving immateriële vaste activa en overige bijzondere waardeverminderingen 44		**379**		1.070		524
Personeelskosten 45		**7.556**		7.692		7.271
Overige rentelasten 46		**528**		786		711
Overige bedrijfslasten 47		**6.465**		6.076		6.593
Totale lasten		**49.685**		50.177		48.765
Resultaat voor belastingen		**6.109**		3.928		–1.837
Belastingen 48		**1.365**		1.228		–613
Nettoresultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten		**4.744**		2.700		–1.224
Beëindigde bedrijfsactiviteiten						
Nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten 25		**114**		216		100
Nettoresultaat uit verkoop van beëindigde bedrijfsactiviteiten		**995**				
Totaal nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten		**1.109**		216		100
Nettoresultaat voortgezette en beëindigde bedrijfsactiviteiten (voor minderheidsbelangen)		**5.853**		2.916		–1.124

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening van ING Groep vervolg

bedragen in miljoenen euro's	2011	2010	2009
Verdeling nettoresultaat:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	**5.766**	2.810	–1.006
Minderheidsbelangen	**87**	106	–118
	5.853	2.916	–1.124
Verdeling nettoresultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	**4.662**	2.601	–1.099
Minderheidsbelangen	**82**	99	–125
	4.744	2.700	–1.224
Verdeling totaal nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	**1.104**	209	93
Minderheidsbelangen	**5**	7	7
	1.109	216	100

bedragen in euro's	2011	2010	2009
Resultaat per gewoon aandeel 49			
Gewoon resultaat per gewoon aandeel	**1,12**	0,63	–0,60
Verwaterd resultaat per gewoon aandeel	**1,12**	0,63	–0,60
Resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel 49			
Gewoon resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel	**0,83**	0,57	–0,64
Verwaterd resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel	**0,83**	0,57	–0,64
Resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel 49			
Gewoon resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel	**0,29**	0,06	0,04
Verwaterd resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel	**0,29**	0,06	0,04
Dividend per gewoon aandeel 50	**0,00**	0,00	0,00

De bedragen over 2010 en 2009 zijn herzien in verband met de stelselwijziging zoals toegelicht in de sectie 'Stelselwijziging' op pagina 99.

De referenties verwijzen naar de toelichting, beginnend op pagina 119, die onderdeel uitmaakt van de jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten van ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's	**2011**	2010	2009
Nettoresultaat	**5.853**	2.916	–1.124
Ongerealiseerde herwaardering na belastingen [1]	**1.139**	2.603	11.867
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies [1]	**723**	86	1.554
Mutatie kasstroomhedge reserve	**1.124**	475	–805
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten	**–2.004**	–1.644	–2.079
Koersverschillen vreemde valuta	**–156**	2.859	56
Overige herwaarderingen	**–2**	–1	–10
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het eigen vermogen (overige gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten)	**824**	4.378	10.583
Gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	**6.677**	7.294	9.459
Verdeling gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten:			
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	**6.594**	7.203	9.590
Minderheidsbelangen	**83**	91	–131
	6.677	7.294	9.459

[1] Verwezen wordt naar toelichting 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/ kernkapitaaleffecten zonder stemrecht' voor een uiteenzetting van de afzonderlijke componenten.

De bedragen over 2010 en 2009 zijn herzien in verband met de stelselwijziging zoals toegelicht in de sectie 'Stelselwijziging' op pagina 99.

In Ongerealiseerde herwaardering na belasting is EUR –16 miljoen (2010: EUR –2 miljoen; 2009: EUR 15 miljoen) opgenomen wat betrekking heeft op het aandeel in de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten deelnemingen.

In Koersverschillen vreemde valuta is EUR –35 miljoen (2010: EUR 251 miljoen; 2009: EUR 131 miljoen) opgenomen wat betrekking heeft op het aandeel in de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten deelnemingen.

Verwezen wordt naar toelichting 48 'Belastingen' voor een toelichting met betrekking tot de belastingeffecten van elk component van de overige gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht van ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's		2011	2010	2009
Resultaat voor belastingen		**7.248**	4.196	–1.634
Aanpassingen voor	– afschrijvingen	**1.514**	1.723	1.701
	– overlopende acquisitiekosten en value of business acquired	**277**	1.159	223
	– toename verzekeringstechnische voorzieningen en voorzieningen voor beleggingscontracten	**4.239**	4.278	2.585
	– dotatie aan voorzieningen voor dubieuze debiteuren	**1.670**	1.751	2.973
	– overige	**–1.469**	3.047	6.014
Betaalde belastingen		**–1.353**	–503	–412
Mutaties in	– bankiers (te vorderen), niet direct opeisbaar	**2.208**	–4.333	8.611
	– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**1.754**	–14.782	47.963
	– niet-handelsderivaten	**1.988**	–1.590	864
	– overige financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**474**	832	2.196
	– kredieten	**–25.085**	–16.926	11.552
	– overige activa	**–59**	2.003	6.948
	– bankiers (verschuldigd), niet direct opeisbaar	**–6.731**	–9.831	–67.410
	– toevertrouwde middelen	**27.019**	21.202	21.073
	– verplichtingen voor handelsdoeleinden	**–369**	9.804	–54.366
	– overige financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**–207**	1	–5.798
	– overige schulden	**–3.931**	–6.806	–10.483
Netto kasstroom uit operationele activiteiten		**9.187**	–4.775	–27.400
Investeringen en verstrekkingen	– groepsmaatschappijen			–5
	– deelnemingen	**–140**	–165	–181
	– voor verkoop beschikbare beleggingen	**–223.544**	–163.038	–165.771
	– tot einde looptijd aangehouden beleggingen		–141	
	– beleggingen in onroerend goed	**–32**	–73	–130
	– gebouwen en bedrijfsmiddelen	**–499**	–527	–639
	– activa onder operationele leaseovereenkomsten	**–1.188**	–1.284	–1.034
	– beleggingen voor risico van polishouders	**–57.130**	–52.370	–65.362
	– overige beleggingen	**–340**	–372	–338
Desinvesteringen en aflossingen	– groepsmaatschappijen	**4.120**	1.757	2.643
	– deelnemingen	**383**	232	294
	– voor verkoop beschikbare beleggingen	**219.442**	154.640	167.074
	– tot einde looptijd aangehouden beleggingen	**2.370**	2.620	1.675
	– beleggingen in onroerend goed	**118**	295	656
	– gebouwen en bedrijfsmiddelen	**67**	96	82
	– activa onder operationele leaseovereenkomsten	**43**	53	93
	– beleggingen voor risico van polishouders	**61.898**	54.817	64.158
	– overige beleggingen	**936**	111	24
Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten **53**		**6.504**	–3.349	3.239
Aflossing achtergestelde leningen		**–2.356**		
Uitgifte leningen en schuldbewijzen		**428.381**	412.804	437.772
Aflossing leningen en schuldbewijzen		**–429.997**	–405.120	–425.182
Uitgifte van gewone aandelen				7.276
Terugbetaling van kernkapitaaleffecten zonder stemrecht		**–2.000**		–5.000
Terugkoopvergoeding [1]		**–1.000**		–346
Inkoop eigen aandelen			–136	–101
Uitgifte eigen aandelen		**41**	92	118
Uitgekeerd dividend [2]				–684
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten		**–6.931**	7.640	13.853
Netto kasstroom **54**		**8.760**	–484	–10.308
Liquiditeiten begin van het jaar		**20.740**	20.959	31.271
Koersverschillen vreemde valuta op liquiditeiten		**–200**	265	–4
Liquiditeiten eind van het jaar **55**		**29.300**	20.740	20.959

[1] In 2011 bestaat dit uit de terugkoopvergoeding betaald in verband met de terugbetaling van EUR 2 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht. In 2009 bestaat dit uit de terugkoopvergoeding betaald in verband met de terugbetaling van EUR 5 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

[2] In 2009 bestaat dit uit de betaling met betrekking tot de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht (betaling van de coupon van 2008 van EUR 425 miljoen en de coupon in verband met de terugkoop van EUR 259 miljoen).

In de Liquiditeiten per 31 december 2011 zijn Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken opgenomen van EUR 31.194 miljoen (2010: EUR 13.072 miljoen; 2009: EUR 15.390 miljoen). Verwezen wordt naar toelichting 55 'Liquiditeiten'.

De referenties verwijzen naar de toelichting, beginnend op pagina 119, die onderdeel uitmaakt van de jaarrekening.

Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen van ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's	Aandelen-kapitaal	Agioreserve	Reserves	Eigen vermogen (moedermaat-schappij)	Kernkapi-taaleffecten zonder stemrecht	Minderheids-belangen	Totaal
Balans per 1 januari 2009 (voor wijziging in de grondslag voor financiële verslaggeving)	495	9.182	7.657	17.334	10.000	1.594	28.928
Effect van de stelselwijziging [1]			–145	–145			–145
Balans per 1 januari 2009 (herzien)	495	9.182	7.512	17.189	10.000	1.594	28.783
Ongerealiseerde herwaardering na belastingen			11.874	11.874		–7	11.867
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies			1.554	1.554			1.554
Mutatie kasstroomhedge reserve			–805	–805			–805
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten			–2.079	–2.079			–2.079
Koersverschillen vreemde valuta			53	53		3	56
Overige herwaarderingen			–1	–1		–9	–10
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het eigen vermogen			10.596	10.596		–13	10.583
Nettoresultaat			–1.006	–1.006		–118	–1.124
Gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten			9.590	9.590		–131	9.459
Emissiekosten		–222		–222			–222
Op aandelen gebaseerde beloningen			64	64			64
Terugbetaling kernkapitaaleffecten zonder stemrecht					–5.000		–5.000
Veranderingen in de samenstelling van de groep						–546	–546
Dividend en terugkoopvergoeding [2]			–605	–605		–2	–607
Claimemissie	424	7.074		7.498			7.498
Inkoop/uitgifte eigen aandelen			129	129			129
Balans per 31 december 2009	919	16.034	16.690	33.643	5.000	915	39.558
Ongerealiseerde herwaardering na belastingen			2.607	2.607		–4	2.603
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies			86	86			86
Mutatie kasstroomhedge reserve			475	475			475
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten			–1.644	–1.644			–1.644
Koersverschillen vreemde valuta			2.867	2.867		–8	2.859
Overige herwaarderingen			2	2		–3	–1
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het eigen vermogen			4.393	4.393		–15	4.378
Nettoresultaat			2.810	2.810		106	2.916
Gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten			7.203	7.203		91	7.294
Op aandelen gebaseerde beloningen			36	36			36
Veranderingen in de samenstelling van de groep						–271	–271
Dividend						–6	–6
Inkoop/uitgifte eigen aandelen			22	22			22
Balans per 31 december 2010	919	16.034	23.951	40.904	5.000	729	46.633

[1] De stelselwijziging is toegelicht in de sectie 'Stelselwijziging' op pagina 99.
[2] Het bedrag van EUR 605 miljoen in 2009 bestaat uit de coupon (EUR 259 miljoen) en de terugkoopvergoeding (EUR 346 miljoen) op de terugbetaling van EUR 5 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

Geconsolideerd mutatieoverzicht eigen vermogen van ING Groep vervolg

bedragen in miljoenen euro's	Aandelen-kapitaal	Agioreserve	Reserves	Eigen vermogen (moedermaat-schappij)	Kernkapi-taaleffecten zonder stemrecht	Minder-heids-belangen	Totaal
Balans per 1 januari 2011	919	16.034	23.951	40.904	5.000	729	46.633
Ongerealiseerde herwaardering na belastingen			1.138	1.138		1	1.139
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies			723	723			723
Mutatie kasstroomhedge reserve			1.124	1.124			1.124
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten			–2.004	–2.004			–2.004
Intrekking van aandelen							
Koersverschillen vreemde valuta			–153	–153		–3	–156
Overige herwaarderingen						–2	–2
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het eigen vermogen			828	828		–4	824
Nettoresultaat			5.766	5.766		87	5.853
			6.594	6.594		83	6.677
Emissiekosten							
Op aandelen gebaseerde beloningen			115	115			115
Terugbetaling kernkapitaaleffecten zonder stemrecht					–2.000		–2.000
Terugkoopvergoeding			–1.000	–1.000			–1.000
Veranderingen in de samenstelling van de groep						–1	–1
Dividend						–34	–34
Inkoop/uitgifte eigen aandelen			50	50			50
Balans per 31 december 2011	919	16.034	29.710	46.663	3.000	777	50.440

De reserves bestaan uit de herwaarderingsreserve van EUR 5.550 miljoen (2010: EUR 4.752 miljoen; 2009: EUR 2.466 miljoen), de reserve koersverschillen vreemde valuta van EUR 93 miljoen (2010: EUR 79 miljoen; 2009: EUR –2.011 miljoen) en overige reserves van EUR 24.067 miljoen (2010: EUR 19.120 miljoen; 2009: EUR 16.235 miljoen). De mutaties van deze reserves worden toegelicht in toelichting 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/kernkapitaaleffecten zonder stemrecht'.

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep

VASTSTELLING JAARREKENING

De geconsolideerde jaarrekening van ING Groep N.V. (ING Groep) voor het jaar eindigend op 31 december 2011 is opgemaakt door de Raad van Bestuur op 12 maart 2012. De Raad van Bestuur kan besluiten de jaarrekening aan te passen zolang deze nog niet vastgesteld is door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders kan besluiten de jaarrekening niet vast te stellen, maar kan deze niet aanpassen. ING Groep N.V. is opgericht en gevestigd in Amsterdam. De primaire activiteiten van ING Groep worden beschreven in paragraaf 1 'ING in het kort'.

ALGEMENE GRONDSLAGEN

ING Groep past de International Financial Reporting Standards toe zoals aanvaard binnen de Europese Unie ('EU').

In 2011 zijn de volgende nieuwe of gewijzigde standaarden, interpretaties en aanpassingen van standaarden en interpretaties van kracht geworden voor ING Groep:

- Aanpassing van IAS 32, 'Classification of Rights Issues';
- Aanpassing van IAS 24 'Related Party Disclosures';
- Aanpassing van IFRIC 14 'Prepayments of a Minimum Funding Requirement';
- IFRIC 19 'Extinguishing Financial Liabilities with Equity Instruments'; en
- 2010 Annual Improvements to IFRS.

Geen van deze nieuwe of gewijzigde standaarden en interpretaties had een significant effect op de geconsolideerde jaarrekening.

De volgende nieuwe of gewijzigde standaarden en interpretaties uitgegeven door de IASB zijn van toepassing voor ING Groep na 2011 wanneer deze ook goedgekeurd zijn door de EU:

- Aanpassing van IFRS 7 'Disclosures – Transfers of Financial Assets', van toepassing vanaf 2012;
- Aanpassingen van IAS 12, 'Deferred tax: Recovery of Underlying Assets', van toepassing vanaf 2012;
- IFRS 10 'Consolidated Financial Statements', van toepassing vanaf 2013;
- IFRS 11 'Joint Arrangements', van toepassing vanaf 2013;
- IFRS 12 'Disclosure of Interests in Other Entities', van toepassing vanaf 2013;
- IFRS 13 'Fair Value Measurement', van toepassing vanaf 2013;
- IAS 28 'Investments in Associates and Joint Ventures', van toepassing vanaf 2013;
- Aanpassing van IAS 1 'Presentation of Financial Statements – Presentation of Items of Other Income', van toepassing vanaf 2013;
- Aanpassingen van IFRS 7 'Disclosures – Offsetting Financial Assets and Financial Liabilities', van toepassing vanaf 2013; en
- Aanpassingen van IAS 32 'Offsetting Financial Assets and Financial Liabilities', van toepassing vanaf 2014.

Hoewel deze nieuwe vereisten momenteel geanalyseerd worden en de impact nog niet bekend is, verwacht ING Groep niet dat de invoering van deze nieuwe of gewijzigde standaarden en interpretaties een significant effect zal hebben op het eigen vermogen en/of resultaat van ING Groep.

Verder is in 2009 IFRS 9 'Financial Instruments' gepubliceerd, welke oorspronkelijk van toepassing was vanaf 2013. Echter in december 2011 heeft de International Accounting Standards Board besloten deze standaard aan te passen en de verplichte toepassing van IFRS 9 uit te stellen tot 2015. Deze standaard is nog niet goedgekeurd door de EU en dus nog geen onderdeel van IFRS-EU. Toepassing van IFRS 9 – wanneer deze is goedgekeurd door de EU – kan een significante impact hebben op het eigen vermogen en/of resultaat van ING Groep.

In juni 2011 is de herziene IAS 19 'Employee Benefits' gepubliceerd welke van toepassing wordt vanaf 2013 als deze goedgekeurd is door de EU. Op dit moment wordt de gewijzigde standaard geanalyseerd en de volledige impact is nog niet bekend. Eén van de wijzigingen van de herziene standaard is de directe verwerking van de niet-verantwoorde actuariële winsten en verliezen in het eigen vermogen vanaf de toepassingsdatum. Niet-verantwoorde actuariële winsten en verliezen per 31 december 2011 bedragen EUR 481 miljoen (voor belasting). De impact van de gewijzigde standaard zal beïnvloed worden door de mutaties in de niet-verantwoorde actuariële winsten en verliezen tot het moment van toepassing en door de impact van overige veranderingen in de gewijzigde standaard.

De International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de EU bevatten een aantal opties voor het bepalen van de grondslagen voor financiële verslaggeving. De grondslagen zoals toegepast door ING, inclusief de keuzes die daarbij zijn gemaakt, zijn beschreven in de paragraaf 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling'.

In dit document wordt de term 'IFRS-EU' gebruikt om te verwijzen naar International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de EU, inclusief de keuzes die ING Groep heeft gemaakt met betrekking tot de opties toegestaan onder International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de EU.

Zoals toegelicht in 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling' en in toelichting 24 'Derivaten en hedge accounting' maakt ING Groep bij het afdekken van renterisico's gebruik van de EU 'carve-out' in IFRS voor reële-waardehedges op portefeuilleniveau (macrohedges).

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep vervolg

De presentatie van, en sommige begrippen gebruikt in de geconsolideerde balans, de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerde kasstroomoverzicht, het geconsolideerde mutatieoverzicht eigen vermogen en bepaalde toelichtingen zijn gewijzigd om additionele en meer relevante informatie te verstrekken of (ingeval van wijzigingen in de vergelijkende informatie) om beter aan te sluiten met de presentatie in de huidige periode. De impact van deze wijzigingen is uiteengezet in de desbetreffende toelichtingen.

De vergelijkbaarheid tussen de balansregels van 31 december 2010 en 31 december 2011 wordt beïnvloed door de verkochte maatschappijen zoals beschreven in toelichting 30 'Aankoop en verkoop maatschappijen' en door de classificatie als aangehouden voor verkoop zoals beschreven in toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

STELSELWIJZIGING

Per 1 januari 2011 heeft ING Groep haar grondslagen voor het bepalen van de verzekeringstechnische voorzieningen voor 'Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits for Life (GMWBL)' in het 'Insurance US Closed Block VA' segment, gewijzigd. De economische waarde in de garanties van deze producten wordt door de wijziging beter weergegeven. Tevens brengt de wijziging de boekhoudkundige verwerking van deze producten meer in lijn met de boekhoudkundige verwerking van vergelijkbare ondernemingen in de Verenigde Staten. Als gevolg van de gewijzigde grondslag, worden de verzekeringstechnische voorzieningen bepaald middels huidige marktrentevoeten en andere actuele aannames. Alleen de aannames voor volatiliteit en correlatie blijven ongewijzigd. Afdekkingstransacties ter dekking van het renterisico binnen het 'Insurance US Closed Block VA'-segment zijn substantieel uitgebreid; ING Groep verwacht dat de resultaten van de gebruikte afdekkingsinstrumenten de effecten van fluctuaties in toekomstige marktrentevoeten op de afgegeven garanties, weerspiegelen. De wijziging wordt, conform de door IFRS voorgeschreven regels, met terugwerkende kracht toegepast en resulteert in een wijziging van het eigen vermogen. ING Groep heeft ook haar vergelijkende cijfers aangepast. Meer informatie over de vergelijkende cijfers is opgenomen in toelichting 56 'Impact van de stelselwijziging'. Het gecombineerde effect op het eigen vermogen per 1 januari 2011 bedraagt EUR 651 miljoen (lager eigen vermogen).

Het effect op individuele balansposten, inclusief voorgaande jaren, is als volgt:

Effect op balansposten

bedragen in miljoenen euro's	31 december 2010	31 december 2009	1 januari 2009
Overlopende acquisitie kosten	–105	–190	1.146
Verzekerings- en beleggingscontracten	546	148	1.369
Impact voor belasting	–651	–338	–223
Belastingen		118	78
Eigen vermogen	–651	–220	–145

Het effect op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening is als volgt:

Effect op winst-en-verliesrekening

bedragen in miljoenen euro's	2010	2009
Verzekeringstechnische lasten	–281	–109
Belastingen	128	–38
Nettoresultaat	–409	–71

Effect op gewoon resultaat per gewoon aandeel

	Bedrag (in miljoenen euro's)		Gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar (in miljoenen)		Per gewoon aandeel (in euro's)	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Gewoon resultaat (voor stelselwijziging)	2.779	–1.540	3.781,5	2.686,0	0,73	–0,57
Effect op winst-en-verliesrekening	–409	–71				
Gewoon resultaat (herzien)	2.370	–1.611	3.781,5	2.686,7	0,63	–0,60

Effect op verwaterd resultaat per gewoon aandeel

	Bedrag (in miljoenen euro's)		Gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar (in miljoenen)		Per gewoon aandeel (in euro's)	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Verwaterd resultaat (voor stelselwijziging)	2.779	–1.540	3.788,1	2.691,7	0,73	–0,57
Effect op winst-en-verliesrekening	–409	–71				
Verwaterd resultaat (herzien)	2.370	–1.611	3.788,1	2.691,7	0,63	–0,60

BELANGRIJKSTE WAARDERINGSGRONDSLAGEN

ING Groep heeft bepaald welke waarderingsgrondslagen het belangrijkst zijn voor haar bedrijfsactiviteiten en de interpretatie van haar resultaten. Bij het toepassen van deze belangrijkste waarderingsgrondslagen dienen complexe of subjectieve keuzes en inschattingen te worden gemaakt. Het betreft de regels voor het vaststellen van de verzekeringstechnische voorzieningen, overlopende acquisitiekosten en value of business acquired, het vaststellen van de voorzieningen voor dubieuze debiteuren, het bepalen van reële waarden van onroerend goed en financiële activa en verplichtingen, bijzondere waardeverminderingen en de personeelsbeloningen. Deze onderwerpen zijn van fundamenteel belang voor het bepalen van de vermogenspositie en de bedrijfsresultaten van ING Groep. Hierbij worden situaties beoordeeld, gebaseerd op financiële gegevens en informatie die in de tijd aan verandering onderhevig zijn. Het hanteren van andere aannames of financiële gegevens kan tot significant andere uitkomsten leiden. Voor een nadere beschouwing van deze waarderingsgrondslagen wordt verwezen naar de betreffende toelichting op de geconsolideerde jaarrekening en naar de onderstaande informatie in de paragraaf 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling'.

VERZEKERINGSTECHNISCHE VOORZIENINGEN, OVERLOPENDE ACQUISITIEKOSTEN EN VALUE OF BUSINESS ACQUIRED (VOBA)

Het vormen van de verzekeringstechnische voorzieningen, overlopende acquisitiekosten (ook wel deferred acquisition costs, 'DAC') en VOBA is een proces dat van nature is omgeven met onzekerheden. In dit proces worden aannames gedaan met betrekking tot factoren als rechterlijke uitspraken, wetswijzigingen, sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en andere factoren en, voor levensverzekeringen, aannames met betrekking tot de ontwikkeling van sterfte en invaliditeit. Significante aannames met betrekking tot genoemde factoren zoals de ontwikkeling van rente, sterfte en invaliditeit, claims uit hoofde van schadeverzekeringen, beleggingsrendementen op aandelen en vastgoed, vreemde valuta en aannames voor de toereikendheid zoals voorzieningen voor levensverzekeringsverplichtingen kunnen een materieel effect hebben op het resultaat.

Het gebruik van andere aannames voor deze factoren zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten. Veranderingen in aannames kunnen op den duur leiden tot veranderingen in de verzekeringstechnische voorzieningen. Verder kunnen sommige van deze aannames fluctueren.

Daarnaast worden de verzekeringstechnische voorzieningen, verminderd met de overlopende acquisitiekosten en VOBA, regelmatig op toereikendheid getoetst. In de test wordt de bestaande voorziening vergeleken met de op dat moment beschikbare beste inschatting van factoren zoals rechterlijke uitspraken, wetswijzigingen, sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders ontwikkelingen met betrekking tot sterfte en invaliditeit en andere factoren. Het gebruik van andere aannames in deze test kan leiden tot een andere uitkomst.

De verzekeringstechnische voorzieningen bevatten ook het effect van afgegeven garanties begrepen in bepaalde levensverzekeringen. Dit effect is afhankelijk van het verschil tussen de potentiële minimale uitkeringen en het totale opgebouwde bedrag, verwachte sterfte en het percentage van afkopen. Bij het bepalen van de potentiële minimale uitkeringen wordt ook gebruik gemaakt van aannames met betrekking tot factoren zoals inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders, ontwikkeling van sterfte en invaliditeit en andere factoren. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren zou een materieel effect kunnen hebben op de hoogte van de verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten.

Het proces van het bepalen van de methodologie en de aannames voor de verzekeringstechnische voorzieningen, DAC en VOBA wordt beheerst door ING Verzekeringen risicomanagement zoals beschreven in de paragraaf 'Risicobeheer'.

Zie de paragraaf 'Risicobeheer' voor een gevoeligheidsanalyse van verzekerings-, rente-, aandelen-, vreemde valuta- en vastgoedrisico's op resultaat en eigen vermogen. Deze gevoeligheidsanalyses zijn gebaseerd op veranderingen in veronderstellingen die het management op balansdatum in redelijkheid mogelijk acht.

VOORZIENINGEN VOOR DUBIEUZE DEBITEUREN

De voorzieningen voor dubieuze debiteuren worden bepaald op basis van een 'incurred loss' model. Voor het bepalen van de hoogte van de voorzieningen voor dubieuze debiteuren (bijzondere waardevermindering) wordt gebruik gemaakt van schattingen gebaseerd op beoordelingen van het management van het risico in de portefeuille, huidige economische omstandigheden, geleden verliezen in de laatste jaren en trends in krediet, bedrijfstak, geografische verdeling en concentraties. Veranderingen in dit soort schattingen en analyses kunnen leiden tot wijzigingen in de voorzieningen voor dubieuze debiteuren over de perioden.

Het vaststellen van een bijzondere waardevermindering en het bepalen van de realiseerbare waarde is een van nature met onzekerheden omgeven proces waarbij gebruik wordt gemaakt van diverse aannames en omstandigheden, zoals de kredietwaardigheid van de tegenpartij, de verwachte toekomstige kasstromen, marktprijzen en verwachte nettoverkoopprijzen.

Toekomstige kasstromen in een portefeuille van financiële activa, die collectief worden beoordeeld op bijzondere waardevermindering, worden geschat op basis van de contractueel overeengekomen kasstromen en historische ervaringen met kredietverliezen op activa met gelijkwaardige kredietkenmerken op portefeuilleniveau. De historische ervaringen met kredietverliezen worden aangepast voor recent waargenomen ontwikkelingen om de effecten van de huidige marktomstandigheden weer te geven die nog niet in de historische ervaring met kredietverliezen tot uitdrukking zijn gekomen en om effecten te elimineren van omstandigheden die niet langer actueel zijn. De recent waargenomen ontwikkelingen kunnen veranderingen bevatten met betrekking tot werkloosheidcijfers, prijzen van vastgoed en prijzen van handelsgoederen. De methodologie en aannames voor het schatten van toekomstige kasstromen worden regelmatig herzien om mogelijke verschillen tussen geschatte en werkelijke verliezen te beperken.

REËLE WAARDEN VAN BELEGGINGEN IN ONROEREND GOED

Beleggingen in onroerend goed worden gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarden van beleggingen in onroerend goed zijn gebaseerd op taxaties die regelmatig worden uitgevoerd door onafhankelijke, gekwalificeerde taxateurs. De reële waarden worden bepaald door middel van waarderingstechnieken zoals: vergelijkbare transacties in de markt, opbrengstkapitalisatiemethoden of verdisconteerde kasstroomberekeningen.

De waarderingen zijn gebaseerd op de veronderstelling dat het onroerend goed object verhuurd is of verkocht wordt aan derden gebaseerd op de actuele verhuurstand. De waarderingen zijn gebaseerd op de contante kasstroomanalyse van elk onroerend goed object. De opbrengstkapitalisatiemethoden en de contante-kasstroomanalyse zijn gebaseerd op de berekeningen van de toekomstige huuropbrengsten in overeenstemming met de voorwaarden van bestaande huurovereenkomsten, inschattingen van de huuropbrengsten van nieuwe huurovereenkomsten wanneer de huurovereenkomsten aflopen en stimuleringsmaatregelen zoals rentevrije perioden. De kasstromen worden met een op de marktrente gebaseerde disconteringsvoet, die de specifieke risico's van het onroerend goed weergeeft, verdisconteerd.

De recente marktontwikkelingen hebben ertoe geleid dat minder transacties in onroerend goed plaatsvinden. De transactiewaarden worden sterk beïnvloed door de verminderde handelsvolumes. Dientengevolge worden vergelijkbare transacties in de markt minder vaak gebruikt bij de waardering door de onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs van ING beleggingen in onroerend goed. De taxateurs maken meer gebruik van de contante-kasstroomanalyse en de opbrengstkapitalisatiemethode.

Bij de waardering van onroerend goed objecten wordt gebruik gemaakt van uiteenlopende aannames en technieken. Het gebruik van verschillende inschattingen en technieken zou tot significant afwijkende aanpassingen en waarderingen kunnen leiden. Om de veranderlijkheid van onze onroerend goed waarderingen te illustreren, is in de paragraaf 'Risicobeheer' een gevoeligheidsanalyse gegeven van de reële waarde van beleggingen in onroerend goed.

REËLE WAARDEN VAN FINANCIËLE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

De reële waarden van financiële activa en verplichtingen worden bepaald aan de hand van beurskoersen als deze beschikbaar zijn. Zulke beurskoersen worden primair verkregen van handelsprijzen voor genoteerde instrumenten. Wanneer een handelsprijs niet beschikbaar is worden marktprijzen gebruikt van onafhankelijke handelaren/marktpartijen, effectenmakelaars en beursmakelaars. Over het algemeen worden financiële activa gewaardeerd tegen de biedprijs en financiële verplichtingen tegen de laatprijs. In het geval dat posities tegen middenkoers worden gewaardeerd, wordt een correctie op de reële waarde berekend.

In bepaalde markten welke significant minder actief of inactief zijn geworden kan voor dezelfde belegging de reikwijdte van de prijzen van de verschillende prijsbronnen significant zijn. Het selecteren van de meest geschikte prijs tussen deze uitersten vereist inschattingsvermogen. Het selecteren van verschillende prijzen kan significant verschillende reële waardebepalingen veroorzaken.

Voor bepaalde financiële activa en verplichtingen is geen beurskoers beschikbaar. Voor deze financiële activa en verplichtingen wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingstechnieken. Deze waarderingstechnieken variëren van netto contante waardeberekening tot waarderingsmodellen waarbij rekening wordt gehouden met relevante prijsfactoren waaronder marktprijzen van de onderliggende instrumenten waaraan gerefereerd wordt, marktparameters (volatiliteiten, correlaties en kredietwaardigheid) en cliëntgedrag. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd. De meeste gegevens die in deze waarderingstechnieken worden gebruikt worden dagelijks gevalideerd.

Waarderingstechnieken zijn van nature subjectief. Het vaststellen van de reële waarde van bepaalde financiële activa en verplichtingen is dan ook in belangrijke mate afhankelijk van inschattingen. Waarderingstechnieken bevatten diverse veronderstellingen met betrekking tot prijsfactoren. Het gebruik van andere waarderingtechnieken en aannames zou tot significant afwijkende schattingen van reële waarden kunnen leiden.

Prijstesten worden uitgevoerd om vast te stellen of het waarderingsproces heeft geleid tot de juiste reële waarde van de positie en of deze waarderingen correct tot uitdrukking zijn gekomen in de winst-en-verliesrekening. Het doel van deze prijstesten is het minimaliseren van het mogelijke risico op economische verliezen veroorzaakt door onjuiste of verkeerd gebruikte modellen.

Zie toelichting 34 'Reële waarden van financiële activa en verplichtingen' voor de wijze waarop reële waarden van financiële instrumenten worden bepaald en gerelateerde gevoeligheden.

BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN

De inschatting van bijzondere waardeverminderingen is een complex proces. Inherent aan dit proces is het grote belang van aannames en onzekerheden, deze kunnen een significant effect hebben op de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep. Bijzondere waardeverminderingen hebben met name een grote invloed op twee posten: schuldbewijzen en aandelen beschikbaar voor verkoop en immateriële vaste activa, inclusief goodwill.

Aandelen en schuldbewijzen welke niet zijn opgenomen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat dienen elke rapportage periode getoetst te worden op eventuele bijzondere waardeverminderingen. De boekwaarde wordt beoordeeld om vast te stellen of een bijzondere waardevermindering is opgetreden. Deze beoordeling omvat zowel getalsmatige als inhoudelijke overwegingen. Voor schuldbewijzen worden onder andere de verwachte en reeds opgetreden kredietverliezen beoordeeld, bijvoorbeeld door

wanbetaling, marktgegevens over verwachte en reeds opgetreden kredietverliezen en overig bewijsmateriaal dat de uitgever niet aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen. Een bijzondere waardevermindering wordt geboekt op aandelen wanneer het management van mening is dat er (een combinatie van) een significante en/of langdurige waardevermindering is opgetreden. Een dergelijke waardevermindering is een indicatie dat de verwervingsprijs niet terugverdiend wordt. De betekenis van 'significant' en 'langdurig' wordt op individueel niveau voor elke aandelenbelegging apart geïnterpreteerd, in het algemeen gelden een waardedaling van 25% en een tijdsduur van zes maanden als indicatoren. Een bijzondere waardevermindering op schuldbewijzen wordt opgenomen voor het bedrag ter grootte van het verschil tussen de kostprijs (bij aanschaf) en de reële waarde. Dit verschil wordt overgeheveld van de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen naar het nettoresultaat. Bijzondere waardeverminderingen op schuldbewijzen kunnen worden teruggenomen wanneer het bedrag van de bijzondere waardeverminderingen in een volgende periode afneemt en de daling objectief in verband kan worden gebracht met een gebeurtenis die na de afboeking plaatsvond. Bijzondere waardeverminderingen op aandelenbeleggingen kunnen niet worden teruggenomen.

Bijzondere waardeverminderingen op overige schuldinstrumenten (leningen en vorderingen en tot einde looptijd aangehouden beleggingen) zijn onderdeel van de voorzieningen voor dubieuze debiteuren zoals hierboven beschreven.

Toetsing van goodwill en overige immateriële vaste activa, op bijzondere waardeverminderingen geschiedt minimaal jaarlijks. Wanneer er aanwijzingen zijn dat er een bijzondere waardevermindering opgetreden is, vindt er tussentijds een toets plaats. Goodwill wordt getoetst op bijzondere waardeverminderingen door de boekwaarde van de rapporterende eenheid (inclusief goodwill) te vergelijken met de beste schatting van de realiseerbare waarde van de rapporterende eenheid. De boekwaarde is bepaald als de IFRS-EU nettovermogenswaarde inclusief goodwill. De realiseerbare waarde wordt bepaald op de reële waarde minus verkoopkosten of de hogere gebruikswaarde. Verschillende methodologieën worden toegepast om te komen tot de beste inschatting van de realiseerbare waarde. Een rapporterende eenheid is het laagste niveau waarop goodwill gevolgd wordt. Immateriële vaste activa wordt getoetst op bijzondere waardeverminderingen door de boekwaarde te vergelijken met de beste inschatting van de realiseerbare waarde.

Het vaststellen van bijzondere waardeverminderingen is een inherent onzeker proces waarbij gebruik gemaakt wordt van verschillende aannames en factoren, waaronder de financiële positie van de tegenpartij, verwachte toekomstige kasstromen, statistische data omtrent verliezen, disconteringspercentages, waarneembare marktprijzen, etc. Inschattingen en aannames zijn gebaseerd op de beoordeling van het management en overige informatie welke beschikbaar is voordat de jaarrekening vastgesteld wordt. Significant afwijkende resultaten kunnen ontstaan wanneer omstandigheden wijzigen en aanvullende informatie bekend wordt.

PERSONEELSBELONINGEN

Groepsmaatschappijen zijn met een groot deel van hun medewerkers verschillende defined benefit plans (toegezegde pensioenregelingen) overeengekomen.

De voorziening voor defined benefit plans is de contante waarde van de pensioenverplichtingen op balansdatum verminderd met de reële waarde van de beleggingen, aangepast voor niet-verantwoorde actuariële resultaten en niet-verantwoorde kosten met betrekking tot verstreken dienstjaren.

De voorziening voor defined benefit plans wordt bepaald aan de hand van interne en externe actuariële modellen en berekeningen. De pensioenverplichtingen worden berekend in overeenstemming met de projected unit credit method. Inherent aan deze actuariële modellen is het gebruik van aannames met betrekking tot disconteringsvoeten, stijgingspercentage van toekomstige salarissen en beloningsniveaus, sterftecijfers, trends in kosten voor gezondheidszorg, de consumenten prijsindex en het verwachte beleggingsrendement. De aannames worden jaarlijks geactualiseerd en zijn gebaseerd op beschikbare marktinformatie en beleggingsrendementen uit het verleden.

De actuariële aannames kunnen aanmerkelijk verschillen met de werkelijke resultaten vanwege veranderingen in marktomstandigheden, economische en sterftetrends en andere aannames. Iedere verandering in deze aannames kan een aanzienlijke invloed hebben op de hoogte van de voorziening voor defined benefit plans en de toekomstige pensioenlasten. Verschillen tussen het verwachte en werkelijke rendement op beleggingen door veranderingen in actuariële aannames en aanpassingen van ervaringscijfers worden niet in de winst-en-verliesrekening verantwoord, tenzij het totaal van de cumulatieve wijzigingen buiten een bandbreedte van 10% van de grootste van de verplichting uit hoofde van de regeling of de reële waarde van de bijhorende beleggingen valt. Het deel dat buiten de bandbreedte valt, wordt ten gunste of ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht over het verwachte gemiddeld resterend aantal dienstjaren van de deelnemers. Zie toelichting 21 'Overige schulden' voor de gewogen gemiddelden van de belangrijkste actuariële veronderstellingen met betrekking tot de pensioenverplichtingen en overige verplichtingen uit hoofde van vergoedingen na uitdiensttreding.

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

GRONDSLAGEN VOOR CONSOLIDATIE

ING Groep ('de Groep') omvat ING Groep N.V., ING Verzekeringen N.V., ING Bank N.V. en alle andere groepsmaatschappijen. De geconsolideerde jaarrekening van ING Groep omvat de jaarrekeningen van ING Groep N.V. en alle maatschappijen waarin ING Groep of direct of indirect overheersende zeggenschap heeft middels het bezit van meer dan de helft van de stemrechten, danwel waarin ING Groep zeggenschap heeft om het operationele en financiële beleid te sturen, via onder andere de volgende situaties:

- De macht om de meerderheid van de bestuurders te benoemen of te ontslaan;
- Op grond van de statuten of een overeenkomst zeggenschap verkrijgt over het operationele en financiële beleid; en
- Krachtens een overeenkomst met andere investeerders zeggenschap verkrijgt over meer dan de helft van de stemrechten.

Toelichting 29 'Belangrijkste dochterondernemingen' bevat een lijst met de belangrijkste dochterondernemingen.

Het bestaan van potentiële stemrechten die direct uitoefenbaar of converteerbaar zijn worden in overweging genomen bij de beoordeling of een onderneming beschikkingsmacht heeft over een andere onderneming. Voor belangen in beleggingsfondsen wordt bij het bepalen of ING Groep overheersende zeggenschap heeft rekening gehouden met ING Groeps financiële belang voor eigen rekening en de rol van ING Groep als fondsbeheerder.

De bedrijfsresultaten en het nettovermogen zijn opgenomen in de winst-en-verliesrekening en de balans vanaf het moment dat overheersende zeggenschap is verkregen tot het moment dat geen sprake meer is van overheersende zeggenschap. Bij verkoop wordt het verschil tussen de verkoopprijs minus de direct toe te rekenen transactiekosten en het nettovermogen verwerkt in het resultaat.

Wanneer ING Groep met een externe partij is overeengekomen een groepsmaatschappij te verkopen maar er nog geen juridische overdracht heeft plaatsgevonden is het mogelijk dat deze op balansdatum nog steeds onder de beschikkingsmacht van ING Groep valt. In dat geval blijft de betreffende groepsmaatschappij opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening. Een dergelijk groepsmaatschappij kan als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan kwalificeren als een groep van activa welke wordt afgestoten en geclassificeerd als aangehouden voor verkoop.

Alle intercompanytransacties, -saldi en ongerealiseerde winsten of verliezen op intercompanytransacties worden geëlimineerd. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen worden waar nodig aangepast om ze in overeenstemming te brengen met die van ING Groep. De rapportagedata van groepsmaatschappijen zijn in het algemeen hetzelfde als die van ING Groep N.V.

ING Groep N.V. en haar Nederlandse groepsmaatschappijen zijn gebonden aan wettelijke beperkingen ten aanzien van het dividend dat aan de gewone aandeelhouders mag worden uitgekeerd. In het Burgerlijk Wetboek is de beperking opgenomen dat dividend alleen mag worden uitgekeerd voor zover het eigen vermogen van de onderneming groter is dan de som van het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het aandelenkapitaal en de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden. Verder zijn bepaalde groepsmaatschappijen ook onderworpen aan bepaalde beperkingen met betrekking tot bedragen die zijn kunnen overhevelen in de vorm van dividenden of op een andere wijze aan de moedermaatschappij.

Verder kunnen beperkingen bestaan als gevolg van minimum kapitaalvereisten zoals opgelegd door de toezichthouder in de landen waarin de groepsmaatschappijen opereren, ook kunnen andere beperkingen bestaan in bepaalde landen.

ING Groep past proportionele consolidatie toe op haar aandeel in joint ventures. Bij de proportionele consolidatie worden activa en verplichtingen, baten en lasten en kasstromen per item naar evenredigheid van het belang opgenomen. Resultaten op transacties met joint ventures worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord voor het belang van andere deelnemers in de joint venture. Als ING Groep activa van de joint venture koopt, wordt het aandeel van ING Groep in de winst of verlies van de joint venture op die verkoop pas verantwoord als de activa zijn (door)verkocht aan een derde. Echter als een verlies op een transactie bewijs is van een afname van de directe opbrengstwaarde van de vlottende activa of een bijzondere waardevermindering, dan wordt dit verlies direct verantwoord in de winst-en-verliesrekening.

GROEPEN VAN ACTIVA WELKE WORDT AFGESTOTEN EN CLASSIFICEREN ALS AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP EN BEËINDIGDE BEDRIJFSACTIVITEITEN

Groepen van activa welke afgestoten worden en classificeren als aangehouden voor verkoop worden gewaardeerd tegen de laagste waarde van de boekwaarde en de reële waarde minus de verkoopkosten. Een groep van activa (of een vast actief) welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop als de boekwaarde hoofdzakelijk zal worden gerealiseerd in een verkooptransactie en niet door het voortgezette gebruik ervan. Dit is alleen het geval als de verkoop zeer waarschijnlijk is en de groep van activa (of een vast actief) welke wordt afgestoten direct beschikbaar is voor verkoop in haar huidige staat. Verder moet het management zich gecommitteerd hebben aan de verkoop, waarvan de verwachting is dat deze binnen één jaar na het moment van classificatie als aangehouden voor verkoop plaats zal vinden. Wanneer een groep van activa die classificeert als aangehouden voor verkoop een belangrijk bedrijfsactiviteit of geografisch gebied vertegenwoordigt dan classificeert deze groep van activa als beëindigde bedrijfsactiviteiten. In de geconsolideerde winst-en-verliesrekening worden de baten en lasten van de beëindigde bedrijfsactiviteiten apart opgenomen van de baten en lasten van de voortgezette bedrijfsactiviteiten, tot het niveau van nettoresultaat na belasting voor zowel het huidige als de vergelijkende jaren.

GEBRUIK VAN SCHATTINGEN EN AANNAMES

Bij het opstellen van een jaarrekening is het gebruik van schattingen en veronderstellingen noodzakelijk. Deze schattingen en veronderstellingen zijn van invloed op de gerapporteerde omvang van de activa en het vreemd vermogen, de omvang van de voorwaardelijke verplichtingen per balansdatum en de gerapporteerde baten en lasten over het boekjaar. De werkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen.

Het proces van vaststellen van aannames is omgeven door interne controle procedures en autorisaties en daarbij wordt gebruik gemaakt van interne en externe onderzoeken, statische informatie met betrekking tot de bedrijfstak, omgevingsfactoren en trends alsmede toezichtsvereisten.

GESEGMENTEERDE INFORMATIE

Een operationeel segment is een onderdeel van de Groep dat producten voortbrengt of diensten verleent met een rendement- en risicoprofiel dat afwijkt van die van andere operationele segmenten. Een geografisch gebied is een onderdeel van de Groep dat producten verkoopt of diensten verleent in een geografisch gebied dat een van andere geografische gebieden afwijkend rendements- en risicoprofiel heeft. De geografische analyses zijn gebaseerd op de vestigingsplaats van het kantoor waar de transacties zijn geïnitieerd.

ANALYSE VAN HET VERZEKERINGSBEDRIJF

Wanneer bedragen in verband met het verzekeringsbedrijf worden gesplitst in 'leven' en 'schade', dan worden de verzekeringen voor ziekte en invaliditeit begrepen onder 'leven' aangezien deze grotendeels dezelfde karakteristieken hebben als de levensverzekeringen.

VREEMDE VALUTA

Functionele valuta en rapporteringsvaluta

Balansposten van elke groepsmaatschappij worden gewaardeerd in de valuta van de economische omgeving waarin de entiteit voornamelijk haar bedrijfsactiviteiten uitoefent (de functionele valuta). De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in euro, de functionele valuta en rapporteringsvaluta van ING Groep N.V.

Transacties en balansposten

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar de functionele valuta tegen de koers die geldt op de transactiedatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van deze transacties dan wel bij de omrekening van monetaire posten in vreemde valuta per jaareinde worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening, behalve als deze onderdeel uitmaken van een kasstroomhedge of een hedge van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen waarbij koersverschillen worden verantwoord in het eigen vermogen.

Voor niet-monetaire posten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij de waardemutaties in het resultaat worden beschouwd, worden koersverschillen verantwoord als onderdeel van deze waardemutaties. Omrekening naar rapporteringsvaluta gebeurt voor deze posten gelijktijdig met de bepaling van de reële waarde. Voor niet-monetaire posten waarbij waardemutaties in het eigen vermogen worden verantwoord worden koersverschillen in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen verwerkt.

Koersverschillen in de winst-en-verliesrekening worden in het algemeen opgenomen in Netto handelsresultaat. Onder toelichting 41 'Netto handelsresultaat' zijn de bedragen uiteengezet die zijn opgenomen in de winst-en-verliesrekening. Koersverschillen die betrekking hebben op de verkoop van schuldbewijzen en aandelen beschikbaar voor verkoop worden als een inherent onderdeel beschouwd van de gerealiseerd resultaten en verantwoord onder Opbrengst beleggingen. Zoals hieronder toegelicht bij Groepsmaatschappijen worden koersverschillen opgenomen in het eigen vermogen en verwerkt in het resultaat bij verkoop van de groepsmaatschappijen onder Resultaat uit verkoop van groepsmaatschappijen. Onder toelichting 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/ kernkapitaaleffecten zonder stemrecht' zijn de bedragen uiteengezet die zijn opgenomen in de winst-en-verliesrekening.

Groepsmaatschappijen

De activa, verplichtingen, baten en lasten van groepsmaatschappijen met een andere functionele valuta dan de rapporteringsvaluta worden als volgt omgerekend:

- Activa en verplichtingen worden omgerekend tegen de slotkoers op de balansdatum;
- Baten en lasten worden omgerekend tegen gemiddelde koersen. Indien dit gemiddelde geen redelijke benadering is van verwerking tegen de koersen op transactiedatum, worden baten en lasten omgerekend tegen de koersen op transactiedatum; en
- Het resulterende omrekeningsverschil wordt in een aparte reserve in het eigen vermogen verwerkt.

Bij consolidatie worden valutakoersverschillen op monetaire posten die onderdeel uitmaken van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen verantwoord in het eigen vermogen. Tevens worden van schulden en andere posten die zijn aangemerkt als afdekkingsinstrumenten van een dergelijke investering de koersverschillen in het eigen vermogen verwerkt. Bij verkoop van een buitenlands bedrijfsonderdeel wordt het aan dit bedrijfsonderdeel gerelateerde deel van de reserve valutakoersverschillen in het resultaat verantwoord als onderdeel van het resultaat op verkoop.

Goodwill en aanpassingen van de reële waarde die het gevolg zijn van acquisities van buitenlandse entiteiten worden gezien als activa en verplichtingen van het buitenlandse bedrijfsonderdeel en verwerkt tegen de koers op balansdatum.

REËLE WAARDEN FINANCIËLE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

De reële waarden van financiële instrumenten zijn gebaseerd op beurskoersen per balansdatum als deze beschikbaar zijn. Voor financiële activa wordt de biedprijs gehanteerd, voor financiële verplichtingen is dat de laatprijs.

De reële waarde van financiële instrumenten die niet worden verhandeld op actieve markten wordt bepaald met behulp van waarderingstechnieken. De Groep gebruikt hiervoor verschillende methoden en hanteert veronderstellingen gebaseerd op de marktomstandigheden op de balansdatum.

In toelichting 34 'Reële waarde van activa en verplichtingen' zijn de grondslagen voor de bepaling van de reële waarden van de financiële instrumenten opgenomen.

FINANCIËLE ACTIVA

In de balans opnemen van financiële activa

De aankoop of verkoop van financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat, geclassificeerd als aangehouden tot einde looptijd of financiële activa beschikbaar voor verkoop die volgens standaard marktconventies worden afgewikkeld, worden, opgenomen op de transactiedatum, de datum waarop de Groep zich verbindt om het actief te kopen of te verkopen. Leningen en vorderingen worden verwerkt op de afwikkelingsdatum, de datum dat de Groep het actief ontvangt of levert.

Niet langer in de balans opnemen van financiële activa

Financiële activa worden niet langer in de balans opgenomen als de Groep geen recht meer heeft op de kasstromen van het actief of wanneer de Groep nagenoeg alle risico's en voordelen verbonden aan het actief heeft overgedragen. Als de Groep noch nagenoeg alle risico's en voordelen heeft overgedragen, noch heeft behouden, wordt een financieel actief niet langer in de balans opgenomen, wanneer de Groep geen aanhoudende betrokkenheid over het actief meer heeft. Bij overdracht van een financieel actief waar de Groep nog wel de aanhoudende beschikkingsmacht over het actief heeft, blijft het actief in de balans opgenomen. De mate waarin de Groep blootgesteld is aan veranderingen in de waarde van het actief is hierin bepalend.

Gerealiseerde resultaten op beleggingen

Gerealiseerde resultaten op beleggingen worden bepaald als het verschil tussen de verkoopopbrengst en de (geamortiseerde) kostprijs. Voor aandelen wordt de kostprijs bepaald door middel van een gewogen gemiddelde per portefeuille. Voor schuldbewijzen wordt de kostprijs bepaald op individueel niveau.

CLASSIFICATIE VAN FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat

Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat bevatten aandelen, schuldbewijzen, derivaten, leningen en vorderingen en overig en bestaan uit de volgende categorieën: activa aangehouden voor handelsdoeleinden, niet-handelsderivaten, financiële activa die door het management zijn aangewezen en zijn geclassificeerd als financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat en beleggingen voor risico van polishouders.

Financiële activa worden geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat als deze worden aangehouden voor handelsdoeleinden of als deze activa als zodanig zijn geclassificeerd door de Groep. Classificatie door de Groep vindt alleen plaats als dit een asymmetrie in de waardering vermindert, of als de gerelateerde activa en verplichtingen op basis van hun reële waarde worden beheerd.

Beleggingen voor risico van polishouders zijn beleggingen waarvoor alle waardemutaties worden gecompenseerd door aanpassingen van de verzekeringstechnische voorzieningen.

De transactiekosten worden bij de eerste verwerking verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Rentebaten op Schuldbewijzen en Leningen en vorderingen geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat zijn opgenomen in Rentebaten uit bancaire activiteiten en Opbrengsten beleggingen in de winst-en-verliesrekening met gebruikmaking van de effectieve-rentemethode.

Dividendopbrengsten op aandelen geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat zijn opgenomen in Opbrengst beleggingen en worden over het algemeen verwerkt als het dividend is vastgesteld. Beleggingsresultaat uit hoofde van beleggingen voor risico van polishouders worden geclassificeerd als Beleggingsresultaat voor risico van polishouders. Voor meer informatie over derivaten wordt verwezen naar 'Derivaten en hedge accounting'. De veranderingen in de reële waarde van alle andere financiële activa geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat worden zijn opgenomen in Netto handelsresultaat.

Beleggingen

Beleggingen (inclusief leningen die genoteerd zijn op een actieve markt) worden ofwel geclassificeerd als aangehouden tot einde looptijd ofwel als beschikbaar voor verkoop en worden bij de eerste verwerking verantwoord tegen reële waarde vermeerderd met de transactiekosten. Schuldbewijzen en leningen die genoteerd zijn op een actieve markt, en die een vaste looptijd hebben, worden geclassificeerd als aangehouden tot einde looptijd als de Groep de intentie en de mogelijkheid heeft om de effecten aan te houden tot het einde van de looptijd. Effecten in de beleggingsportefeuille en verhandelbare leningen die worden aangehouden voor een onbepaalde tijd en kunnen worden verkocht als gevolg van liquiditeitsbehoefte, veranderingen in de rente, valutakoersen en aandelenkoersen, worden geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop.

Financiële activa beschikbaar voor verkoop

Financiële activa beschikbaar voor verkoop bevatten schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop en aandelen beschikbaar voor verkoop. Financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop worden bij eerste verwerking verantwoord tegen reële waarde, vermeerderd met de transactiekosten. Voor schuldbewijzen die beschikbaar zijn voor verkoop wordt het verschil tussen kostprijs en nominale waarde geamortiseerd over de resterende looptijd. Rentebaten worden verantwoord met gebruikmaking van de effectieve-rentemethode. Voor verkoop beschikbare financiële activa worden vervolgens verantwoord tegen reële waarde. Rentebaten op schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop zijn opgenomen in de Rentebaten uit de bancaire activiteiten en de Opbrengsten beleggingen in de winst-en-verliesrekening met gebruikmaking van de effectieve-rentemethode. Dividendopbrengsten op aandelen beschikbaar voor verkoop zijn opgenomen in Opbrengst beleggingen en worden over het algemeen verwerkt als het dividend is vastgesteld. Ongerealiseerde waardemutaties worden verantwoord in het eigen vermogen. Bij verkoop van de stukken wordt de cumulatieve waardemutatie in het resultaat verantwoord onder Opbrengst beleggingen. Voor bijzondere waardeverminderingen van financiële activa beschikbaar voor verkoop wordt verwezen naar de

paragraaf Bijzondere waardeverminderingen. Beleggingen in schuldbewijzen welke gevoelig zijn voor vooruitbetalingen, zoals 'Interest-Only' en 'Principal-Only' coupons, worden over het algemeen geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop.

Tot einde looptijd aangehouden beleggingen
Financiële activa, niet zijnde derivaten, met vaste of bepaalde betalingen en vaste looptijd waarvoor de Groep de intentie en mogelijkheid heeft om deze tot het einde van de looptijd aan te houden en die zijn geclassificeerd als tot einde looptijd aangehouden beleggingen worden bij eerste verwerking verantwoord tegen reële waarde vermeerderd met de transactiekosten. Na eerste verwerking worden deze verantwoord tegen geamortiseerde kostprijs gebruikmakend van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingen. Rentebaten op schuldbewijzen aangehouden tot het einde van de looptijd zijn opgenomen in de Rentebaten in de winst-en-verliesrekening met gebruikmaking van de effectieve-rentemethode. Tot einde looptijd aangehouden beleggingen bevatten alleen schuldbewijzen.

Leningen en vorderingen
Leningen en vorderingen zijn financiële activa, niet zijnde derivaten, met vaste of bepaalde betalingen die niet genoteerd staan op een actieve financiële markt. Deze worden bij de eerste verwerking verantwoord tegen reële waarde vermeerderd met de transactiekosten. Na eerste verwerking worden deze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs gebruikmakend van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingen. Leningen en vorderingen bevatten: Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken, Bankiers, Kredieten en Overige activa en zijn weergegeven in deze balansposten. Rentebaten op leningen en vorderingen zijn opgenomen in de Rentebaten en de Opbrengsten beleggingen in de winst-en-verliesrekening met gebruikmaking van de effectieve-rentemethode.

Kredietrisicobeheer classificatie
Toelichting met betrekking tot kredietrisicobeheer zijn opgenomen in de paragraaf 'Risicobeheer'. De relatie tussen de risicoclassificaties in die paragraaf en de classificaties ten behoeve van de geconsolideerde balans wordt hieronder uitgelegd:
- Kredietverleningsrisico ontstaat wanneer ING Groep een lening verstrekt aan een cliënt of garanties afgeeft uit naam van de cliënt en heeft hoofdzakelijk betrekking op de balansclassificatie Kredieten en niet uit de balansblijkende verplichtingen, bijvoorbeeld verplichtingen onder financiële garantiestellingen en accreditieven;
- Beleggingsrisico betreft het kredietverzuim- en migratierisico dat is verbonden aan de beleggingsportefeuille van ING Groep en welke onder andere betrekking heeft op de balansclassificatie Beleggingen (beschikbaar voor verkoop en aangehouden tot einde looptijd);
- Geldmarktrisico ontstaat wanneer ING Groep kortlopende termijndeposito's plaatst bij een tegenpartij om zo het liquiditeitsoverschot te beheersen en heeft hoofdzakelijk betrekking op de balansclassificaties Bankiers en Kredieten;
- Pre-settlement risico ontstaat wanneer de tegenpartij bij een transactie in gebreke blijft voordat afwikkeling heeft plaatsgevonden en ING Groep het contract moet vervangen met een transactie met een andere tegenpartij tegen de dan geldende marktprijs (welke mogelijk minder gunstig is). De classificatie van pre-settlement risico heeft hoofdzakelijk betrekking op de balanspost Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat (zoals activa voor handelsdoeleinden en niet-handelsderivaten) en effectenfinanciering; en
- Settlement risico ontstaat wanneer waarden worden uitgewisseld (fondsen, financiële instrumenten of grondstoffen) met dezelfde of verschillende valutadata en de ontvangst niet wordt vastgelegd of verwacht voordat ING haar eigen deel van de transactie heeft voldaan of geleverd. Settlement risico heeft hoofdzakelijk betrekking op het risico dat ontstaat bij verkoop van financiële instrumenten welke classificeren als Financiële activa met waardemutaties in het resultaat (zoals activa voor handelsdoeleinden en niet-handelsderivaten) en Beleggingen (beschikbaar voor verkoop en aangehouden tot einde looptijd).

Maximale blootstelling aan kredietrisico's
De maximale blootstelling aan kredietrisico's voor de verschillende balansposten die onderhevig zijn aan kredietrisico is over het algemeen de betreffende boekwaarde voor de desbetreffende financiële activa. Voor niet uit de balans blijkende verplichtingen is dit het maximale bedrag dat uitbetaald zou kunnen worden. Ontvangen zekerheden worden niet in beschouwing genomen bij de bepaling van de maximale blootstelling aan kredietrisico's.

De wijze waarop ING Groep het kredietrisico beheerst en voor dat doel blootstellingen aan kredietrisico bepaalt is uiteengezet in de paragraaf 'Risicobeheer'.

DERIVATEN EN HEDGE ACCOUNTING
Derivaten worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde op het moment van het aangaan van het contract. Na eerste verwerking wordt het derivaat gewaardeerd tegen reële waarde. Reële waarden worden gebaseerd op beurskoersen of op waarderingtechnieken waarbij gebruik wordt gemaakt van kasstroommodellen en optiewaarderingsmodellen. Derivaten met een positieve marktwaarde worden als activa gepresenteerd, derivaten met een negatieve marktwaarde als verplichting.

Bepaalde contracten die dienen ter bescherming van kredieten tegen kredietrisico, zoals credit default swaps zijn juridisch gezien derivaten, maar worden verantwoord als financiële garanties.

Bepaalde in andere contracten besloten derivaten worden gewaardeerd als een apart derivaat als geen nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het in een contract besloten derivaat en die van het basiscontract, als het basiscontract niet tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat is gewaardeerd en als een afzonderlijk instrument met dezelfde kenmerken zou voldoen aan de definitie van een derivaat. Deze in een ander contract besloten derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in het resultaat worden verwerkt. Deze waardering vindt plaats wanneer de Groep een contract aangaat. Het

later opnieuw beoordelen van het contract vindt alleen plaats wanneer een wijziging in de contractvoorwaarden optreedt, welke de verwachte kasstromen aanzienlijk beïnvloedt.

De wijze van verantwoorden van reële waarde resultaten hangt af van het feit of het derivaat is aangemerkt als afdekkingsinstrument en als dat het geval is de aard van het afgedekte item. Derivaten kunnen door de Groep worden aangemerkt als afdekking van de reële waarde van een actief of verplichting of van een vaste toezegging (reële-waardehedge), afdekking van toekomstige kasstromen die toe te rekenen zijn aan een actief of verplichting of een verwachte transactie (kasstroomhedge), of afdekking van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen. Alleen indien aan bepaalde criteria is voldaan wordt hedge accounting voor deze afdekkingstransacties toegepast.

Bij het afsluiten van afdekkingstransacties documenteert ING Groep de relatie tussen het afdekkingsinstrument en de afgedekte positie, de doelstellingen ten aanzien van risicobeheer en de gebruikte methode ter beoordeling van de effectiviteit van de afdekkingstransactie. De Groep documenteert ook de beoordeling of de afdekking bij zowel het aangaan van de transactie als gedurende de transactie in hoge mate effectief is in het bereiken van compensatie van aan het afgedekte risico toe te rekenen veranderingen in reële waarde of kasstromen.

Bij het afdekken van renterisico's maakt ING Groep gebruik van de EU 'carve-out' in IFRS, welke toestaat om reële-waardehedges toe te passen op portefeuilleniveau ('macro hedging'). De EU 'carve-out' maakt het mogelijk om een groep van derivaten (gedeeltelijk) onderdeel uit te laten maken van een afdekkingstransactie en neemt bepaalde beperkingen met betrekking tot het afdekken van core deposits en het niet geheel afdekken van risico's ongedaan. Door gebruik te maken van de EU 'carve-out' kunnen core deposits onderdeel worden gemaakt van een afdekkingsrelatie en is er alleen sprake van ineffectiviteit als het bedrag aan kasstromen in een bepaald tijdsinterval onder het in de afdekkingsrelatie aangewezen bedrag valt.

Bij het afdekken van renterisico's voor de retailactiviteiten maakt ING Groep gebruik van de EU 'carve-out' in IFRS voor reële-waardehedges toe te passen op portefeuilleniveau ('macro hedging'). Het nettorisico op de retailfunding (spaar- en lopende rekeningen) en de retaillending (hypotheken) wordt afgedekt. De afdekkingsactiviteiten vinden plaats in een reële-waardehedge op portefeuilleniveau voor de hypotheken. Veranderingen in de reële waarde van de derivaten worden in het resultaat verwerkt, samen met de aanpassing van de reële waarde van de hypotheken (afgedekte posities) voor zover deze toe is te rekenen aan het renterisico (het afgedekte risico).

Reële-waardehedges
Samen met de waardemutaties van het afgedekte instrument die zijn toe te rekenen aan het afgedekte risico, worden de waardemutaties van een derivaat dat onderdeel uitmaakt van een reële-waardehedge verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Als de afdekkingsrelatie niet langer voldoet aan de criteria voor hedge accounting, wordt de cumulatieve aanpassing van het afgedekte instrument in het geval van schuldbewijzen geamortiseerd over de resterende looptijd van de afdekkingsrelatie of direct verantwoord zodra het afgedekte instrument niet langer in de balans wordt opgenomen. Voor instrumenten anders dan schuldbewijzen wordt de cumulatieve aanpassing van het afgedekte instrument pas verwerkt in het resultaat op het moment dat het afgedekte instrument niet langer in de balans is opgenomen.

Kasstroomhedges
Het effectieve deel van de reële waardemutaties van een derivaat dat onderdeel uitmaakt van een kasstroomhedge wordt verwerkt in het eigen vermogen. Het ineffectieve deel van de waardemutaties wordt onmiddellijk verantwoord in het resultaat. Het in het eigen vermogen opgebouwde deel van de waardemutaties wordt gelijktijdig met de resultaatverantwoording van het afgedekte instrument in het resultaat verantwoord. Als een afdekkingsinstrument afloopt of wordt verkocht, of als de afdekkingstransactie niet langer voldoet aan de criteria voor hedge accounting, blijft het cumulatieve deel van de waardemutaties in het eigen vermogen opgenomen. Pas als de verwachte transactie in het resultaat wordt verwerkt, worden de waardemutaties uit het eigen vermogen gehaald en in het resultaat verwerkt. Als een verwachte transactie niet langer waarschijnlijk is, wordt het cumulatieve deel van de waardemutaties meteen uit het eigen vermogen gehaald en verantwoord in het resultaat.

Hedge van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen
Hedges van een netto-investering in een buitenlands bedrijfsonderdeel worden op dezelfde wijze verwerkt als kasstroomhedges. Dat deel van de waardemutaties dat gerelateerd is aan het effectieve deel van de hedge wordt verantwoord in het eigen vermogen. Het ineffectieve deel wordt verantwoord in het resultaat. Als het buitenlandse bedrijfsonderdeel wordt verkocht, worden de in het eigen vermogen opgebouwde waardemutaties in het resultaat verwerkt.

Niet-handelsderivaten die niet voldoen aan de criteria voor hedge accounting
Derivaten die wel worden gebruikt als onderdeel van het risicobeheer van de Groep, maar die niet voldoen aan de criteria voor hedge accounting, worden verantwoord als niet-handelsderivaten. Niet-handelsderivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat.

SALDERING FINANCIËLE ACTIVA EN FINANCIËLE VERPLICHTINGEN
Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd en in de balans gepresenteerd voor het nettobedrag als de Groep het direct juridisch afdwingbare recht tot gesaldeerde afwikkeling heeft en de intentie heeft het actief en de verplichting gesaldeerd of gelijktijdig af te rekenen. Saldering wordt toegepast voor bepaalde interest rate swaps waarvoor de diensten van een clearing house gebruikt worden. Verder wordt saldering ook toegepast op bepaalde rekening couranten waarvan de productkenmerken en interne procedures gesaldeerde presentatie onder IFRS toestaan.

TERUGKOOP- EN TERUGVERKOOPTRANSACTIES
Verkochte effecten met een overeenkomst tot terugkoop ('repos') blijven in de balans opgenomen. De gerelateerde verplichting is opgenomen in de juiste balanspost. Dit kan zijn onder Bankiers, Overige leningen, Toevertrouwde middelen of verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden.

Effecten gekocht met een overeenkomst tot terugverkoop ('reverse repos') worden gepresenteerd onder de balanspost Bankiers of Kredieten. Het verschil tussen de verkoopprijs en de prijs waartegen zal worden ingekocht wordt verantwoord als interest over de looptijd van de overeenkomst met behulp van de effectieve-rentemethode.

BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN KREDIETEN (VOORZIENINGEN VOOR DUBIEUZE DEBITEUREN)
De Groep beoordeelt regelmatig en op elke balansdatum of voor een financieel actief of een portefeuille van financiële activa objectief bewijs bestaat dat sprake is van een bijzondere waardevermindering. Er is slechts sprake van een bijzondere waardevermindering, die als verlies wordt verantwoord, wanneer objectieve indicatoren van bijzondere waardevermindering bestaan als gevolg van een of meerdere gebeurtenissen na verkrijging van het actief, maar vóór balansdatum, die een betrouwbaar te schatten invloed hebben op de verwachte toekomstige kasstromen van het financieel actief of de portefeuille van financiële activa. Onder andere worden de volgende omstandigheden beschouwd als objectieve indicatoren van bijzondere waardevermindering voor een financieel actief of een portefeuille van financiële activa:

- De debiteur is failliet verklaard, heeft hier aanvraag toe gedaan of is in vergelijkbare bescherming gesteld waardoor het terugbetalen onmogelijk wordt of wordt vertraagd;
- De debiteur heeft al bepaalde tijd een betalingsachterstand voor het terugbetalen van de hoofdsom, rente of provisies;
- De debiteur verkeert in significante financiële moeilijkheden en deze omstandigheden hebben een negatieve invloed op toekomstige kasstromen van de vordering;
- De vordering is geherstructureerd om andere dan commerciële redenen. ING Groep heeft in verband met de financiële moeilijkheden concessies gedaan om economische of juridische redenen en dit resulteert in een daling van de verwachte toekomstige kasstromen; en
- Historische ervaring, aangepast voor recent waargenomen ontwikkelingen, is een indicator dat er sprake is van een bijzondere waardevermindering voor een deel van een portefeuille van activa, ondanks dat samenhangende omstandigheden die fungeren als indicatoren voor bijzondere waardeverminderingen nog niet zijn opgemerkt door de kredietrisicosystemen van ING Groep.

De Groep beschouwt mogelijke toekomstige gebeurtenissen niet als een objectieve indicator en die worden dan ook niet gebruikt voor de bepaling of sprake is van een bijzondere waardevermindering van een financieel actief of een portefeuille van financiële activa.

Bij de bepaling van de bijzondere waardevermindering worden de toekomstig verwachte kasstromen geschat op basis van de contractueel overeengekomen kasstromen en de historische ervaring ten aanzien van kredietverliezen op activa met gelijkwaardige kredietkenmerken. De historische ervaring wordt aangepast voor recent waargenomen ontwikkelingen om de effecten van de huidige marktomstandigheden weer te geven die nog niet in de historische ervaring tot uitdrukking zijn gekomen en om effecten van omstandigheden die niet langer actueel zijn te elimineren. Verliezen verwacht op basis van toekomstige gebeurtenissen, ongeacht de waarschijnlijkheid, worden niet verantwoord.

De Groep beoordeelt eerst of sprake is van bijzondere waardevermindering op individueel niveau voor individueel significante financiële activa en vervolgens op individueel of portefeuilleniveau voor financiële activa die niet individueel significant zijn. Als geen sprake is van een bijzondere waardevermindering op individueel niveau wordt het betreffende actief opgenomen in een portefeuille van financiële activa met een overeenkomstig kredietrisico en wordt op portefeuilleniveau beoordeeld of sprake is van bijzondere waardevermindering. Activa waarvoor op individueel niveau een bijzondere waardevermindering bestaat of blijft bestaan worden niet in een beoordeling op portefeuilleniveau betrokken.

Als voor een financieel actief dat wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs een bijzondere waardevermindering is vastgesteld, wordt deze waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen (exclusief toekomstige kredietverliezen die nog niet zijn opgetreden), verdisconteerd tegen het oorspronkelijk effectieve rendement van het actief. De boekwaarde van het actief wordt verlaagd door middel van een voorziening (Voorziening voor dubieuze debiteuren) die ten laste van het resultaat wordt gevormd onder Dotatie aan voorzieningen voor dubieuze debiteuren. Voor activa met een variabele rentevoet is de disconteringsfactor gelijk aan het huidige effectieve rendement op het actief.

Voor de (collectieve) beoordeling van eventuele bijzondere waardeverminderingen op portefeuilleniveau worden financiële activa gegroepeerd op basis van overeenkomstige kredietrisico's. Deze factoren zijn relevant voor de inschatting van verwachte toekomstige kasstromen voor portefeuilles van activa omdat deze indicatief zijn voor de mate waarin de debiteur in staat is om alle voor de desbetreffende activa contractueel overeengekomen bedragen te voldoen. De collectieve beoordeling van bijzondere waardeverminderingen bevat de toepassing van een 'loss confirmation period' met betrekking tot de waarschijnlijkheidsberekening op wanbetaling. De 'loss confirmation period' is een concept dat rekening houdt met het feit dat er een bepaalde periode zit tussen het moment dat indicatoren voor bijzondere waardeverminderingen zich voor doen en het moment dat deze worden meegenomen in de kredietrisicosystemen van de Groep. De toepassing van de 'loss confirmation period' zorgt er zo voor dat bijzondere waardeverminderingen die zich al wel hebben voorgedaan maar nog niet als dusdanig zijn geïdentificeerd, in voldoende mate worden meegenomen in de Voorzieningen voor dubieuze debiteuren van de Groep. Hoewel het concept 'loss confirmation period' inherent onzekerheid in zich heeft, maakt de Groep gebruik van schattingen op basis van sub-portefeuilles (bijvoorbeeld grote, middelgrote en kleine ondernemingen en retailportefeuilles). Hierbij wordt rekening gehouden met factoren als de frequentie waarmee klanten, deeluitmakend van de sub-portefeuille, kredietrisico gevoelige informatie toelichten en de

frequentie waarmee ze worden beoordeeld door de accountmanagers van de Groep. Over het algemeen stijgt de frequentie naarmate de klant groter is. 'Loss confirmation periods' zijn gebaseerd op historische ervaring en worden gevalideerd, en aangepast waar nodig, door regelmatige back-testing zodat recente ervaringen en actuele gebeurtenissen in deze worden meegenomen.

Indien in een toekomstige periode het bedrag van de bijzondere waardevermindering afneemt en die afname gerelateerd is aan gebeurtenissen die zijn opgetreden nadat de bijzondere waardevermindering werd verantwoord (zoals een verbetering in de kredietwaardigheid van de debiteur), dan wordt de eerder verwerkte waardevermindering teruggeboekt waarbij de voorziening aangepast wordt. De terugboeking wordt verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Als een vordering definitief niet meer kan worden geïncasseerd, wordt deze afgeboekt ten laste van de gerelateerde voorziening voor dubieuze debiteuren. Vorderingen worden afgeboekt nadat aan alle noodzakelijke procedures is voldaan en het definitieve kredietverlies is bepaald. Bedragen die alsnog worden geïncasseerd nadat een vordering is afgeboekt worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN OVERIGE FINANCIËLE ACTIVA

De Groep beoordeelt op elke balansdatum of er voor een financieel actief of een portefeuille van financiële activa objectief bewijs is dat er sprake is van een bijzondere waardevermindering. In het specifieke geval van aandelenbeleggingen geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop wordt (een combinatie van) een significante en/of langdurige daling van de marktwaarde onder de kostprijs in de beoordeling meegenomen als indicator voor een mogelijke bijzondere waardevermindering. De betekenis van 'significant' en 'langdurig' wordt op individueel niveau voor elke aandelenbelegging apart geïnterpreteerd, in het algemeen gelden een waardedaling van 25% en een tijdsduur van zes maanden als indicatoren. Indien er sprake is van bijzondere waardevermindering voor activa geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop wordt het cumulatieve verlies bepaald als het verschil tussen kostprijs en de huidige reële waarde, verminderd met eventueel eerder verantwoorde bijzondere waardeverminderingen en overgeboekt van de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen naar de winst-en-verliesrekening. Bijzondere waardeverminderingen op aandelenbeleggingen kunnen niet worden teruggeboekt via de winst-en-verliesrekening. Bijzondere waardeverminderingen op vastrentende waarden worden teruggeboekt via de winst-en-verliesrekening indien de waardevermindering is afgenomen als gevolg van gebeurtenissen die zijn opgetreden nadat de bijzondere waardevermindering werd verantwoord.

DEELNEMINGEN

Deelnemingen zijn entiteiten waarin ING Groep invloed van betekenis heeft, maar geen overheersende zeggenschap. In het algemeen is er sprake van invloed van betekenis bij een aandelenbezit tussen de 20% en 50% van de stemrechten, maar ook als de Groep invloed kan uitoefenen op het operationele en financiële beleid, via bijvoorbeeld:

- Vertegenwoordiging in de Raad van Bestuur;
- Betrokkenheid bij het besluitvormingsproces; en
- Uitwisseling van managementpersoneel.

Deelnemingen worden bij eerste verwerking verantwoord tegen kostprijs en daarna volgens de equity-methode.

In de post deelnemingen, verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen, is ook de bij acquisitie betaalde goodwill begrepen. Onder de equity-methode worden de resultaten van de deelneming na verkrijging verantwoord in de winst-en-verliesrekening van ING Groep. Wijzigingen in de reserves van de deelneming na het moment van verkrijging worden verwerkt in het eigen vermogen van ING Groep. De boekwaarde van de deelneming wordt aangepast voor deze resultaten en wijzigingen in de reserves. Indien de waardering van de deelneming nihil is geworden, worden geen verdere verliezen meer verantwoord, tenzij de Groep verplichtingen is aangegaan of al betalingen voor de deelnemingen heeft verricht.

Ongerealiseerde winsten en verliezen op transacties tussen de Groep en deelnemingen worden geëlimineerd voor het belang van de Groep in die deelneming. Ongerealiseerde verliezen worden ook geëlimineerd, behalve als deze het gevolg zijn van bijzondere waardeverminderingen op overgedragen activa. Waarderingsgrondslagen van deelnemingen worden waar nodig aangepast om ze in overeenstemming te brengen met die van de Groep. De rapporteringsdata van alle materiële deelnemingen zijn consistent met de rapporteringsdatum van de Groep.

Voor belangen in beleggingsfondsen wordt bij het bepalen of ING Groep significante invloed heeft rekening gehouden met ING Groeps financiële belang voor eigen rekening en de rol van ING Groep als fondsbeheerder.

BELEGGINGEN IN ONROEREND GOED

Beleggingen in onroerend goed worden in de balans verantwoord tegen reële waarde. Waardemutaties als gevolg van herwaarderingen worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Bij verkoop wordt het verschil tussen de verkoopopbrengst en de boekwaarde in het resultaat verantwoord.

De reële waarden van beleggingen in onroerend goed zijn gebaseerd op taxaties die regelmatig worden uitgevoerd door onafhankelijke, gekwalificeerde taxateurs. Elk boekjaar wordt ieder onroerend goed object dan wel getaxeerd door een intern opgesteld taxatierapport dan wel door een onafhankelijke externe taxateur. Bij interne waardebeoordeling wordt gebruik gemaakt van indexatie. De index is gebaseerd op de resultaten van externe taxaties uitgevoerd in die periode. Markttransacties en verkopen van onroerend goed objecten door ING Groep worden gebruikt als onderdeel van de procedure ter toetsing van de indexatiemethodologie. Waarderingen die eerder

in het boekjaar zijn uitgevoerd zullen indien nodig worden aangepast om de situatie per jaareinde weer te geven. Al het onroerend goed wordt minimaal eens in de vijf jaar onafhankelijk getaxeerd of vaker indien nodig.

De reële waarde vertegenwoordigt het geschatte bedrag voor welke het vastgoed verhandeld zou kunnen worden op de taxatiedatum tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper in een 'at arms length' transactie na gedegen marktonderzoek waarbij de partijen beide goed geïnformeerd, zorgvuldig en zonder verplichting handelen. De reële waarden zijn gebaseerd op taxaties die gebruik maken van waarderingstechnieken zoals: vergelijkbare transacties in de markt, opbrengstkapitalisatiemethoden of verdisconteerde kasstroomberekeningen.

De waarderingen zijn gebaseerd op de veronderstelling dat het onroerend goed object verhuurd is of verkocht wordt aan derden gebaseerd op de actuele verhuurstand. De opbrengstkapitalisatiemethode en de contante-kasstroomanalyse zijn gebaseerd op de berekeningen van de toekomstige huuropbrengsten in overeenstemming met de voorwaarden van bestaande huurovereenkomsten, inschattingen van de huuropbrengsten van nieuwe huurovereenkomsten wanneer de huurovereenkomsten aflopen en stimuleringsmaatregelen zoals rentevrije perioden. De kasstromen worden met een op de marktrente gebaseerde disconteringsvoet die de specifieke risico's van het onroerend goed weergeeft, verdisconteerd.

ING Groep heeft een aanzienlijke vastgoedportefeuille, breed gediversifieerd naar regio, naar vastgoedsector (Kantoren, Winkels, Woningen) en naar vastgoedsoort (Kern, Toegevoegde waarde en Opportunistisch). Bij de waardering van de verschillende soorten vastgoed wordt gebruik gemaakt van verschillende disconteringsvoeten ('yields'), welke afhankelijk zijn van de specifieke eigenschappen van elk gebouw, inclusief bezetting, kwaliteit van de huurbetalingen en specifieke lokale marktomstandigheden. In de waardering van ING's voornaamste gebouwen op de belangrijkste locaties per jaareinde 2011 zijn yields gehanteerd welke in het algemeen tussen de 5% en 8% liggen.

De waardering van vastgoedbeleggingen houdt rekening met (verwachte) leegstand. Bezettingspercentages verschillen aanzienlijk van belegging tot belegging.

De waardering van vastgoedbeleggingen welke aangehouden worden middels (minderheids-)belangen in vastgoedinvesteringsfondsen worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de fondsmanager.

Uitgaven na de eerste verwerking van de beleggingen in onroerend goed worden geactiveerd als het waarschijnlijk is dat de economische voordelen aan de Groep zullen toevloeien en de kosten op een betrouwbare manier hiermee kunnen worden bepaald. Alle overige reparatie- en onderhoudskosten worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

GEBOUWEN EN BEDRIJFSMIDDELEN

Onroerend goed voor eigen gebruik

Onroerend goed voor eigen gebruik wordt gewaardeerd tegen reële waarde op balansdatum. Stijgingen in reële waarde boven de kostprijs worden verantwoord in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen. Dalingen in reële waarde worden verantwoord in het eigen vermogen voor zover hiermee eerdere stijgingen ongedaan worden gemaakt. Alle andere dalingen in reële waarde worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Stijgingen die een eerdere daling verantwoord in het resultaat ongedaan maken, worden ook in het resultaat verantwoord. Afschrijvingen worden gebaseerd op de reële waarde en de geschatte economische levensduur (meestal 20 tot 50 jaar). Afschrijvingen worden op lineaire basis berekend. Bij verkoop wordt het deel van de herwaardering dat is gerelateerd aan het verkochte onroerend goed overgeheveld naar de overige reserves.

De reële waarde van gebouwen en terreinen is gebaseerd op recente taxaties door onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs en op interne taxaties op een vergelijkbare wijze als voor de taxaties voor Beleggingen in onroerend goed. Uitgaven na de eerste verwerking van het onroerend goed worden geactiveerd als het waarschijnlijk is dat de toekomstige voordelen aan de Groep zullen toevloeien en de kosten op een betrouwbare manier kunnen worden bepaald.

Onroerend goed verkregen uit executies

Onroerend goed verkregen uit executies wordt gewaardeerd tegen kostprijs of lagere realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de geschatte verkoopprijs onder normale voorwaarden, verminderd met de relevante variabele verkoopkosten. Het onroerend goed verkregen uit executies is opgenomen onder Overige activa – Onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies.

Onroerend goed ontwikkeling

Onroerend goed ontwikkeld en in ontwikkeling waarvoor ING Groep de intentie heeft het onroerend goed in ontwikkeling te verkopen na gereedkoming zijn opgenomen onder Overige activa – Onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies.

Onroerend goed ontwikkeld en in ontwikkeling waarvoor ING Groep de intentie heeft het onroerend goed in ontwikkeling te verkopen na gereedkoming en waarvoor nog geen specifiek afgesloten overeenkomst is, wordt gewaardeerd tegen de tot en met balansdatum gemaakte directe kosten vermeerderd met de financieringskosten en de ontwikkelings- en begeleidingskosten van de Groep, verminderd met eventuele bijzondere waardeverminderingen. Winst wordt verantwoord op basis van de 'completed contract' methode (op de datum van verkoop van het onroerend goed). Als de geschatte verkoopprijs onder normale voorwaarden, verminderd met de relevante variabele verkoopkosten lager is dan de boekwaarde wordt een bijzondere waardevermindering in het resultaat verantwoord.

Bij onroerend goed in ontwikkeling waarvoor ING Groep de intentie heeft het onroerend goed in ontwikkeling te verkopen na gereedkoming en waar een specifiek contract met een derde is afgesloten, wordt de winst verantwoord naar rato van de verrichte prestaties bij de uitvoering van het werk ('percentage of completion' methode). De rato van de verrichte prestaties wordt bepaald als de kosten gemaakt tot dat moment als percentage van de totale verwachte kosten per project.

Onroerend goed in ontwikkeling is gewaardeerd tegen reële waarde (met waardemutaties door het resultaat) als ING Groep de intentie heeft het onroerend goed in ontwikkeling na gereedkoming aan te houden als belegging in onroerend goed.

Bedrijfsmiddelen
Bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd tegen kostprijs na aftrek van cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs wordt lineair afgeschreven over de economische levensduur van het actief. In het algemeen is de economische levensduur voor computers twee tot vijf jaar, en voor inventaris vier tot tien jaar. Onderhoudskosten worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Waardeverhogende uitgaven worden geactiveerd en afgeschreven.

Activa onder operationele leaseovereenkomsten
Activa onder operationele leaseovereenkomsten waarbij ING Groep optreedt als lessor worden gewaardeerd tegen kostprijs minus cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De kostprijs van de activa wordt lineair afgeschreven over de looptijd van de leaseovereenkomst. Zie ook de paragraaf 'Leaseovereenkomsten'.

Verkopen
Bij verkoop van gebouwen en bedrijfsmiddelen wordt het verschil tussen de verkoopopbrengst en de boekwaarde verantwoord in de winst-en-verliesrekening onder 'Overige baten'.

Financieringskosten
Financieringskosten met betrekking tot de vervaardiging van een kwalificerend actief worden geactiveerd voor de periode die benodigd is om het actief te vervaardigen en gereed te maken voor gebruik. Financieringskosten worden bepaald op basis van de gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet van een project.

LEASEOVEREENKOMSTEN
De vaststelling of een overeenkomst een lease is of een lease bevat wordt bepaald op basis van de economische realiteit van de overeenkomst op aanvangsdatum.

ING Groep als huurder (lessee)
De leaseovereenkomsten die ING Groep afsluit zijn voornamelijk operationele leases. Het totaal van de onder de leaseovereenkomsten betaalde bedragen wordt lineair in de winst-en-verliesrekening verantwoord over de looptijd van de overeenkomst.

Als er betalingen aan de verhuurder (lessor) worden verricht in verband met het voortijdig beëindigen van de leaseovereenkomst, worden deze onmiddellijk als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord.

ING Groep als verhuurder (lessor)
Voor activa verhuurd onder een financiële leaseovereenkomst wordt de contante waarde van de leasetermijnen in de balans opgenomen onder Kredieten of Bankiers. Het verschil tussen de nominale waarde van de vordering en de contante waarde wordt als niet-verdiend inkomen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten verantwoord. De lease-inkomsten worden zodanig in de winst-en-verliesrekening verwerkt dat een constant perioderendement ontstaat, berekend over de resterende netto-investering. Activa onder een operationele leaseovereenkomst worden gepresenteerd als Activa onder operationele leaseovereenkomsten.

ACQUISITIES GOODWILL EN OVERIGE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA
Acquisities en goodwill
De acquisities van ING Groep worden verwerkt volgens de overnamemethode. De vergoeding voor iedere acquisitie wordt berekend als de som van de reële waarden (op overnamedatum) van de overgedragen activa, de aangegane verplichtingen en uitgegeven aandelenbelangen in ruil voor beschikkingsmacht over de verkregen partij. Goodwill is het verschil tussen kostprijs van de acquisitie (inclusief veronderstelde schulden) en het belang van ING Group in de reële waarde van de verkregen activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen. Goodwill wordt geactiveerd en opgenomen als een immaterieel actief. De resultaten van de activiteiten van de verkregen ondernemingen worden in de winst-en-verliesrekeningen opgenomen vanaf het moment dat de beschikkingsmacht is verkregen.

Het komt voor dat de vergoeding voor de acquisitie een actief of verplichting bevat welke voortkomt uit een overeenkomst voor een voorwaardelijke vergoeding. Deze wordt gewaardeerd op de reële waarde op de overnamedatum. Wijzigingen in de reële waarde in de voorwaardelijke vergoeding welke classificeren als een actief of verplichting worden na de eerste verwerking verwerkt in overeenstemming met de van toepassing zijnde IFRS, waarbij rekening gehouden wordt met periode van de eerste verwerking zoals hieronder beschreven. Wijzigingen in de reële waarde van de voorwaardelijke vergoeding welke classificeren als eigen vermogen worden niet verwerkt.

Als sprake is van een bedrijfscombinatie die stapsgewijs verkregen wordt, reeds aangehouden belangen door ING Groep in de activa en verplichtingen van de verkregen entiteit geherwaardeerd tegen de reële waarde op de overnamedatum (met andere woorden het moment

dat ING Groep beschikkingsmacht verkrijgt), de eventuele winst of verlies dat daaruit voortvloeit wordt in de winst-en-verliesrekening opgenomen. Bedragen welke voortvloeien uit het aandelenbelang in de overgenomen partij in verslagperioden voor de overnamedatum en eerder opgenomen waren in overige gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten worden overgeheveld naar het resultaat, overeenkomstig de verwerking bij de afstoting van een belang. De kosten welke samenhangen met de acquisitie worden verwerkt in het resultaat en worden in de winst-en-verliesrekening gepresenteerd als Overige bedrijfskosten.

Tot 2009, voordat IFRS 3 'Business combinations' was herzien werd de verwerking van reeds aangehouden belangen in de activa en verplichtingen van de verkregen entiteit niet geherwaardeerd op overnamedatum en werden de overnamekosten beschouwd onderdeel uit te maken van de totale vergoeding.

De eerste verwerking van de reële waarden van de netto activa van de entiteiten welke verkregen zijn gedurende het jaar mogen alleen voorlopig bepaald worden als de bepaling van de reële waarde complex is en de tijd tussen de acquisitie en het opstellen van de jaarrekening beperkt is. De eerste verwerking moet binnen een jaar na acquisitie afgewikkeld zijn.

Goodwill wordt alleen geactiveerd voor acquisities die na de implementatiedatum van IFRS-EU (1 januari 2004) hebben plaatsgevonden. In overeenstemming met de overgangsbepalingen van IFRS worden acquisities van voor die datum niet aangepast. Goodwill en intern gegenereerde immateriële vaste activa gerelateerd aan deze acquisities zijn ten laste van het eigen vermogen gebracht. Voor de beoordeling of bijzondere waardeverminderingen zijn opgetreden wordt goodwill toegerekend aan rapporterende eenheden. Deze rapporterende eenheden stellen het laagste niveau voor waarop goodwill intern wordt beheerst. De beoordeling wordt jaarlijks uitgevoerd, of vaker als er aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen. Bij de beoordeling wordt de boekwaarde van de rapporterende eenheid (inclusief goodwill) vergeleken met de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de reële waarde minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde.

Correcties in de reële waarde van overgenomen activa en verplichtingen op de overnamedatum die worden geconstateerd voor het einde van het eerste jaar na de overname leiden tot een aanpassing van de goodwill. Correcties die op een later moment worden geconstateerd worden verwerkt als een bate of een last. Bij verkoop van groepsmaatschappijen wordt het verschil tussen de verkoopopbrengst en de kostprijs (inclusief goodwill) en ongerealiseerd resultaat (inclusief het bedrag aan reserve voor koersverschillen vreemde valuta dat hiervoor is opgenomen in het eigen vermogen) verantwoord in de winst-en-verliesrekening.

Software
Gekochte of intern gegenereerde software voor eigen gebruik wordt gewaardeerd tegen kostprijs minus cumulatieve afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. De software wordt lineair afgeschreven over de economische levensduur, normaal gesproken niet meer dan drie jaar. De afschrijvingslast is opgenomen onder de Overige bedrijfslasten.

Value of business acquired (VOBA)
De actiefpost VOBA bestaat uit de contante waarde van de toekomstige kasstromen begrepen in de verzekeringscontracten van een overgenomen bedrijf op het moment van overname en vertegenwoordigt het verschil tussen de reële waarde van de verzekeringsverplichtingen en de boekwaarde. VOBA wordt op een soortgelijke wijze geamortiseerd als overlopende acquisitiekosten zoals beschreven in de paragraaf Overlopende acquisitiekosten.

Overige immateriële vaste activa
Overige immateriële vaste activa worden geactiveerd en geamortiseerd over de economische levensduur, over het algemeen tussen de drie en tien jaar. Immateriële vaste activa met een onbepaalde levensduur worden niet geamortiseerd.

OVERLOPENDE ACQUISITIEKOSTEN
De actiefpost overlopende acquisitiekosten bestaat uit de verwervingskosten van verzekeringscontracten en beleggingsverzekeringen die worden geactiveerd en geamortiseerd. De geactiveerde kosten, die samenhangen (en voornamelijk betrekking hebben op) met de productie van nieuwe verzekeringscontracten en prolongaties, bestaan voornamelijk uit provisies, polisuitgiftekosten en andere afsluitkosten.

Voor traditionele levensverzekeringscontracten, bepaalde typen flexibele levensverzekeringscontracten en schadeverzekeringscontracten worden de overlopende acquisitiekosten geamortiseerd gedurende de premiebetalingsperiode, op dezelfde wijze waarop premieverantwoording plaatsvindt.

Voor andere typen flexibele levensverzekeringscontracten worden de overlopende acquisitiekosten geamortiseerd over de looptijd van de polis, gebaseerd op de verwachte toekomstige resultaten. De amortisatie worden gecorrigeerd wanneer de veronderstellingen omtrent verwachte huidige en toekomstige winsten worden bijgesteld. De veronderstellingen worden aan het eind van iedere verslagperiode herzien. Een opwaartse/neerwaartse bijstelling van de resultaatverwachting – bijvoorbeeld als gevolg van een verbeterd/verslechterd beleggingsklimaat en een mutatie in het beheerd vermogen – kan resulteren in een lagere/hogere balans van de overlopende acquisitiekosten om de afschrijving met betrekking tot het verleden en de toekomstige jaren te corrigeren. Dit wordt aangeduid als 'DAC unlocking'. De resultaten uit hoofde van 'DAC unlocking' worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de unlocking plaatsvindt. Per 2011 is de inschatting voor de korte termijnsaandelengroeiverwachting welke gehanteerd werd bij het berekenen van de amortisatie van de overlopende acquisitiekosten in de Verenigde Staten (Insurance US) aangepast naar een 'mean reversion'-veronderstelling.

Van overlopende acquisitiekosten worden bij activering beoordeeld of ze realiseerbaar zijn. Daarna worden overlopende acquisitiekosten samen met verzekeringtechnische voorzieningen en VOBA getest. De toereikendheidstoets wordt beschreven onder 'Verzekerings-, herverzekerings- en beleggingscontracten'.

Voor bepaalde producten worden de overlopende acquisitiekosten via het eigen vermogen aangepast voor de impact van de ongerealiseerde resultaten op gerelateerde beleggingen.

BELASTINGEN
Winstbelasting op het resultaat van het boekjaar bestaat uit latente en acute belastingen. Winstbelastingen worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord tenzij de belasting betrekking heeft op posten die direct in het vermogen worden verantwoord. In dit laatste geval wordt ook de belasting in het vermogen verantwoord.

Belastinglatenties
Belastinglatenties worden opgenomen voor alle tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde en de fiscale waarde, waarbij wordt uitgegaan van belastingtarieven die zijn vastgesteld per balansdatum en die naar verwachting zullen gelden in de periode waarin de actieve belastinglatenties worden gerealiseerd of passieve belastinglatenties worden afgewikkeld. Actieve en passieve belastinglatenties worden niet verdisconteerd.

Actieve belastinglatenties worden alleen opgenomen indien het waarschijnlijk is dat in de nabije toekomst fiscale winsten zullen worden gerealiseerd ter compensatie van deze tijdelijke verschillen. Voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde en fiscale waarde van investeringen in groepsmaatschappijen en deelnemingen worden belastinglatenties opgenomen, behalve als de Groep het tijdstip kan bepalen waarop deze tijdelijke verschillen aflopen en als het waarschijnlijk is dat deze verschillen niet zullen aflopen in de nabije toekomst. In de toekomst verrekenbare fiscale verliezen worden alleen opgenomen indien verwacht wordt dat in de nabije toekomst fiscale winsten zullen worden gerealiseerd ter compensatie van deze verliezen.

Waardemutaties van beleggingen geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop en waardemutaties van derivaten die onderdeel zijn van een kasstroomhedge worden onder aftrek van latente belastingen in het eigen vermogen verantwoord. Bij realisatie wordt de waardemutatie tegelijkertijd met de actieve of passieve belastinglatentie verantwoord in het resultaat.

FINANCIËLE VERPLICHTINGEN
Financiële verplichtingen tegen geamortiseerde kostprijs
Financiële verplichtingen tegen geamortiseerde kostprijs bevatten de volgende categorieën: preferente aandelen, overige leningen, uitgegeven schuldbewijzen, achtergestelde leningen, bankiers en toevertrouwde middelen.

Leningen worden bij eerste verwerking tegen de verkoopwaarde (de reële waarde van het ontvangen bedrag) verantwoord na aftrek van transactiekosten. Na eerste verwerking worden leningen tegen geamortiseerde kostprijs verantwoord; ieder verschil tussen opbrengst na aftrek van transactiekosten en de aflossingswaarde wordt verantwoord in de winst-en-verliesrekening gedurende de looptijd van de lening op basis van de effectieve-rentemethode.

Bij inkoop van eigen schuldbewijzen door ING Groep, worden deze niet langer opgenomen in de balans. Het verschil tussen de boekwaarde van de verplichting en het betaalde aankoopbedrag wordt verantwoord in de winst-en-verliesrekening.

Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat bestaan uit de volgende categorieën: verplichtingen voor handelsdoeleinden, niet-handelsderivaten en andere financiële verplichtingen die door het management zijn aangewezen en geclassificeerd als financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat. Verplichtingen voor handelsdoeleinden bevatten aandelen, schuldbewijzen, toevertrouwde middelen en derivaten. Aanwijzing door het management zal alleen voorkomen als dit een inconsistentie in waarderingsgrondslagen wegneemt of als samenhangende activa en verplichtingen worden beheerd op basis van reële waarde. ING Groep heeft een insignificant deel van de geplaatste schulden, gerelateerd aan market-makingactiviteiten, geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat. De geplaatste schuld bestaat hoofdzakelijk uit eigen obligaties. De classificatie tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat neemt de inconsistentie in de timing van het verwerken van winsten en verliezen weg. Alle overige financiële verplichtingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerd.

Financiële garantiecontracten
Financiële garantiecontracten zijn contracten die vereisen dat de uitgever de houder voor een bepaald bedrag schadeloos stelt voor een verlies dat zich voordoet omdat een specifieke debiteur niet aan zijn verplichtingen voldoet, conform de voorwaarden van een schuldbewijs. Zulke financiële garanties worden bij eerste verwerking tegen reële waarde verantwoord en vervolgens gewaardeerd tegen de waarde van de verdisconteerde verplichting onder de garantie of hogere waarde bij eerste verwerking verminderd met het bedrag van het reeds verantwoorde cumulatieve resultaat om zo de opbrengstgrondslagen weer te geven.

VERZEKERINGS-, HERVERZEKERINGS- EN BELEGGINGSCONTRACTEN
ING waardeert en rapporteert haar verzekeringstechnische verplichtingen conform IFRS 4 'Insurance Contracts'. Deze standaard staat ING onder voorwaarden toe haar verzekeringstechnische voorzieningen te bepalen middels grondslagen die ING gebruikte voor deze contracten voordat IFRS werd ingevoerd. ING Groep heeft bij invoer van IFRS in 2005, besloten deze optie te hanteren. Aangezien ING in

verschillende landen opereert, worden de verzekeringstechnische verplichtingen van deze landen dus gewaardeerd op lokale grondslagen. De Nederlandse verzekeringsbedrijven binnen ING passen de Nederlandse algemeen aanvaarde grondslagen ('Dutch GAAP') toe bij het bepalen van de technische voorzieningen. De verzekeringsbedrijven van ING in de Verenigde Staten passen daarentegen de Amerikaanse algemeen aanvaarde grondslagen ('US GAAP') toe.

Sinds de invoering van IFRS in 2005, beoordeelt ING op individuele basis of wijzigingen van deze lokale grondslagen (inclusief 'Dutch GAAP' en 'US GAAP') doorgevoerd moeten worden ten behoeve van de geconsolideerde jaarrekening. De impact van doorgevoerde wijzigingen worden verwerkt als stelselwijziging onder IFRS.

Verder heeft ING voor een aantal specifieke producten of componenten van deze producten, conform IFRS 4, geopteerd haar verzekeringstechnische voorzieningen (of delen hiervan) te waarderen tegen marktconsistente rentevoeten en andere actuele aannames. Deze optie wordt met name gebruikt bij het waarderen van de 'Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits for Life' producten uit het 'US Closed Block VA' segment en bepaalde garanties binnen Japanse verzekeringscontracten.

Verzekeringscontracten
Verzekeringspolissen met een significant verzekeringsrisico en/of met discretionaire winstdeling worden als verzekeringscontracten gepresenteerd. Verzekeringstechnische voorzieningen geven de verwachte toekomstige uitbetalingen weer uit hoofde van aanspraken op leven- en schadeverzekeringsuitkeringen, inclusief de kosten die verband houden met deze uitkeringen. De waardering van sommige verzekeringscontracten weerspiegelt de actuele marktveronderstellingen. Alle mutaties in de verzekeringstechnische voorzieningen worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening tenzij hieronder anders vermeld.

Voorziening voor levensverzekeringen
De technische voorziening voor levensverzekeringen wordt berekend op basis van een prudente prospectieve actuariële methode, rekening houdend met de voor de lopende verzekeringsovereenkomsten gestelde voorwaarden. Methodologieën van verschillende business units kunnen verschillen door lokale toezichtsvereisten en gebruiken voor specifieke producteigenschappen in de lokale markt.

Om de verzekeringstechnische voorzieningen voor levensverzekeringen te bepalen worden diverse aannames gedaan, ondermeer inzake sterfte, arbeidsongeschiktheid, kosten, beleggingsrendement en afkoop. De gebruikte aannames in verband met levensverzekeringen, inclusief overlijdensrisicoverzekeringen, zijn gebaseerd op zo goed mogelijke inschattingen, rekening houdend met marges voor nadelige afwijkingen. Deze aannames worden gedaan op de ingangsdatum van de polis en blijven constant gedurende de looptijd van de polis.

Verzekeringstechnische voorzieningen voor 'universal life' producten, 'unit-linked' producten en overige levenproducten met een beleggingscomponent worden gewaardeerd tegen de fondswaarde. Bepaalde beleggingsverzekeringen bevatten een gegarandeerde minimumuitkering bij overlijden en/of op de einddatum. Bij het berekenen van de verzekeringstechnische voorziening worden deze gegarandeerde minimumuitkeringen in overweging genomen, rekening houdend met het verschil tussen de potentiële minimumuitkering en de fondswaarde, het verwachte overlijdensrisico en afkoop.

De nog niet geamortiseerde rentekortingen op koopsomcontracten en contracten met periodieke premiebetaling worden in mindering gebracht op de Voorziening levensverzekeringen. Rentekortingen verleend gedurende het jaar worden geactiveerd en daarna afgeschreven in lijn met het verwachte 'realisatie'- patroon. Deze afschrijvingen worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening.

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende verzekeringsrisico's
De voorziening wordt berekend naar evenredigheid van de nog niet verstreken risicotermijnen. Voor verzekeringen met een stijgend risico met leeftijdsonafhankelijke premietarieven wordt bij vaststelling van de voorziening rekening gehouden met dit risico. Eveneens worden voorzieningen gevormd ter dekking van schaden in verband met lopende verzekeringsovereenkomsten die hoger kunnen zijn dan de niet-verdiende premies en de nog te ontvangen premies met betrekking tot deze overeenkomsten.

Voorziening voor te betalen schaden
De voorziening voor te betalen schaden wordt berekend op individuele basis of op basis van ervaringsgegevens. Er zijn ook voorzieningen gevormd voor schades die zich wel reeds hebben voorgedaan maar die nog niet zijn gemeld en voor de kosten van afhandeling van toekomstige schades (claims Incurred But Not Reported). De voorziening voor te betalen schade wordt ieder jaar op toereikendheid getoetst met gebruikmaking van standaard actuariële technieken. Bovendien worden zogenaamde 'IBNR' (Incurred But Not Reported) voorzieningen aangehouden om de kosten te dekken van schades die zich wel reeds hebben voorgedaan maar die nog niet zijn gemeld aan ING.

Latente winstdeling
Voor verzekeringsproducten met discretionaire winstdeling wordt een latent winstdelingsbedrag opgenomen voor het volledige bedrag van ongerealiseerde resultaten op de daaraan gerelateerde beleggingen. Bij realisatie wordt het latent winstdelingsbedrag voor ongerealiseerde resultaten tegengeboekt en wordt een latent winstdelingsbedrag gevormd voor het deel van de gerealiseerde resultaten op de daaraan gerelateerde beleggingen op basis van de verwachte winstdeling aan polishouders. De latente winstdeling wordt verminderd met de werkelijke winstdeling die wordt toegerekend aan polishouders. De verandering in het uitgesteld winstdelingsbedrag met betrekking tot ongerealiseerde herwaardering (rekeninghoudend met latente belasting) is verwerkt in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen.

Technische voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders
Voor verzekeringen voor risico van polishouders worden de technische voorzieningen in het algemeen gewaardeerd op de boekwaarde van de daarmee samenhangende beleggingen.

Herverzekeringscontracten
Herverzekeringspremies, provisies, schade-uitkeringen, alsmede voorzieningen die betrekking hebben op herverzekering worden op dezelfde wijze verantwoord als de oorspronkelijke contracten waarvoor ze zijn afgesloten. De Groep blijft aansprakelijk jegens haar polishouders voor het herverzekeringsgedeelte als de herverzekeraars niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Dientengevolge worden voorzieningen opgenomen voor als oninbaar beschouwde herverzekeringsontvangsten.

Toereikendheidstoets
De voorziening voor levensverzekeringsverplichtingen verminderd met niet geamortiseerde rentekortingen, de overlopende acquisitiekosten en VOBA (de netto-verzekeringsverplichtingen) wordt regelmatig door elke business unit op toereikendheid getoetst voor elke activiteit opgezet in die business unit. De toets houdt rekening met huidige schattingen van alle contractuele en gerelateerde kasstromen en met toekomstige ontwikkelingen. Opbrengsten van beleggingen worden meegenomen overeenkomstig de verantwoording in het resultaat.

Wanneer voor een business unit op basis van een zo goed mogelijke inschatting met een betrouwbaarheidsniveau van 50% is vastgesteld dat een tekort bestaat en geen compensabele bedragen aanwezig zijn bij andere business units binnen het segment, dan wordt dit tekort direct verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Als bij een business unit de netto-verzekeringsverplichtingen niet toereikend zijn bij toepassing van een voorzichtig betrouwbaarheidsniveau van 90%, maar er zijn compenserende bedragen bij andere business units van ING Groep, dan is het de business unit toegestaan om maatregelen te treffen ter versterking van de netto-verzekeringsverplichtingen over een periode van maximaal de verwachte resterende duur van de polissen. Indien er geen compenserende bedragen zijn bij andere business units van ING Groep, dan wordt ieder tekort bepaald met een betrouwbaarheidsniveau van 90% onmiddellijk verantwoord in de winst-en-verliesrekening.

Als de netto-verzekeringsverplichtingen adequaat zijn met een betrouwbaarheidsniveau van boven de 90%, wordt geen vermindering van de netto-verzekeringsverplichtingen verantwoord.

Op 31 december 2009 waren de voorzieningen voor de verzekeringsverplichtingen voor het bedrijfssegment Insurance US Closed Block VA niet toereikend op het betrouwbaarheidsniveau van 90%. Aangezien er compenserende bedragen waren bij andere business units van ING Groep bleef ING Groep toereikend op het betrouwbaarheidsniveau van 90%. In overeenstemming met bovenstaande procedure zijn specifieke maatregelen ingesteld om de ontoereikendheid met betrekking tot het Closed Block VA segment in Amerika te beperken. Deze specifieke maatregelen zijn van kracht vanaf 2010 en resulteren in een beperking van toevoegingen aan DAC welke zouden kunnen leiden tot negatieve afschrijving en 'unlocking'. Deze beperking op DAC, welke een toename van DAC verbiedt middels afschrijving/'unlocking' wordt toegepast op een kwartaalbasis en ieder jaar wanneer een ontoereikendheid bleek aan het begin van het jaar. Het effect in 2010 was een verlaging van DAC met EUR 610 miljoen en als gevolg daarvan een lager resultaat voor belasting. In het nettoresultaat over 2011 is een last opgenomen om de toereikendheid in het Insurance US Closed Block VA segment te herstellen naar het betrouwbaarheidsniveau van 50%. Verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten'.

Beleggingscontracten
Verzekeringscontracten zonder discretionaire winstdeling die geen significant verzekeringsrisico dragen worden gepresenteerd in de balans als Beleggingscontracten. Voorzieningen voor verplichtingen voor beleggingscontracten zijn gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode (inclusief bepaalde initiële acquisitiekosten) of reële waarde.

OVERIGE VERPLICHTINGEN
Personeelsverplichtingen – pensioenverplichtingen
Groepsmaatschappijen zijn met hun medewerkers verschillende pensioenregelingen overeengekomen. De regelingen zijn in het algemeen gefinancierd door premies aan verzekeringsmaatschappijen of fondsen op basis van periodieke actuariële berekeningen. De Groep heeft pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen (defined benefit plans) en pensioenregelingen waarbij het pensioen is gebaseerd op de door groepsmaatschappijen gestorte bedragen (defined contribution plans).

Een defined benefit plan is een regeling waarbij de uitkering aan de gepensioneerde werknemer wordt vastgelegd, rekeninghoudend met factoren als leeftijd, dienstjaren, en salaris.

De voorziening voor defined benefit plans is de contante waarde van de pensioenverplichtingen op balansdatum verminderd met de reële waarde van de beleggingen, aangepast voor niet-verantwoorde resultaten en kosten met betrekking tot verstreken dienstjaren. De pensioenverplichtingen worden jaarlijkse berekend door interne en externe actuarissen in overeenstemming met de 'projected unit credit method'.

De verwachte waarde van de activa in de pensioenverplichting wordt berekend met gebruik van het verwachte rendement op beleggingen. Verschillen tussen het verwachte en het werkelijk rendement op de beleggingen alsmede actuariële wijzigingen worden niet in de winst-en-verliesrekening verantwoord, tenzij het totaal van deze cumulatieve verschillen en wijzigingen buiten een bandbreedte van 10% van de grootste

van de verplichting uit hoofde van de regeling of de reële waarde van de bijbehorende beleggingen valt. Het deel dat buiten de bandbreedte valt, wordt ten gunste of ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht over de resterende dienstjaren van de deelnemers. In overeenstemming met de overgangsbepalingen van IFRS, is op de implementatiedatum van IFRS-EU de bandbreedte op nul gezet.

De hoogte van de waarde van de activa in de pensioenverplichting is beperkt tot de som van de niet-verwerkte kosten voor verstreken dienstjaren en de contante waarde van de economisch beschikbare voordelen in de vorm van een terugstorting door het plan of verlaging van toekomstige bijdragen in het plan.

Onder defined contribution plans betaalt de Groep premies aan gemeenschappelijke of particuliere pensioenfondsen of verzekeringsmaatschappijen op een verplichte, contractuele of vrijwillige basis. ING Groep heeft geen verplichting om verdere betalingen te verrichten nadat de premies zijn betaald. De premies worden verantwoord als personeelskosten wanneer ze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden in de balans als actiefpost opgenomen voor zover sprake is van terugbetaling door het fonds of van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Verplichtingen uit hoofde van vergoedingen na uitdiensttreding
Sommige groepsmaatschappijen verstrekken vergoedingen aan bepaalde medewerkers en voormalige medewerkers met betrekking tot medische verzorging en overige vergoedingen. Het recht op deze vergoedingen is vaak onder de voorwaarde dat de werknemer in dienst blijft tot aan de pensioengerechtigde leeftijd en onder de voorwaarde dat een minimum aantal dienstjaren is verstreken. De verwachte kosten van deze regelingen worden verantwoord over de periode dat de werknemer in dienst is met gebruikmaking van dezelfde methodologie als bij defined benefit plans.

Overige voorzieningen
Een voorziening is een verplichting waarvan de omvang of het moment van afwikkeling onzeker is. Een voorziening wordt in de balans opgenomen als de Groep een uit het verleden voortvloeiende verplichting heeft, het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling ervan een uitstroom van middelen noodzakelijk is en er een betrouwbare schatting van kan worden gemaakt. Voorzieningen worden verdisconteerd wanneer de tijdswaarde van het geld een materieel effect heeft, hierbij wordt gebruik gemaakt van een bruto disconteringsvoet. Het bepalen van de hoogte van de voorziening is van nature omgeven door onzekerheden waarbij inschattingen met betrekking tot de omvang en het tijdstip van toekomstige kasstromen worden gemaakt.

Reorganisatievoorzieningen bevatten vergoedingen voor het uitdienst treden van personeel als de Groep concrete voornemens heeft om conform een gedetailleerd formeel plan bestaande dienstverbanden te beëindigen zonder dat er nog een redelijke mogelijkheid bestaat dit terug te draaien. Daarnaast bevat de voorziening vergoedingen als gevolg van regelingen voor aanmoediging van vrijwillige uitdiensttreding.

VERWERKING VAN OPBRENGSTEN
Bruto premie-inkomen
Premies uit hoofde van levensverzekeringsproducten worden als inkomsten verantwoord wanneer deze verschuldigd zijn door de polishouder. Bruto premie-inkomen uit hoofde van schadeverzekeringen wordt naar rato verantwoord gedurende de periode van de polisdekking. Ontvangsten uit hoofde van beleggingscontracten worden niet verantwoord als bruto premie-inkomen.

Rente
Rentebaten en rentelasten worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord gebruikmakend van de effectieve-rentemethode. De effectieve-rentemethode is een methode voor het berekenen van de geamortiseerde kostprijs van een financieel actief of financiële verplichting en van de allocatie van rentebaten en rentelasten over de relevante periode. De rentevoet waarbij de contante waarde van de verwachte kasstromen over de looptijd van het financieel instrument, of waar van toepassing een kortere periode, precies gelijk is aan de boekwaarde van het financieel actief of financiële verplichting, is de effectieve rente. Bij de berekening van de effectieve rente houdt de Groep rekening met alle contractuele bepalingen van het financiële instrument (zoals bijvoorbeeld vervroegde aflossing), maar niet met toekomstige verliezen als gevolg van oninbaarheid. In de berekening worden alle provisies en andere contractuele kasstromen meegenomen die onderdeel uitmaken van de effectieve-rentemethode evenals transactiekosten, agio en disagio. Als een financieel actief of een groep van financiële activa is afgeschreven als gevolg van een bijzondere waardevermindering, worden rentebaten verantwoord met behulp van de rentevoet die is gebruikt om de hoogte van de bijzondere waardevermindering te berekenen.

Alle rentebaten en rentelasten van handelsposities en niet-handelsderivaten worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening als rentebaten en rentelasten. Mutaties in de 'zuivere reële waarde' worden verantwoord onder Nettohandelsresultaat en Herwaarderingsresultaat niet-handelsderivaten.

Commissies en provisies
Commissies en provisies worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de diensten zijn geleverd. Bereidstellingsprovisie op leningen waarvan wordt verwacht dat de leningsovereenkomst tot stand komt, wordt samen met andere direct gerelateerde kosten geactiveerd en behandeld als een aanpassing van de effectieve rente. Consortiumprovisie wordt verantwoord in het resultaat wanneer de syndicaatvorming is voltooid en de Groep geen deel van de leningen zelf heeft genomen, dan wel leningen heeft die dezelfde effectieve rente hebben als de andere consortiumleden. Commissies en provisies uit hoofde van het voeren van onderhandelingen ten behoeve van een transactie van een derde partij zoals de koop van aandelen of andere effecten of de (ver)koop van een bedrijfsonderdeel, worden in het resultaat verantwoord als de transactie tot stand is gekomen. Vergoedingen voor het beheren van portefeuilles worden

verantwoord in de periode waarin de diensten zijn geleverd, gebaseerd op het onderliggende contract. Vergoedingen voor vermogensbeheer die samenhangen met beleggingsfondsen worden verantwoord in de periode waarin de diensten zijn geleverd. Hetzelfde principe wordt gehanteerd voor continu over de perioden heen verleende diensten zoals vermogensbeheer, financiële planning en bewaring. Ontvangen en betaalde provisies tussen banken voor betalingsverkeer worden geclassificeerd als provisiebaten en -lasten.

Lease-inkomsten
De opbrengsten uit operationele leaseovereenkomsten worden gelijkmatig verantwoord over de looptijd van de leaseovereenkomst. Leasetermijnen ontvangen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten waar ING Groep de lessor is worden opgedeeld in een rentedeel (verantwoord in het resultaat als renteopbrengst) en een aflossingsdeel.

VERWERKING VAN LASTEN
Lasten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt wanneer deze zich voordoen of bij een vermindering van het economisch potentieel, verband houdend met een afname van een actief of een toename van vreemd vermogen, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld.

OP AANDELEN GEBASEERDE BETALINGEN
Kosten voor op aandelen gebaseerde betalingen worden verantwoord als personeelskosten gedurende de periode waarin de opties onvoorwaardelijk worden. Een overeenkomstige toename in eigen vermogen wordt verantwoord bij een op aandelen gebaseerde betaling die wordt afgerekend in aandelen. Een verplichting wordt opgenomen bij een op aandelen gebaseerde betaling afgerekend in contanten. De reële waarde van op aandelen gebaseerde betalingen afgerekend in aandelen wordt op de datum van verstrekking bepaald. De reële waarde van op aandelen gebaseerde betalingen afgerekend in contanten wordt op elke balansdatum bepaald. Toegekende rechten zullen geldig blijven tot de uitoefendatum, zelfs na beëindiging van de aandelen-/optieregeling. Aan de rechten zijn vooraf vastgestelde voorwaarden verbonden, waaronder een dienstverband gedurende een bepaalde aaneengesloten periode.

OVERHEIDSSUBSIDIES
Overheidssubsidies worden opgenomen wanneer met redelijke zekerheid kan worden gesteld dat de subsidie zal worden ontvangen en dat aan de daaraan gekoppelde voorwaarden zal worden voldaan. Overheidssubsidies moeten systematisch worden opgenomen over de perioden die nodig zijn om deze subsidies toe te rekenen aan de gerelateerde kosten die ze beogen te compenseren. In dergelijke gevallen wordt de subsidie in mindering gebracht op de gerelateerde kosten in de winst-en-verliesrekening.

RESULTAAT PER GEWOON AANDEEL
Het resultaat per gewoon aandeel wordt berekend op basis van het gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen. Bij de berekening van het gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen worden de volgende overwegingen in aanmerking genomen:
- Het totaal aantal uitgegeven gewone aandelen wordt verminderd met de eigen aandelen die door groepsmaatschappijen worden aangehouden;
- De berekening is gebaseerd op gemiddelden per dag; en
- Warrants worden in aanmerking genomen vanaf de dag waarop deze worden uitgeoefend.

De kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zijn geen gewone aandelen omdat hun voorwaarden en condities, vooral met betrekking tot de coupons en de stemrechten, significant anders zijn. Daardoor is er geen impact op de gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar uit hoofde van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

Het verwaterde resultaat per aandeel wordt berekend alsof de aan het eind van het boekjaar alle uitstaande converteerbare instrumenten aan het begin van het boekjaar zijn uitgeoefend. Tevens wordt verondersteld dat de na uitoefening ontvangen opbrengsten door ING Groep worden gebruikt om eigen aandelen tegen de gemiddelde beurskoers gedurende het boekjaar in te kopen. De toename van het aantal aandelen als gevolg van de uitoefening wordt opgeteld bij het gemiddeld aantal aandelen dat wordt gebruikt bij de berekening van het resultaat per aandeel.

Opties uit op aandelen gebaseerde betalingen worden voor de berekening van het verwaterde resultaat per aandeel als gewone opties meegenomen hoewel deze nog voorwaardelijk zijn. De opties worden meegenomen vanaf de datum van verstrekking. Opties uit op aandelen gebaseerde betalingen die prestatieafhankelijk zijn, worden als voorwaardelijke aandelen meegenomen omdat de uitgifte van deze aandelen niet alleen afhangt van het verstrijken van de tijd.

FIDUCIAIRE ACTIVITEITEN
ING Groep houdt of plaatst namens individuele personen, trusts, pensioenmaatschappijen en andere instellingen activa in haar rol van trustee of in andere fiduciaire rollen. Deze activa zijn niet opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening omdat dit geen activa zijn van ING Groep.

KASSTROOMOVERZICHT
Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen kasstromen uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. Bij de nettokasstroom uit operationele activiteiten wordt het resultaat voor belasting gecorrigeerd voor posten in de winst-en-verliesrekening en mutaties in balansposten die niet daadwerkelijk leiden tot kasstromen in het boekjaar.

Ten behoeve van het kasstroomoverzicht zijn onder liquiditeiten posten begrepen die op het moment van verkrijgen een looptijd hebben korter dan drie maanden. Daaronder zijn begrepen tegoeden bij centrale banken die ter vrije beschikking staan, leningen en voorschotten aan banken, kortlopende schatkistpapieren en schulden aan banken. Beleggingen kwalificeren als liquiditeiten als deze zonder beperkingen kunnen worden gerealiseerd voor een vaststaand bedrag en niet onderhevig zijn aan materiële risico's van waardevermindering.

Kasstromen luidend in vreemde valuta worden omgerekend naar de functionele valuta door middel van de valutakoers op de dag dat de kasstroom plaatsvindt.

De nettokasstroom met betrekking tot kredieten heeft slechts betrekking op transacties die voortvloeien uit daadwerkelijke betalingen en ontvangsten. De toevoegingen aan de voorzieningen voor dubieuze debiteuren die in mindering zijn gebracht op de balanspost Kredieten zijn gecorrigeerd op het resultaat voor belasting en zijn separaat opgenomen in het kasstroomoverzicht.

Het verschil tussen de in het kasstroomoverzicht opgenomen nettokasstroom en de mutatie van de in de balans opgenomen liquiditeiten is het gevolg van valutakoersverschillen en is afzonderlijk opgenomen als onderdeel van de aansluiting tussen de nettokasstroom en de balansmutatie van de Liquiditeiten.

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep

bedragen in miljoenen euro's, tenzij anders aangegeven

ACTIVA

1 LIQUIDE MIDDELEN EN TEGOEDEN BIJ CENTRALE BANKEN

Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	2011	2010
Tegoeden bij centrale banken	**26.481**	7.983
Kasgelden en banktegoeden	**3.974**	4.264
Daggeldleningen van het verzekeringsbedrijf	**739**	825
	31.194	13.072

2 BANKIERS

Bankiers	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Leningen en voorschotten aan banken	**13.752**	14.416	**29.556**	34.640	**43.308**	49.056
Liquide middelen, rekening-courant	**1.322**	1.754	**700**	1.039	**2.022**	2.793
	15.074	16.170	**30.256**	35.679	**45.330**	51.849
Voorziening voor dubieuze debiteuren			**–7**	–21	**–7**	–21
	15.074	16.170	**30.249**	35.658	**45.323**	51.828

Onder Bankiers zijn per 31 december 2011 mede opgenomen vorderingen in verband met effecten die zijn verkregen met een overeenkomst tot terugverkoop uit hoofde van bancaire activiteiten ten bedrage van EUR 2.925 miljoen (2010: EUR 4.621 miljoen) en vorderingen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten ten bedrage van EUR 76 miljoen (2010: EUR 82 miljoen).

In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn geen schuldbewijzen begrepen die zijn uitgeleend met overeenkomst tot terugkoop.

In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn schuldbewijzen begrepen die zijn verkocht met overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van EUR 2.267 miljoen (2010: EUR 1.381 miljoen).

De niet-achtergestelde vorderingen bedragen per 31 december 2011 EUR 45.304 miljoen (2010: EUR 51.788 miljoen) en de achtergestelde vorderingen EUR 19 miljoen (2010: EUR 40 miljoen).

Er zijn geen individuele vorderingen op bankiers waarvan de voorwaarden een materieel effect zouden kunnen hebben op de omvang, timing en zekerheid van de geconsolideerde kasstromen van ING Groep. Voor informatie over significante concentraties wordt verwezen naar de paragraaf 'Risicobeheer'.

3 FINANCIËLE ACTIVA TEGEN REËLE WAARDE MET WAARDEMUTATIES DOOR HET RESULTAAT

Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	2011	2010
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**123.688**	125.675
Beleggingen voor risico van polishouders	**116.438**	120.481
Niet-handelsderivaten	**17.159**	11.722
Geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**5.437**	6.016
	262.722	263.894

Activa aangehouden voor handelsdoeleinden per soort	2011	2010
Aandelen	**3.732**	5.861
Schuldbewijzen	**18.251**	27.979
Derivaten	**59.139**	42.390
Leningen en vorderingen	**42.566**	49.445
	123.688	125.675

De stijging in de handelsderivaten en overige niet-handelsderivaten waarvoor geen hedge accounting wordt toegepast wordt voornamelijk veroorzaakt door de wijzigingen in de reële waarde als gevolg van de veranderingen in de marktrentes. De toename wordt grotendeels gemitigeerd door een soortgelijke toename in handelsderivaten en overige niet-handelsderivaten (verplichtingen) zoals toegelicht in toelichting 20 'Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat'.

In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn aandelen begrepen die zijn uitgeleend of verkocht met overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van respectievelijk EUR 591 miljoen (2010: EUR 69 miljoen) en EUR nihil miljoen (2010: nihil). In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn schuldbewijzen begrepen die zijn uitgeleend of verkocht met overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van respectievelijk EUR 47 miljoen (2010: EUR 65 miljoen) en EUR 1.752 miljoen (2010: EUR 667 miljoen).

Per 31 december 2011 zijn onder de Activa aangehouden voor handelsdoeleinden vorderingen welke betrekking hebben op overeenkomsten tot terugverkoop opgenomen ten bedrage van EUR 40.904 miljoen (2010: EUR 47.894 miljoen).

Beleggingen voor risico van polishouders per soort	2011	2010
Aandelen	**105.580**	109.191
Schuldbewijzen	**9.612**	8.944
Leningen en vorderingen	**1.246**	2.346
	116.438	120.481

De verkrijgingsprijs van de beleggingen voor risico van polishouders bedraagt per 31 december 2011 EUR 113.267 miljoen (2010: EUR 113.879 miljoen).

Beleggingen in beleggingsfondsen met onderliggende beleggingen in aandelen, obligaties, derivaten en onroerend goed zijn begrepen in aandelen.

Niet-handelsderivaten per soort	2011	2010
Derivaten aangehouden voor:		
– reële waardehedges	**3.192**	4.127
– kasstroomhedges	**6.641**	4.440
– een hedge van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen	**141**	81
Overige niet-handelsderivaten	**7.185**	3.074
	17.159	11.722

Overige niet-handelsderivaten bestaan voornamelijk uit interest rate swaps waarvoor geen hedge accounting wordt toegepast.

Geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	2011	2010
Aandelen	**45**	392
Schuldbewijzen	**2.967**	3.672
Leningen en vorderingen	**1.000**	570
Overig	**1.425**	1.382
	5.437	6.016

Onder de Financiële activa geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat is een portefeuille leningen en vorderingen opgenomen welke economisch is afgedekt door kredietderivaten. Deze afdekkingstransacties voldoen niet aan de criteria voor hedge-accounting en de leningen worden verwerkt tegen reële waarde om zo een asymmetrie in de waardering te voorkomen. De maximale blootstelling aan kredietrisico voor leningen en vorderingen opgenomen onder Financiële activa geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat benadert de boekwaarde. De cumulatieve aanpassing in de reële waarde van de leningen, welke toe te schrijven is aan de aanpassingen van het kredietrisico is niet significant.

De nominale waarde van de gerelateerde kredietderivaten is EUR 64 miljoen (2010: EUR 205 miljoen). De aanpassing in de reële waarde van de kredietderivaten welke toe te schrijven is aan de aanpassingen van het kredietrisico sinds de leningen voor het eerst geclassificeerd zijn bedraagt EUR –1 miljoen (2010: nihil) en de aanpassing voor het huidige jaar is nihil (2010: nihil).

De aanpassingen in de reële waarde van de (geclassificeerde) leningen welke toe te schrijven zijn aan de wijzigingen in het kredietrisico zijn berekend door het bepalen van de wijzigingen van de credit spread besloten in de reële waarde van uitgegeven obligaties met soortgelijke eigenschappen.

In Overig zijn beleggingen in private equity fondsen, hedgefondsen, andere niet-traditionele beleggingsvormen en commanditaire vennootschappen opgenomen.

4 BELEGGINGEN

Beleggingen per soort	2011	2010
Beschikbaar voor verkoop		
– aandelen	**9.305**	9.754
– schuldbewijzen	**199.234**	212.793
	208.539	222.547
Tot einde looptijd aangehouden		
– schuldbewijzen	**8.868**	11.693
	8.868	11.693
	217.407	234.240

De reële waarde van de aandelen geclassificeerd als tot einde looptijd aangehouden is per 31 december 2011 EUR 8.835 miljoen (2010: EUR 11.854 miljoen).

Blootstelling aan schuldbewijzen

ING Groeps blootstelling aan risico's uit schuldbewijzen is opgenomen in de volgende balansregels:

Schuldbewijzen	2011	2010
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	**199.234**	212.793
Beleggingen aangehouden tot einde looptijd	**8.868**	11.693
Kredieten	**29.117**	34.251
Bankiers	**7.321**	8.122
Beleggingen beschikbaar voor verkoop en Activa tegen geamortiseerde kostprijs	**244.540**	266.859
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**18.251**	27.979
Beleggingen voor risico van polishouders	**9.612**	8.944
Financiële activa geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**2.967**	3.672
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**30.830**	40.595
	275.370	307.454

De totale blootstelling van ING Groep aan schuldbewijzen inbegrepen in Beleggingen beschikbaar voor verkoop en Activa tegen geamortiseerde kostprijs van EUR 244.540 miljoen (2010: EUR 266.859 miljoen) is onderverdeeld in de volgende categorieën naar aard, gesplitst tussen bancaire en verzekeringsactiviteiten:

Schuldbewijzen naar aard en per balansregel (bancaire activiteiten)

	Beleggingen beschikbaar voor verkoop		Beleggingen aangehouden tot einde looptijd		Kredieten		Bankiers		Totaal bancaire activiteiten	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Staatsobligaties	**47.256**	49.973	**881**	950	**1.081**	1.037			49.218	51.960
Gedekte obligaties	**6.537**	4.974	**7.209**	9.212	**7.468**	7.818	**6.591**	6.943	27.805	28.947
Bedrijfsobligaties	**1.088**	904			**425**	162			1.513	1.066
Obligaties van financiële instellingen	**15.192**	24.015	**421**	425	**134**	244	**736**	1.179	16.483	25.863
Obligatieportefeuille (exclusief ABS)	**70.073**	79.866	**8.511**	10.587	**9.108**	9.261	**7.327**	8.122	95.019	107.836
Amerikaans agency RMBS	**402**	10.921		9					402	10.930
Amerikaans prime RMBS	**18**	706							18	706
Amerikaans Alt-A RMBS	**156**	2.431							156	2.431
Amerikaans subprime RMBS	**22**	87							22	87
Niet-Amerikaans RMBS	**1.127**	1.382		50	**9.551**	13.245	**–6**		10.672	14.677
CDO/CLO	**55**	77			**416**	497			471	574
Overig ABS	**441**	592	**357**	358	**2.190**	3.540			2.988	4.490
CMBS	**175**	397		689	**1.171**	1.323			1.346	2.409
ABS portefeuille	**2.396**	16.593	**357**	1.106	**13.328**	18.605	**–6**		16.075	36.304
	72.469	96.459	**8.868**	11.693	**22.436**	27.866	**7.321**	8.122	111.094	144.140

In 2011 hebben de wijzigingen in schuldbewijzen (bancaire activiteiten) ondermeer betrekking op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

Schuldbewijzen naar aard en per balansregel (verzekeringsactiviteiten)

	Beleggingen beschikbaar voor verkoop		Beleggingen aangehouden tot einde looptijd		Kredieten		Bankiers		Totaal verzekeringsactiviteiten	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Staatsobligaties	**54.732**	48.455							54.732	48.455
Gedekte obligaties	**1.118**	1.327							1.118	1.327
Bedrijfsobligaties	**45.260**	38.404							45.260	38.404
Obligaties van financiële instellingen	**11.700**	13.047							11.700	13.047
Obligatieportefeuille (exclusief ABS)	**112.810**	101.233							112.810	101.233
Amerikaans agency RMBS	**5.228**	4.799							5.228	4.799
Amerikaans prime RMBS	**1.380**	1.625							1.380	1.625
Amerikaans Alt-A RMBS	**295**	358							295	358
Amerikaans subprime RMBS	**752**	1.560							752	1.560
Niet-Amerikaans RMBS	**513**	571			**4.515**	4.603			5.028	5.174
CDO/CLO	**183**	329			**505**	402			688	731
Overig ABS	**1.459**	1.317			**1.346**	1.112			2.805	2.429
CMBS	**4.145**	4.542			**315**	268			4.460	4.810
ABS portefeuille	**13.955**	15.101			**6.681**	6.385			20.636	21.486
	126.765	116.334			**6.681**	6.385			133.446	122.719

Schuldbewijzen naar aard en per balansregel (totaal)

	Beleggingen beschikbaar voor verkoop		Beleggingen aangehouden tot einde looptijd		Kredieten		Bankiers		Totaal bancaire en verzekeringsactiviteiten	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Staatsobligaties	**101.988**	98.428	**881**	950	**1.081**	1.037			**103.950**	100.415
Gedekte obligaties	**7.655**	6.301	**7.209**	9.212	**7.468**	7.818	**6.591**	6.943	**28.923**	30.274
Bedrijfsobligaties	**46.348**	39.308			**425**	162			**46.773**	39.470
Obligaties van financiële instellingen	**26.892**	37.062	**421**	425	**134**	244	**736**	1.179	**28.183**	38.910
Obligatieportefeuille (exclusief ABS)	**182.883**	181.099	**8.511**	10.587	**9.108**	9.261	**7.327**	8.122	**207.829**	209.069
Amerikaans agency RMBS	**5.630**	15.720		9					**5.630**	15.729
Amerikaans prime RMBS	**1.398**	2.331							**1.398**	2.331
Amerikaans Alt-A RMBS	**451**	2.789							**451**	2.789
Amerikaans subprime RMBS	**774**	1.647							**774**	1.647
Niet-Amerikaans RMBS	**1.640**	1.952		50	**14.066**	17.848	**–6**		**15.700**	19.850
CDO/CLO	**238**	406			**921**	899			**1.159**	1.305
Overig ABS	**1.900**	1.910	**357**	358	**3.536**	4.652			**5.793**	6.920
CMBS	**4.320**	4.939		689	**1.486**	1.591			**5.806**	7.219
ABS portefeuille	**16.351**	31.694	**357**	1.106	**20.009**	24.990	**–6**		**36.711**	57.790
	199.234	212.793	**8.868**	11.693	**29.117**	34.251	**7.321**	8.122	**244.540**	266.859

Asset backed security portefeuille

In de tabel hieronder worden asset backed securities weergegeven die zijn aangemerkt als onder druk staande beleggingen (Amerikaans subprime RMBS, Alt-A RMBS, CMBS en CDO's/CLO's). In de tabel is de blootstelling in alle relevante balansregels opgenomen, inclusief niet alleen kredieten en beleggingen beschikbaar voor verkoop zoals hierboven toegelicht, maar ook financiële activa geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat.

Standen, herwaardering en verliezen op onder druk staande beleggingscategorieën

	31 december 2011			Mutaties in 2011		31 december 2010	
	Balans-waarde [1]	**Herwaar-dering via het eigen vermogen**	**Mutaties via het eigen vermogen (voor belastingen)**	**Mutaties via het resultaat (voor belastingen)**	**Overige mutaties**	Balans-waarde [1]	Mutaties via het eigen vermogen (voor belastingen)
Amerikaanse subprime RMBS	**774**	**–190**	**37**	**–75**	**–835**	1.647	–227
Amerikaanse Alt-A RMBS	**501**	**–15**	**–252**	**–93**	**–2.001**	2.847	237
CDO/CLOs	**1.390**	**–59**	**–51**	**–22**	**–67**	1.530	–9
CMBS	**5.901**	**–464**	**69**	**–13**	**–1.485**	7.330	–533
Totaal onder druk staande ABS	**8.566**	**–729**	**–197**	**–203**	**–4.388**	13.354	–532

[1] Voor activa geclassificeerd als leningen en vorderingen; geamortiseerde kostprijs; anders: reële waarde.

Overige mutaties heeft voornamelijk betrekking op aflossingen/vooruitbetalingen en op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

Verwezen wordt naar toelichting 34 'Reële waarden van financiële activa en verplichtingen' voor een uiteenzetting van de reële waarde hiërarchie en toelichting 37 'Beleggingsresultaat' voor informatie over bijzondere waardeverminderingen op schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop.

Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje

In het eerste halfjaar van 2010 ontstond in de markten onrust over de kredietwaardigheid van diverse Zuid-Europese landen, die later ook oversloeg naar enkele andere Europese landen. In verband met die onrust is de waarde van staatsleningen gedaald en worden deze nauwkeuriger gevolgd. Met betrekking tot Europese landen die zich in zwaar weer bevinden is ING's voornaamste focus is op Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje, aangezien deze landen ofwel om de hulp hebben gevraagd van de European Financial Stability Facility ('EFSF') ofwel via de ECB steun gekregen in de vorm van staatsobligatieaankopen op de secundaire markt. In deze landen is de voornaamste focus van ING, wat betreft de blootstelling in de balans, op staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen. De volgende toelichting focust in het bijzonder op ING's balansblootstelling met betrekking tot staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen in Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje. De balanswaarde van staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen van ING Groep in Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje en de daarmee samenhangende herwaarderingsreserve door het eigen vermogen (voor belasting) waren ultimo 2011 als volgt:

Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje – staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen [1]

2011	Balans-waarde	Herwaar-derings-reserve voor belastingen	Bijzondere waardever-mindering voor belastingen [2]	Geamorti-seerde kostprijs	Reële waarde van beleggingen aangehouden tot einde looptijd
Griekenland					
Staatsobligaties beschikbaar voor verkoop	255		–940	1.195	
Italië					
Staatsobligaties beschikbaar voor verkoop	2.033	–443		2.476	
Staatsobligaties geamortiseerde kostprijs (leningen)	97			97	
Financiële instellingen beschikbaar voor verkoop	684	–88		772	
Financiële instellingen geamortiseerde kostprijs (aangehouden tot einde looptijd)	30			30	28
Financiële instellingen geamortiseerde kostprijs (leningen)	131			131	
Ierland					
Staatsobligaties beschikbaar voor verkoop	43	–10		53	
Financiële instellingen beschikbaar voor verkoop	44	–1		45	
Financiële instellingen geamortiseerde kostprijs (aangehouden tot einde looptijd)	34			34	35
Financiële instellingen geamortiseerde kostprijs (leningen)	122			122	
Portugal					
Staatsobligaties beschikbaar voor verkoop	533	–299		832	
Financiële instellingen beschikbaar voor verkoop	125	–32		157	
Spanje					
Staatsobligaties beschikbaar voor verkoop	1.190	–203		1.393	
Staatsobligaties geamortiseerde kostprijs (aangehouden tot einde looptijd)	170			170	170
Financiële instellingen beschikbaar voor verkoop	277	–37		314	
Financiële instellingen geamortiseerde kostprijs (leningen)	85	–1		86	
Totaal	5.853	–1.114	–940	7.907	233

(1) Blootstellingen zijn gebaseerd op het land van de moedermaatschappij van de uitgever.
(2) Bijzondere waardeverminderingen hebben betrekking op de obligaties aangehouden op 31 december 2011. In aanvulling daar op zijn EUR 38 miljoen en EUR 189 miljoen bijzondere waardeverminderingen verwerkt in 2011 op Griekse staatsobligaties en Ierse niet-gedekte obligaties van financiële instellingen die niet meer aangehouden werden per 31 december 2011. De totale verwerkte bijzonder waardevermindering in 2011 op Griekse staatsobligaties en Ierse niet-gedekte obligaties van financiële instellingen was derhalve EUR 978 miljoen en EUR 189 miljoen zoals hieronder uitgelegd.

Het effect op de herwaarderingsreserve van ING van staatsschulden en niet-gedekte schulden van financiële instellingen per 31 december 2011 was beperkt: tegenover het negatieve effect van de in problemen verkerende landen stond een positieve ontwikkeling van obligaties in financieel sterkere Europese landen en het positieve effect van een lagere rente in het algemeen. Bovendien heeft ING in de loop van 2011 de positie in staatsleningen in moeilijkheden verkerende, landen verlaagd.

Op 21 juli 2011 werd als onderdeel van een financieel steunpakket voor Griekenland een private sector-initiatief aangekondigd. Dit initiatief betreft een vrijwillige ruil van bestaande Griekse staatsobligaties en een terugkoopfaciliteit. Voor ING was het initiatief aanleiding om in het tweede kwartaal van 2011 een bijzondere waardevermindering te verwerken op aangehouden Griekse staatsobligaties met een looptijd tot 2020 (ING Bank: EUR 187 miljoen, ING Verzekeringen: EUR 123 miljoen). In verband met de daling in de marktwaarde van deze obligaties in het derde kwartaal van 2011 is op deze obligaties een verdere bijzondere waardevermindering verwerkt (ING Bank: EUR 90 miljoen, ING Verzekeringen: EUR 70 miljoen). Als gevolg van de uitkomsten van vergadering van de Europese Commissie op 26 oktober 2011 is in het derde kwartaal van 2011 ook voor Griekse staatsobligaties met een looptijd tot na 2020 een afschrijving genomen (ING Bank: EUR 177 miljoen, ING Verzekeringen: EUR 130 miljoen). ING heeft per 31 december 2011 alle aangehouden Griekse staatsobligaties naar marktwaarde afgewaardeerd. Voor het vierde kwartaal betekende dat een verdere afschrijving van EUR 200 miljoen (ING Bank: EUR 133 miljoen, ING Verzekeringen: EUR 67 miljoen). De totale afschrijvingen op Griekse staatsobligaties bedragen EUR 978 miljoen (ING Bank: EUR 588 miljoen, ING Verzekeringen: EUR 390 miljoen). De totale Griekse staatsobligatieportefeuille is daarmee met 80% afgeschreven.

ING Verzekeringen heeft in het eerste kwartaal van 2011 een bijzondere waardevermindering van EUR 189 miljoen verwerkt op achtergestelde leningen van Ierse banken.

Verwezen wordt naar toelichting 34 'Reële waarden van financiële activa en verplichtingen' voor een uiteenzetting van de reële waarde hiërarchie en toelichting 37 'Beleggingsresultaat' voor informatie over bijzondere waardeverminderingen op schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop.

Meer informatie met betrekking to ING Groeps risicoposities met betrekking tot Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje is opgenomen in de paragraaf 'Risicobeheer'.

Verloop in beleggingen beschikbaar voor verkoop en beleggingen tot einde looptijd aangehouden

	Aandelen beschikbaar voor verkoop		Schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop		Tot einde looptijd aangehouden		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**9.754**	8.853	**212.793**	188.850	**11.693**	14.409	**234.240**	212.112
Investeringen	**1.525**	2.381	**222.020**	160.658		141	**223.545**	163.180
Afschrijving			**–226**	–103	**–14**	–13	**–240**	–116
Overhevelingen en herrubricering	**1.288**	12		282		–282	**1.288**	12
Wijzigingen in de samenstelling van de groep en overige wijzigingen	**–188**	–5	**–23.232**	–23	**–444**		**–23.864**	–28
Ongerealiseerde herwaarderingen	**–845**	642	**5.645**	5.000			**4.800**	5.642
Bijzondere waardeverminderingen	**–253**	–75	**–1.485**	–735			**–1.738**	–810
Terugboeking van bijzondere waardeverminderingen			**79**	11			**79**	11
Desinvesteringen en aflossingen	**–2.023**	–2.228	**–219.023**	–150.569	**–2.370**	–2.620	**–223.416**	–155.417
Koersverschillen vreemde valuta	**47**	174	**2.663**	9.422	**3**	58	**2.713**	9.654
Balanswaarde eind van het jaar	**9.305**	9.754	**199.234**	212.793	**8.868**	11.693	**217.407**	234.240

In 2011 hebben wijzigingen in de samenstelling van de groep voornamelijk betrekking op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

Voor meer informatie over de bijzondere waardeverminderingen wordt verwezen naar toelichting 37 'Opbrengst beleggingen'.

Overhevelingen en herrubricering van beleggingen beschikbaar voor verkoop en tot einde looptijd aangehouden

	Aandelen beschikbaar voor verkoop		Schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop		Tot einde looptijd aangehouden		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Naar/van aangehouden tot einde looptijd				282				282
Naar/van beschikbaar voor verkoop						–282		–282
Naar/van Deelnemingen	**1.288**	12					**1.288**	12
	1.288	12		282		–282	**1.288**	12

In 2011 hebben Naar/van Deelnemingen hoofdzakelijk betrekking op de vastgoedfondsen waar geen sprake meer was van significante invloed als gevolg van de verkoop van ING Real Estate Investment Management.

Schuldbewijzen aangehouden tot einde looptijd – verkoop en herrubricering naar beleggingen beschikbaar voor verkoop (2010)

In het tweede kwartaal van 2010 is voor EUR 51 miljoen Griekse staatsobligaties, welke geclassificeerd waren als beleggingen tot einde looptijd aangehouden, verkocht. Verder is EUR 282 miljoen van de Griekse staatsobligaties geherrubriceerd van tot einde looptijd aangehouden naar investeringen beschikbaar voor verkoop. Aangezien de beslissingen tot verkoop en herrubricering gebaseerd waren op de significante verslechtering van de kredietwaardigheid van de uitgever vergeleken met de kredietwaardigheid bij de eerste verwerking, heeft deze verkoop en herrubricering geen impact op de intentie voor het resterende deel van de portefeuille beleggingen tot einde looptijd aangehouden.

Herrubricering van Kredieten en Bankiers (2009 en 2008)

Herrubriceringen van beleggingen beschikbaar voor verkoop naar Kredieten is toegestaan onder IFRS-EU vanaf het derde kwartaal van 2008. In het tweede en eerste kwartaal van 2009 en in het vierde kwartaal van 2008 heeft ING Groep bepaalde financiële activa van Beleggingen beschikbaar voor verkoop naar Kredieten en Bankiers geherrubriceerd. ING Groep heeft activa geselecteerd welke in aanmerking komen voor herrubricering en waarvan ING Groep op het moment van herrubricering de intentie heeft deze voorlopig aan te houden. De tabel geeft informatie over de drie herrubriceringen welke plaatsvonden in het vierde kwartaal van 2008 en het eerste en tweede kwartaal van 2009. De gegeven informatie voor elke van de drie herrubriceringen (zie de kolommen) op het moment van herrubricering en zoals aan het einde van de daaropvolgende verslagperioden (zie regels). Zo lang de geherrubriceerde activa opgenomen zijn in de balans zal deze informatie onder IFRS-EU opgenomen worden.

Herrubricering naar Kredieten en Bankiers	Q2 2009	Q1 2009	Q4 2008
Per herrubriceringsdatum			
Reële waarde	6.135	22.828	1.594
Range van effectieve interestpercentages (gewogen gemiddelde)	1,4%–24,8%	2,1%–11,7%	4,1%–21%
Verwachte terug te verdienen kasstromen	7.118	24.052	1.646
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen in het eigen vermogen (vóór belasting)	–896	–1.224	–69
Verwerkte herwaarderingswinst(verliezen) in het eigen vermogen (vóór belasting) tussen het begin van het jaar waarin de herrubricering heeft plaatsgevonden en de herrubriceringsdatum	173	nihil	–79
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen opgenomen in het eigen vermogen (vóór belasting) in het jaar vóór herrubricering	–971	–192	–20
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting) tussen het begin van het jaar waarin de herrubricering plaats heeft gevonden en de herrubriceringsdatum	nihil	nihil	nihil
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting) in het jaar vóór herrubricering	nihil	nihil	nihil
Impact op de boekjaren voor de herrubricering:			
2011			
Boekwaarde per 31 december	**6.734**	**14.419**	**633**
Reële waarde per 31 december	**6.524**	**13.250**	**648**
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen in het eigen vermogen (vóór belasting) per 31 december	**–307**	**–446**	**–8**
Effect op het eigen vermogen (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	**–210**	**–1.169**	**15**
Effect of het resultaat (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	**nihil**	**nihil**	**nihil**
Effect op het resultaat (vóór belasting) boekjaar (voornamelijk rentebaten)	**127**	**390**	**28**
Opgenomen voorziening voor oninbaarheid (vóór belasting)	**nihil**	**nihil**	**nihil**
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting)	**nihil**	**nihil**	**nihil**
2010			
Boekwaarde per 31 december	6.418	16.906	857
Reële waarde per 31 december	6.546	16.099	889
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen in het eigen vermogen (vóór belasting) per 31 december	–491	–633	–65
Effect op het eigen vermogen (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	128	–807	32
Effect of het resultaat (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	nihil	nihil	nihil
Effect op het resultaat (vóór belasting) boekjaar (voornamelijk rentebaten)	78	467	34
Opgenomen voorziening voor oninbaarheid (vóór belasting)	nihil	nihil	nihil
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting)	nihil	nihil	nihil
2009			
Boekwaarde per 31 december	6.147	20.551	1.189
Reële waarde per 31 december	6.472	20.175	1.184
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen in het eigen vermogen (vóór belasting) per 31 december	–734	–902	–67
Effect op het eigen vermogen (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	325	–376	–5
Effect of het resultaat (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden	nihil	nihil	nihil
Effect op het resultaat (vóór belasting) na de herrubricering tot 31 december (voornamelijk rentebaten)	54	629	n/a
Effect op het resultaat (vóór belasting) boekjaar (voornamelijk rentebaten)	nvt	nvt	47
Opgenomen voorziening voor oninbaarheid (vóór belasting)	nihil	nihil	nihil
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting)	nihil	nihil	nihil
2008			
Boekwaarde per 31 december			1.592
Reële waarde per 31 december			1.565
Ongerealiseerde herwaarderingsverliezen opgenomen in het eigen vermogen (vóór belasting) per 31 december			–79
Effect op het eigen vermogen (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden			–28
Effect of het resultaat (vóór belasting) als geen herrubricering had plaatsgevonden			nihil
Effect op het resultaat (vóór belasting) na de herrubricering tot 31 december (voornamelijk rentebaten)			9
Verwerkte bijzondere waardeverminderingen (vóór belasting)			nihil
Opgenomen voorziening voor oninbaarheid (vóór belasting)			nihil

Aandelen beschikbaar voor verkoop naar bancaire en verzekeringsactiviteiten	Beursgenoteerd		Niet-beursgenoteerd		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Bancaire activiteiten	**1.722**	2.159	**744**	582	**2.466**	2.741
Verzekeringsactiviteiten	**3.807**	4.438	**3.032**	2.575	**6.839**	7.013
	5.529	6.597	**3.776**	3.157	**9.305**	9.754

Schuldbewijzen naar bancaire en verzekeringsactiviteiten	Beschikbaar voor verkoop		Tot einde looptijd aangehouden		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Bancaire activiteiten	**72.469**	96.459	**8.868**	11.693	**81.337**	108.152
Verzekeringsactiviteiten	**126.765**	116.334			**126.765**	116.334
	199.234	212.793	**8.868**	11.693	**208.102**	224.486

In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn geen aandelen begrepen die zijn uitgeleend of verkocht met overeenkomst tot terugkoop. In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn schuldbewijzen begrepen die zijn uitgeleend of verkocht met overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van respectievelijk EUR 909 miljoen (2010: EUR 3.302 miljoen) en EUR 21.183 miljoen (2010: EUR 14.617 miljoen).

Beleggingen in verband met de verzekeringsactiviteiten met een gecombineerde boekwaarde van nihil (2010: EUR 6 miljoen) genereerden geen baten gedurende 2011.

5 KREDIETEN

Kredieten naar bancaire en verzekeringsactiviteiten	**2011**	2010
Bancaire activiteiten	**577.919**	589.039
Verzekeringsactiviteiten	**32.972**	31.065
	610.891	620.104
Eliminaties	**–8.366**	–6.900
	602.525	613.204

Kredieten per soort – bancaire activiteiten	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Leningen aan of gegarandeerd door de overheid	**29.281**	28.671	**25.867**	27.282	**55.148**	55.953
Leningen met hypothecaire zekerheid	**168.382**	161.938	**160.404**	172.801	**328.786**	334.739
Leningen gegarandeerd door kredietinstellingen	**379**	308	**8.260**	8.356	**8.639**	8.664
Particuliere leningen	**5.012**	5.125	**19.389**	16.618	**24.401**	21.743
Asset backed securities			**13.328**	18.605	**13.328**	18.605
Zakelijke leningen	**48.851**	53.785	**103.709**	100.724	**152.560**	154.509
	251.905	249.827	**330.957**	344.386	**582.862**	594.213
Voorzieningen voor dubieuze debiteuren	**–2.002**	–1.932	**–2.941**	–3.242	**–4.943**	–5.174
	249.903	247.895	**328.016**	341.144	**577.919**	589.039

Kredieten naar niet-achtergestelde en achtergestelde vorderingen – bancaire activiteiten	**2011**	2010
Niet-achtergestelde vorderingen	**572.320**	583.616
Achtergestelde vorderingen	**5.599**	5.423
	577.919	589.039

In de balanswaarde per 31 december 2011 zijn schuldbewijzen begrepen die zijn uitgeleend of verkocht met overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van respectievelijk nihil (2010: nihil) en EUR 1.778 miljoen (2010: EUR 727 miljoen).

Kredieten per soort – verzekeringsactiviteiten	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Polisbeleningen	**44**	47	**3.308**	3.180	**3.352**	3.227
Leningen met hypothecaire zekerheid	**6.450**	6.594	**7.692**	7.169	**14.142**	13.763
Leningen zonder onderpand	**2.187**	3.046	**5.135**	3.137	**7.322**	6.183
Asset backed securities	**6.681**	6.385			**6.681**	6.385
Overig	**355**	442	**1.244**	1.182	**1.599**	1.624
	15.717	16.514	**17.379**	14.668	**33.096**	31.182
Voorzieningen voor dubieuze debiteuren	**–80**	–71	**–44**	–46	**–124**	–117
	15.637	16.443	**17.335**	14.622	**32.972**	31.065

Onder Kredieten zijn per 31 december 2011 mede opgenomen vorderingen in verband met effecten die zijn verkregen met een overeenkomst tot terugverkoop uit hoofde van bancaire activiteiten ten bedrage van EUR 1.228 miljoen (2010: EUR 1.609 miljoen).

Geen van de leningen heeft voorwaarden die een materieel effect zouden kunnen hebben op de omvang, timing en zekerheid van de geconsolideerde kasstromen van ING Groep. Zie de paragraaf 'Risicobeheer' voor details over significante concentraties.

Vorderingen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten die opgenomen zijn onder Kredieten en Bankiers, kunnen als volgt worden geanalyseerd:

Vorderingen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten	**2011**	2010
Looptijd van bruto-investeringen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten		
– korter dan 1 jaar	**5.386**	5.060
– langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	**9.407**	9.700
– langer dan 5 jaar	**5.875**	6.089
	20.668	20.849
Niet-verdiend inkomen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten	**–3.228**	–3.328
Netto-investeringen in financiële leaseovereenkomsten	**17.440**	17.521
Looptijd van netto-investeringen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten		
– korter dan 1 jaar	**4.697**	4.363
– langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	**8.035**	8.294
– langer dan 5 jaar	**4.708**	4.864
	17.440	17.521
Inbegrepen in Bankiers	**76**	82
Inbegrepen in Kredieten	**17.364**	17.439
	17.440	17.521

In de voorzieningen voor dubieuze debiteuren is per 31 december 2011 EUR 223 miljoen (2010: EUR 177 miljoen) opgenomen als voorziening voor oninbare vorderingen uit hoofde van financiële leaseovereenkomsten.

Geen van de financiële leaseovereenkomsten heeft een materieel effect op de omvang, timing en zekerheid van de geconsolideerde kasstromen van ING Groep.

Voorzieningen voor dubieuze debiteuren naar zekerheid – bancaire activiteiten

	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Leningen gegarandeerd door de overheid	**1**		**2**	3	**3**	3
Leningen met hypothecaire zekerheid	**503**	416	**712**	1.183	**1.215**	1.599
Leningen gegarandeerd door kredietinstellingen	**4**	1	**5**	22	**9**	23
Particuliere leningen	**119**	131	**597**	536	**716**	667
Asset backed securities			**2**		**2**	
Zakelijke leningen	**1.375**	1.384	**1.630**	1.519	**3.005**	2.903
	2.002	1.932	**2.948**	3.263	**4.950**	5.195
De balanswaarde eind van het jaar is inbegrepen in						
– Bankiers			**7**	21	**7**	21
– Kredieten	**2.002**	1.932	**2.941**	3.242	**4.943**	5.174
	2.002	1.932	**2.948**	3.263	**4.950**	5.195

Verloop van de voorzieningen voor dubieuze debiteuren

	Bancaire activiteiten		Verzekeringsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**5.195**	4.399	**117**	111	**5.312**	4.510
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–3**		**–2**		**–5**	
Afboekingen	**–1.304**	–1.166	**–24**	–42	**–1.328**	–1.208
Ontvangen op reeds afgeboekte kredieten	**112**	105	**2**	1	**114**	106
Toename van voorzieningen voor dubieuze debiteuren	**1.670**	1.751	**33**	41	**1.703**	1.792
Koersverschillen vreemde valuta	**–83**	155	**–2**	6	**–85**	161
Overige mutaties	**–637**	–49			**–637**	–49
Balanswaarde eind van het jaar	**4.950**	5.195	**124**	117	**5.074**	5.312

De toename van de Voorzieningen voor dubieuze debiteuren welke betrekking heeft op verzekeringsactiviteiten zijn opgenomen onder Opbrengst beleggingen. De toename van de Voorzieningen voor dubieuze debiteuren welke betrekking heeft op de bancaire activiteiten is opgenomen als een afzonderlijke regel Dotatie aan voorzieningen voor dubieuze debiteuren in de winst-en-verliesrekening.

In 2011 hebben Overige mutaties voor EUR 565 miljoen betrekking op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

6 DEELNEMINGEN

Deelnemingen

2011	Percentage deelneming (%)	Reële waarde beursgenoteerde deelnemingen	Balanswaarde	Totaal activa	Totaal vreemd vermogen	Totaal baten	Totaal lasten
TMB Public Company Limited	30	509	580	16.100	14.847	377	301
Sul America S.A.	36	641	394	5.353	4.292	3.941	3.662
CBRE Retail Property Fund Iberica LP	29		147	1.666	1.146	96	65
CBRE Lionbrook Property Partnership LP	27		102	604	225	50	17
CBRE Property Fund Central Europe LP	25		90	897	536	87	4
ING Real Estate Asia Retail Fund	26		87	868	512	81	36
CBRE French Residential Fund C.V.	42		78	249	65	24	8
The Capital (London) Fund	20		77	387	3	14	3
CBRE Retail Property Fund France Belgium C.V.	15		73	1.374	889	117	57
CBRE Nordic Property Fund FGR	14		60	1.079	662	92	67
CBRE Property Fund Central and Eastern Europe	21		51	747	509	122	57
Overige deelnemingen met invloed van betekenis			631				
			2.370				

Overige deelnemingen met invloed van betekenis vertegenwoordigt een groot aantal deelnemingen met een individuele balanswaarde van minder dan EUR 50 miljoen.

De cumulatieve bijzondere waardeverminderingen bedragen EUR 38 miljoen (2010: EUR 71 miljoen).

Als gevolg van de verkoop van ING Real Estate Investment Management in 2011, zoals opgenomen in toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen', is ING niet meer de fondsbeheerder van bepaalde fondsen. Voor enkele van deze fondsen resulteerde dit in het verlies van invloed van betekenis. Invloed van betekenis blijft bestaan voor bepaalde fondsen waar het aangehouden belang onder de 20% is op basis van een combinatie van een financieel belang voor eigen risico van ING en overige afspraken, zoals deelname in een de adviesraad.

De waardes, zoals opgenomen in de bovenstaande tabel, kunnen afwijken van waardes gepresenteerd in de individuele jaarrekeningen van de deelnemingen, omdat voor de individuele waardes in lijn zijn gebracht met ING Groeps waarderingsgrondslagen.

Over het algemeen zijn de rapportagedata van alle materiële deelnemingen gelijk aan de rapportagedatum van ING Groep. Echter, de rapportagedatum van bepaalde deelnemingen wijkt voor praktische redenen enigszins af van de rapportagedatum van ING Groep, het verschil tussen de rapportagedatum van de deelnemingen en die van ING Groep is in ieder geval niet meer dan drie maanden.

In geval de reële waarde van beursgenoteerde deelnemingen lager is dan de balanswaarde is beoordeeld of sprake is van bijzonder waardeverminderingen en heeft een evaluatie van de continuïteit plaatsgevonden.

Deelnemingen

2010	Percentage deelneming (%)	Reële waarde beursgenoteerde deelnemingen	Balanswaarde	Totaal activa	Totaal vreemd vermogen	Totaal baten	Totaal lasten
TMB Public Company Limited	30	773	565	14.055	12.826	321	262
Sul America S.A.	36	948	388	5.223	4.178	3.749	3.307
CBRE DRET Master Fund C.V. [1]	15		201	1.643	267	146	34
CBRE DOF Master Fund I C.V. [1]	16		195	1.480	268	67	24
CBRE Retail Property Fund Iberica LP [1]	29		144	1.635	1.122	149	86
CBRE DRES Master Fund C.V. [1]	13		111	1.004	180	52	20
ING Real Estate Asia Retail Fund	28		107	782	450	51	53
CBRE DOF Master Fund II C.V. [1]	16		101	755	129	45	29
CBRE Lionbrook Property Partnership LP [1]	21		96	620	171	77	19
CBRE Vastgoed Kantoren C.V. [1]	10		90	945	46	75	40
CBRE Vastgoed Winkels C.V. [1]	10		89	900	5	90	20
Lion Properties Fund	4		86	3.412	1.428	1.606	1.150
Lion Industrial Trust	8		85	2.691	1.583	247	130
ING Industrial Fund Australia	8	81	85	1.830	756	162	86
CBRE French Residential Fund C.V. [1]	45		76	233	63	20	8
CBRE Property Fund Central Europe LP [1]	25		74	806	510	66	37
Steadfast Capital Fund II LP	68		74	145		3	2
Belgium C.V. [1]	15		70	1.382	916	102	56
Lion Value Fund	30		69	341	109	53	10
CBRE DRES Master Fund II C.V. [1]	13		63	612	143	22	18
CBRE Nordic Property Fund FGR [1]	15		61	940	543	81	59
ING REI Investment DOF B.V.	3		59	2.235	414	199	175
ING Retail Property Partnership Southern Europe C.V. [1]	21		52	1.001	759	48	67
CBRE European Industrial Fund C.V. [1]	15		50	647	308	42	28
Overige deelnemingen met invloed van betekenis			934				
			3.925				

[1] De naam van deze deelneming is gewijzigd in 2011.

Verloop van deelnemingen

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**3.925**	3.699
Investeringen	**140**	165
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**16**	–26
Overheveling van/naar beleggingen	**–1.288**	–12
Herwaarderingen	**–19**	–2
Resultaat deelnemingen	**241**	314
Ontvangen dividend	**–174**	–229
Desinvesteringen	**–383**	–232
Bijzondere waardeverminderingen	**–20**	–3
Koersverschillen vreemde valuta	**–68**	251
Balanswaarde eind van het jaar	**2.370**	3.925

In 2011 hebben Overheveling van/naar beleggingen hoofdzakelijk betrekking op de vastgoedfondsen waar geen sprake meer was van significante invloed als gevolg van de verkoop van ING Real Estate Investment Management.

Het Resultaat deelnemingen van EUR 241 miljoen (2010: EUR 314 miljoen) en de Bijzondere waardeverminderingen van EUR 20 miljoen (2010: EUR –3 miljoen) zijn in 2011 opgenomen in de winst-en-verliesrekening in Resultaat deelnemingen EUR 221 miljoen (2010: EUR 311 miljoen).

7 BELEGGINGEN IN ONROEREND GOED

Verloop van beleggingen in onroerend goed	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**1.900**	3.638
Investeringen	**32**	73
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–88**	–1.632
Overheveling van/naar Onroerend goed in eigen gebruik	**–31**	
Overheveling van/naar Overige activa		–23
Reële waarde-aanpassingen winst/verlies	**–19**	–98
Desinvesteringen	**–118**	–295
Koersverschillen vreemde valuta	**–6**	237
Balanswaarde eind van het jaar	**1.670**	1.900

Wijzigingen in de samenstelling van de groep in 2010 heeft betrekking op de verkoop van ING Summit Industrial Fund LP. Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen'.

Beleggingen in onroerend goed naar bancaire en verzekeringsactiviteiten	2011	2010
Bancaire activiteiten	**716**	837
Verzekeringsactiviteiten	**954**	1.063
	1.670	1.900

Het totale bedrag aan huuropbrengsten dat is verantwoord in de winst-en-verliesrekening is EUR 184 miljoen (2010: EUR 304 miljoen). Het totale bedrag aan voorwaardelijke leasebetalingen dat verantwoord is in de winst-en-verliesrekening is nihil (2010: EUR 14 miljoen).

Het totale bedrag aan directe bedrijfskosten (inclusief kosten van reparatie en onderhoud) met betrekking tot beleggingen in onroerend goed die over 2011 huuropbrengsten genereerden was EUR 101 miljoen (2010: EUR 113 miljoen). Het totale bedrag aan directe bedrijfskosten (inclusief kosten van reparatie en onderhoud) met betrekking tot beleggingen in onroerend goed die over 2011 geen huuropbrengsten genereerden was EUR 3 miljoen (2010: EUR 6 miljoen).

Taxatie van beleggingen in onroerend goed getaxeerd door onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs per meest recente taxatie	
in percentages	2011
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2011	**93**
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2010	**7**
	100

ING's vastgoed is opgenomen in de volgende balansregels:

Blootstelling aan vastgoedrisico's	2011	2010
Beleggingen in onroerend goed	**1.670**	**1.900**
Deelnemingen	**1.193**	**2.568**
Overige activa – onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies	**1.584**	**2.153**
Gebouwen en bedrijfsmiddelen – onroerend goed in eigen gebruik	**1.535**	**1.642**
Beleggingen – beschikbaar voor verkoop	**1.773**	**633**
	7.755	**8.896**

Verder bestaat er een blootstelling door belangen in derden, hefboomwerking van fondsen en niet in de balans opgenomen verplichtingen, wat resulteert in een totale blootstelling van EUR 10,0 miljard (2010: EUR 11,1 miljard), dit heeft voor EUR 4,1 miljard (2010: EUR 5,2 miljard) betrekking op bancaire activiteiten en voor EUR 5,9 miljard (2010: EUR 5,9 miljard) op verzekeringsactiviteiten. Verwezen wordt naar de paragraaf 'Risicobeheer'.

8 GEBOUWEN EN BEDRIJFSMIDDELEN

Gebouwen en bedrijfsmiddelen per soort	2011	2010
Onroerend goed in eigen gebruik	**1.535**	1.642
Bedrijfsmiddelen	**1.345**	1.435
Activa onder operationele leaseovereenkomsten	**6**	3.055
	2.886	6.132

Onroerend goed in eigen gebruik naar bancaire en verzekeringsactiviteiten	2011	2010
Bancaire activiteiten	**1.244**	1.329
Verzekeringsactiviteiten	**291**	313
	1.535	1.642

Verloop in onroerend goed in eigen gebruik	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**1.642**	1.686
Investeringen	**41**	51
Herrubricering van/naar Beleggingen in onroerend goed	**–28**	
Herrubricering van/naar Overige activa	**31**	
Afschrijvingen	**–31**	–4
Herwaarderingen	**–28**	–31
Bijzondere waardeverminderingen	**–21**	–20
Terugboeken van bijzondere waardeverminderingen	**–29**	–27
Desinvesteringen	**11**	5
Koersverschillen vreemde valuta	**–27**	–43
Overige mutaties	**–26**	25
Balanswaarde begin van het jaar	**1.535**	1.642
Bruto boekwaarde per 31 december	**2.366**	2.487
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	**–674**	–700
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen per 31 december	**–157**	–145
Netto boekwaarde	**1.535**	1.642
Herwaarderingssurplus		
Balanswaarde begin van het jaar	**528**	531
Waardeverandering gedurende het jaar	**–28**	–3
Vrijval gedurende het jaar	**–2**	
Balanswaarde eind van het jaar	**498**	528

De kost- of aanschafprijs bedraagt EUR 1.868 miljoen (2010: EUR 1.959 miljoen). De kost- of aanschafprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen zou EUR 1.036 miljoen (2010: EUR 1.114 miljoen) bedragen als onroerend goed in eigen gebruik gewaardeerd had geweest op kostprijs in plaats van reële waarde.

Taxatie van onroerend goed in eigen gebruik getaxeerd door onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs per meest recente transactie	
in percentages	2011
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2011	**54**
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2010	**13**
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2009	**10**
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2008	**15**
Meest recente taxatie uitgevoerd in 2007	**8**
	100

Verloop van bedrijfsmiddelen

	Informatieverwerkende apparatuur		Inrichting, installaties en andere bedrijfsmiddelen		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**376**	344	**1.059**	1.098	**1.435**	1.442
Investeringen	**191**	192	**267**	284	**458**	476
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–11**	–4	**–29**	–7	**–40**	–11
Desinvesteringen	**–16**	–12	**–24**	–41	**–40**	–53
Afschrijvingen	**–176**	–167	**–236**	–262	**–412**	–429
Bijzondere waardeverminderingen		–1	**–1**		**–1**	–1
Koersverschillen vreemde valuta	**–6**	12	**–14**	20	**–20**	32
Overige mutaties	**5**	12	**–40**	–33	**–35**	–21
Balanswaarde eind van het jaar	**363**	376	**982**	1.059	**1.345**	1.435
Bruto boekwaarde per 31 december	**1.659**	1.707	**2.620**	2.642	**4.279**	4.349
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	**–1.295**	–1.330	**–1.638**	–1.583	**–2.933**	–2.913
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen per 31 december	**–1**	–1			**–1**	–1
Netto boekwaarde per 31 december	**363**	376	**982**	1.059	**1.345**	1.435

Verloop van activa onder operationele leaseovereenkomsten

	Auto's		Overig geleasede activa		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**3.053**	2.986	**2**	5	**3.055**	2.991
Investeringen	**1.188**	1.284			**1.188**	1.284
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–3.250**	–3			**–3.250**	–3
Desinvesteringen	**–43**	–53			**–43**	–53
Afschrijvingen	**–594**	–784	**–2**	–3	**–596**	–787
Koersverschillen vreemde valuta	**–12**	13			**–12**	13
Overhevelingen en overig	**–336**	–390			**–336**	–390
Balanswaarde eind van het jaar	**6**	3.053		2	**6**	3.055
Bruto boekwaarde per 31 december	**16**	4.617		18	**16**	4.635
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	**–10**	–1.564		–16	**–10**	–1.580
Netto boekwaarde per 31 december	**6**	3.053		2	**6**	3.055

In 2011 hebben wijzigingen in de samenstelling van de groep voornamelijk betrekking op de verkoop van ING Car Lease. Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen'.

Overhevelingen en overig hebben voornamelijk betrekking op de overheveling van auto's onder operationele leaseovereenkomsten naar Overige activa vanwege de afloop van de leaseovereenkomst.

Afschrijvingen van activa onder operationele leaseovereenkomsten worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening onder Overige baten en zijn in mindering gebracht op de baten uit operationele leaseovereenkomsten.

Geen van de afzonderlijke operationele leaseovereenkomsten bevat contractuele bepalingen welke een materieel effect zouden kunnen hebben op de omvang, timing en zekerheid van de geconsolideerde kasstromen van ING Groep.

De Groep verhuurt activa aan derden middels operationele leaseovereenkomsten. De minimaal te ontvangen toekomstige leasebetalingen uit hoofde van niet-opzegbare operationele leaseovereenkomsten bedragen:

Minimale te ontvangen toekomstige leasebetalingen naar looptijd

	2011	2010
Korter dan 1 jaar	**1**	1.155
Langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar	**4**	1.887
Langer dan 5 jaar	**1**	13
	6	3.055

9 IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Verloop van immateriële vaste activa

	Value of business acquired		Goodwill		Software		Overig		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**1.320**	1.502	**2.765**	3.071	**754**	803	**533**	645	**5.372**	6.021
Toevoegingen					**207**	223	**2**	1	**209**	224
Geactiveerde kosten	**81**	90			**131**	148			**212**	238
Amortisatie en 'unlocking'	**–244**	–113			**–391**	–358	**–87**	–118	**–722**	–589
Bijzondere waardeverminderingen			**–32**	–540	**–49**	–31	**–1**		**–82**	–571
Effect van ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen	**–250**	–286							**–250**	–286
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–43**		**–680**	11	**–5**	–49	**–126**	–19	**–854**	–57
Koersverschillen vreemde valuta	**7**	127	**–212**	238	**–8**	13	**–26**	48	**–239**	426
Verkopen				–7	**–9**	5		–12	**–9**	–14
Overig			**–47**	–8	**–19**		**–13**	–12	**–79**	–20
Balanswaarde eind van het jaar	**871**	1.320	**1.794**	2.765	**611**	754	**282**	533	**3.558**	5.372
Bruto boekwaarde per 31 december	**2.244**	2.449	**2.436**	3.370	**2.597**	2.557	**570**	1.013	**7.847**	9.389
Cumulatieve afschrijvingen per 31 december	**–1.373**	–1.129			**–1.926**	–1.751	**–242**	–426	**–3.541**	–3.306
Cumulatieve bijzondere waarde-verminderingen per 31 december			**–642**	–605	**–60**	–52	**–46**	–54	**–748**	–711
Netto boekwaarde per 31 december	**871**	1.320	**1.794**	2.765	**611**	754	**282**	533	**3.558**	5.372

Amortisatie van software en overige immateriële vaste activa is inbegrepen in de winst-en-verliesrekening in de post Overige bedrijfslasten en Afschrijving immateriële vaste activa en overige bijzondere waardeverminderingen. Amortisatie van value of business acquired is inbegrepen in Bruto verzekeringstechnische lasten.

Goodwill

Veranderingen in Goodwill

In 2011 is een bijzondere waardevermindering van EUR 32 miljoen op Goodwill verwerkt. De bijzondere waardevermindering heeft betrekking op de rapporterende eenheid ING Real Estate. In 2010 is een bijzondere waardevermindering van EUR 540 miljoen op Goodwill verwerkt. Deze bijzondere waardevermindering heeft betrekking op de rapporterende eenheid Insurance US. In 2011 hebben wijzigingen in de samenstelling van de groep voornamelijk betrekking op de verkoop van ING Car Lease en de verkoop van Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer. In 2011 hebben Overige mutaties voor EUR 97 miljoen betrekking op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

Toerekening van Goodwill aan de rapporterende eenheden

Goodwill wordt als volgt aan de rapporterende eenheden toegerekend:

Goodwill toegerekend aan rapporterende eenheden

	2011	2010
Retail Central Europe	**738**	870
Retail Belgium	**50**	49
Retail Nederland	**1**	1
ING Direct	**364**	468
Commercial Banking Lease	**11**	68
ING Real Estate		32
Commercial Banking – Overig	**14**	14
Insurance – Benelux	**48**	48
Insurance Central & Rest of Europe	**112**	123
Insurance Latin America		680
Insurance Asia/Pacific – Zuid Korea	**192**	192
Insurance Asia/Pacific – Overig Azië	**44**	2
ING Investment Management	**220**	218
	1.794	2.765

Toetsing van de goodwill op bijzondere waardeverminderingen
Goodwill wordt getoetst op bijzondere waardeverminderingen op het laagste niveau waarop toezicht wordt gehouden voor interne beheersingsdoeleinden. Dit niveau wordt aangeduid als de rapporterende eenheden zoals hierboven uiteengezet. Goodwill wordt getoetst op bijzondere waardeverminderingen door de boekwaarde van de rapporterende eenheid (inclusief goodwill) te vergelijken met de beste schatting van de realiseerbare waarde van de rapporterende eenheid. De boekwaarde is bepaald als de IFRS-EU nettovermogenswaarde inclusief goodwill. De realiseerbare waarde wordt bepaald op de reële waarde minus verkoopkosten of de hogere gebruikswaarde. Verschillende methodologieën worden toegepast om te komen tot de beste inschatting van de realiseerbare waarde.

Als eerste onderdeel van de toetsing op bijzondere waardevermindering wordt de beste schatting van de realiseerbare waarde van rapporterende eenheden waaraan goodwill wordt gealloceerd bepaald, voor iedere relevante rapporterende eenheid afzonderlijk, op basis van Price to Earnings, Price to Book en Price to Assets under management ratio's. De belangrijkste veronderstellingen in deze waardering zijn de samenstellingen van Price to Earnings, Price to Book en Price to Assets under management, welke intern ontwikkeld zijn maar af te leiden zijn van of gebaseerd zijn op marktinformatie welke gerelateerd is aan waarneembare transacties in de markt voor vergelijkbare activiteiten. De Earnings- en Bookvalues zijn gelijk of afgeleid van de relevante maatstaf onder IFRS-EU. Als de uitkomst van dit eerste onderdeel aangeeft dat het verschil tussen de realiseerbare waarde en de boekwaarde niet voldoende is om het bedrag aan goodwill, toegerekend aan de rapporterende eenheid, te onderbouwen, dan moet een aanvullende analyse uitgevoerd worden om zo de realiseerbare waarde te bepalen op een wijze welke beter de karakteristieken van de relevante rapporterende eenheid adresseert.

Meer details met betrekking tot deze aanvullende analyse en de uitkomst daarvan is hieronder toegelicht voor de relevante rapporterende eenheden. Voor de overige rapporterende eenheden kon de daaraan toegerekende goodwill volledig onderbouwd worden door het eerste onderdeel.

ING Real Estate
Gedurende 2011 zijn de activiteiten van ING Real Estate significant gewijzigd. De vastgoedontwikkelingsactiviteiten zijn teruggebracht door middel van het verkopen en afwikkelen van ontwikkelingsprojecten en ING heeft REIM (de Real Estate Investment Management activiteiten) verkocht. Als gevolg daarvan zijn er indicaties in het vierde kwartaal van 2011 dat de realiseerbare waarde van de rapporterende eenheid ING Real Estate onder de boekwaarde was geraakt. Een volledige toetsing op bijzondere waardevermindering van de goodwill is uitgevoerd voor de rapporterende eenheid ING Real Estate in het vierde kwartaal van 2011. De rapporterende eenheid ING Real Estate komt overeen met het segment ING Real Estate zoals toegelicht in toelichting 51 'Operationele segmenten'. De toetsing op bijzondere waardeverminderingen van goodwill in 2010 voor ING Real Estate toonde aan dat de realiseerbare waarde gebaseerd op de reële waarde (waarbij gebruikt gemaakt is van marktgegevens met betrekking tot marktprijs/opbrengsten en marktprijs/boekwaarde van vergelijkbare beursgenoteerde ondernemingen) tenminste overeenkwam met de boekwaarde. De uitkomst van de toetsing op bijzondere waardeverminderingen van goodwill in het vierde kwartaal van 2011 was een indicatie dat de reële waarde gedaald was tot onder de boekwaarde met een bedrag groter dan de goodwill van ING Real Estate. Dat toonde aan dat de volledige goodwill van ING Real Estate in waarde verminderd was. Als gevolg hiervan werd de goodwill van EUR 32 miljoen (vóór belasting) afgeschreven. De daarmee gepaard gaande kosten zijn opgenomen in de winst-en-verliesrekening op de regel Afschrijving immateriële vaste activa en overige bijzondere waardeverminderingen. Goodwill wordt beheerd in het segment Corporate Line en daarom worden deze kosten opgenomen in de gesegmenteerde informatie in het segment Corporate Line Bank.

Retail Central Europe
De realiseerbare waarde van de rapporterende eenheid Retail Central Europe is bepaald als het totaal van de realiseerbare waarden van de belangrijkste onderdelen. Voor bepaalde onderdelen is een marktprijs gebaseerd op genoteerde aandelen beschikbaar. In een dergelijk geval wordt de genoteerde marktprijs gehanteerd voor het bepalen van de realiseerbare waarde. Voor bepaalde andere onderdelen is de realiseerbare waarde bepaald met behulp van een kasstroommodel waarbij rekening is gehouden met marktgerelateerde ontwikkelingen. De belangrijkste veronderstellingen in het model zijn de ingeschatte verwachte winst gebaseerd op interne financiële budgetten/forecasts (4 jaar middellang termijnplan plus aanvullend 2 jaar langetermijn forecast), het termijngroeipercentage daarna (ongeveer 3,5%), het vereiste kapitaalniveau (uiteindelijk zal dat verschuiven naar ongeveer 10%) en de disconteringsvoet (tussen ongeveer 10% en 13%). Er is geconcludeerd dat geen sprake is van een bijzondere waardevermindering van de goodwill welke toegerekend is aan Retail Central Europe.

Insurance US
Als gevolg van de ongunstige marktomstandigheden voor de verzekeringsactiviteiten, inclusief de lage interestpercentages in de markt, bestonden aanwijzingen dat in het derde kwartaal van 2010 de realiseerbare waarde van de rapporterende eenheid Insurance US onder de boekwaarde was geraakt. Als gevolg daarvan is een volledige toetsing op bijzondere waardevermindering van de goodwill uitgevoerd voor de rapporterende eenheid Insurance US in het derde kwartaal van 2010. De rapporterende eenheid Insurance US komt overeen met het segment Insurance US zoals toegelicht in toelichting 51 'Operationele segmenten'. De toetsing op bijzondere waardeverminderingen van goodwill in 2009 voor Insurance US toonde aan dat de realiseerbare waarde gebaseerd op de reële waarde (waarbij gebruikt gemaakt is van marktgegevens met betrekking tot marktprijs/opbrengsten en marktprijs/boekwaarde van vergelijkbare beursgenoteerde ondernemingen) tenminste overeenkomt met de boekwaarde. De uitkomst van de toetsing op bijzondere waardeverminderingen van goodwill in het derde kwartaal van 2010 toonde aan dat de reële waarde gedaald was tot onder de boekwaarde met een bedrag groter dan de goodwill van Insurance US. Dat toonde aan dat de volledige goodwill van Insurance US in waarde verminderd was. Verder analyse van de realiseerbare waarde bevestigde de bijzondere waardevermindering. As gevolg hiervan werd de goodwill van EUR 540 miljoen (vóór belasting) afgeschreven. De daarmee gepaard gaande kosten zijn opgenomen in de winst-en-verliesrekening op de regel Afschrijving immateriële vaste activa en overige bijzondere waardeverminderingen. Goodwill wordt beheerd in het segment Corporate Line en daarom worden deze kosten opgenomen in de gesegmenteerde informatie in het segment Corporate Line Insurance.

10 OVERLOPENDE ACQUISITIEKOSTEN

Verloop van overlopende acquisitiekosten

	Levensverzekeringen		Schadeverzekeringen		Totaal	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**10.457**	11.165	**42**	43	**10.499**	11.208
Geactiveerd	**1.575**	1.550	**12**	12	**1.587**	1.562
Amortisatie en unlocking	**–1.689**	–2.684	**–13**	–13	**–1.702**	–2.697
Effect van ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen	**–526**	–765			**–526**	–765
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**44**	–5	**–2**		**42**	–5
Koersverschillen vreemde valuta	**304**	1.194			**304**	1.194
Verkoop van portefeuilles		2				2
Balanswaarde eind van het jaar	**10.165**	10.457	**39**	42	**10.204**	10.499

Voor flexibele levensverzekeringcontracten bedraagt de groeiveronderstelling voor het berekenen van de amortisatie van de Overlopende acquisitiekosten voor 2011 8,4% bruto en 4,2% na aftrek van vergoedingen voor vermogensbeheer (2010: 8,3% bruto en 4,8% na aftrek van vergoedingen voor vermogensbeheer).

In 2011 heeft Amortisatie en unlocking voor EUR 488 miljoen betrekking op de herziening van de aannames voor de Insurance Closed Block Variable Annuity (VA) activiteiten. Verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten'.

In 2010 is onder Amortisatie en unlocking een afwaardering van DAC van EUR 975 miljoen opgenomen, verwezen wordt naar toelichting 51 'Operationele segmenten'. Het resterende bedrag heeft voor EUR –538 miljoen betrekking op unlocking, dit betreft voornamelijk Insurance US, en voor EUR –1.184 miljoen op amortisatie.

11 ACTIVA EN VERPLICHTINGEN AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP

Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop bestaat uit groepen van activa welke worden afgestoten waarvan de boekwaarde hoofdzakelijk zal worden gerealiseerd in een verkooptransactie en niet door het voortgezette gebruik ervan. Dit heeft betrekking op activiteiten waarvoor een verkoop overeen is gekomen of een verkoop zeer waarschijnlijk is op balansdatum maar waarvan de transactie nog niet volledig afgewikkeld is. Per 31 december 2011 heeft dit betrekking op ING Direct USA. Per 31 december 2010 heeft dit hoofdzakelijk betrekking op Pacific Antai Life Insurance Company, ING Arrendadora S.A. de C.V., ING Real Estate Investment Management (ING REIM) en Clarion Real Estate Securities.

Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen' voor meer informatie met betrekking tot de afgewikkelde en verwachte significante verkopen.

Activa aangehouden voor verkoop

	2011	2010
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	**4.980**	28
Bankiers	**314**	
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**3**	16
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	**22.605**	144
Beleggingen tot einde looptijd aangehouden	**444**	
Kredieten	**31.805**	244
Deelnemingen		43
Gebouwen en bedrijfsmiddelen	**75**	12
Immateriële vaste activa	**166**	15
Overlopende acquisitiekosten		43
Overige activa	**2.091**	136
	62.483	681

Verplichtingen aangehouden voor verkoop

	2011	2010
Overige leningen		35
Verzekerings- en beleggingscontracten		217
Toevertrouwde middelen	**64.103**	
Overige schulden	**162**	172
	64.265	424

In de cumulatieve niet-gerealiseerde resultaten is EUR 244 miljoen (2010: EUR 7 miljoen) opgenomen wat betrekking heeft op Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop.

Naast de hierboven gepresenteerde entiteiten welke aangehouden worden voor verkoop is ING eventuele verkopen aan het overwegen waaronder die genoemd zijn in het Herstructureringsplan van de Europese Commissie in toelichting 33 'Verbonden partijen'. Desalniettemin classificeert geen van deze activiteiten als aangehouden voor verkoop per 31 december 2011 aangezien de groep van activa welke wordt afgestoten nog niet direct beschikbaar is voor verkoop in haar huidige staat en/of de verkoop nog niet zeer waarschijnlijk is.

12 OVERIGE ACTIVA

Overige activa per soort	2011	2010
Vorderingen uit herverzekeringen en verzekeringen	**1.971**	2.201
Latente belastingvorderingen	**2.801**	3.425
Onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies	**1.584**	2.153
Terug te vorderen vennootschapsbelasting	**542**	527
Overlopende rente en huren	**14.387**	16.194
Overige overlopende activa	**2.200**	2.888
Pensioen activa	**3.762**	3.458
Overige activa	**3.769**	5.623
	31.016	36.469

Overig heeft voor EUR 1.840 miljoen (2010: EUR 1.875 miljoen) betrekking op vereffeningsrekeningen.

Nadere informatie met betrekking tot latente belastingvorderingen en pensioenactiva is begrepen in de toelichting 21 'Overige schulden'.

Overlopende rente en huren bevat overlopende rente op financiële activa opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs (geclassificeerd als 'Leningen en vorderingen' onder IAS 39) voor een bedrag van EUR 6.388 miljoen (2010: EUR 7.113 miljoen).

In 2011 is voor EUR 7 miljoen aan financieringskosten geactiveerd met betrekking tot onroerend goed in ontwikkeling voor derden en onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies (2010: EUR 18 miljoen).

Herverzekeringen en vorderingen uit verzekeringen	2011	2010
Vorderingen uit directe verzekeringen op:		
– polishouders	**1.238**	1.272
– tussenpersonen	**67**	108
Vorderingen uit herverzekeringen	**666**	821
	1.971	2.201

De voorziening voor oninbare vorderingen uit herverzekeringen en vorderingen uit directe verzekering is EUR 66 miljoen per 31 december 2011 (2010: EUR 52 miljoen). De voorziening is in mindering gebracht op deze vorderingen.

Onroerend goed ontwikkeling en verkregen uit executies	2011	2010
Onroerend goed in ontwikkeling	**400**	821
Onroerend goed ontwikkeld	**1.055**	1.024
Onroerend goed verkregen uit executies	**129**	308
	1.584	2.153
Bruto boekwaarde per 31 december	**2.720**	3.240
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen per 31 december	**–1.136**	–1.087
Netto boekwaarde	**1.584**	2.153

EIGEN VERMOGEN

13 EIGEN VERMOGEN (MOEDERMAATSCHAPPIJ)/KERNKAPITAALEFFECTEN ZONDER STEMRECHT

Eigen vermogen (moedermaatschappij)	2011	2010	2009
Aandelenkapitaal	**919**	919	919
Agioreserve	**16.034**	16.034	16.034
Herwaarderingsreserve	**5.550**	4.752	2.466
Reserve voor koersverschillen vreemde valuta	**93**	79	–2.011
Overige reserves	**24.067**	19.120	16.235
Eigen vermogen (moedermaatschappij)	**46.663**	40.904	33.643

De volgende componenten van het eigen vermogen zijn niet vrij uitkeerbaar: de herwaarderingsreserve, de reserve deelnemingen (opgenomen in Overige reserves), de reserve voor koersverschillen vreemde valuta en het deel van de Overige reserves wat betrekking heeft op de voormalige Stichting Regio Bank en de voormalige Stichting Vakbondsspaarbank SPN.

De Overige reserves bevatten op 31 december 2011 een bedrag van EUR 836 miljoen (2010: EUR 741 miljoen; 2009: EUR 645 miljoen) aan kapitaal en reserves van de voormalige Stichting Regio Bank en de voormalige Stichting Vakbondsspaarbank SPN.

Aandelenkapitaal				Gewone aandelen (nominale waarde EUR 0,24)		
			Aantal X1.000			Bedrag
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Maatschappelijk aandelenkapitaal	**14.500.000**	4.500.000	4.500.000	**3.480**	1.080	1.080
Aandelenkapitaal in portefeuille	**10.668.439**	668.439	668.439	**2.561**	161	161
Geplaatst aandelenkapitaal	**3.831.561**	3.831.561	3.831.561	**919**	919	919

Verloop in geplaatst aandelenkapitaal	Gewone aandelen (nominale waarde EUR 0,24)	
	Aantal X1.000	Bedrag
Geplaatst aandelenkapitaal per 1 januari 2009	2.063.148	495
Uitgifte van aandelen	1.768.413	424
Geplaatst aandelenkapitaal per 31 december 2009	3.831.561	919

In 2011 en 2010 zijn er geen wijzigingen geweest in het geplaatst aandelenkapitaal.

Agioreserve
Het verloop in de agioreserve is toegelicht in het geconsolideerde mutatieoverzicht eigen vermogen van ING Groep.

Claimemissie (2009)
Op 26 november 2009 hebben bestaande houders van (certificaten van) gewone aandelen claims ontvangen die hen het recht geven om zich in te schrijven op nieuw te plaatsen (certificaten van) gewone aandelen, afhankelijk van het toepasselijke effectenrecht. Houders van claims konden zich inschrijven op 6 nieuwe (certificaten van) gewone aandelen in verhouding tot elke 7 claims die zij hielden. De emissieprijs is vastgesteld op EUR 4,24 per aandeel. Dit vertegenwoordigt een korting van 37,3% op de Theoretische Ex-Claim Prijs (TERP), gebaseerd op de slotkoers van ING Groep N.V. aandelen genoteerd aan Euronext Amsterdam en Euronext Brussel op 26 november 2009, van EUR 8,92.

In totaal zijn 1.768.412.544 (certificaten van) gewone aandelen aangeboden en verkocht, waarvan ongeveer 97% middels de uitoefening van de claims en het restant door plaatsing bij institutionele beleggers. Als gevolg hiervan heeft ING netto ongeveer EUR 7,3 miljard ontvangen, hierbij is rekening gehouden met vergoedingen en kosten.

Gewone aandelen
Alle gewone aandelen staan op naam. Er zijn geen aandeelbewijzen uitgegeven. Gewone aandelen kunnen worden overgedragen. Een overdracht van gewone aandelen vereist een schriftelijke kennisgeving door ING Groep N.V. De nominale waarde van de gewone aandelen is EUR 0,24. Het maatschappelijk kapitaal van ING Groep bestaat op het moment uit 14.500 miljoen gewone aandelen. Het is in 2011 verhoogd van 4.500 miljoen gewone aandelen naar 14.500 miljoen gewone aandelen als gevolg van een statutenwijziging op 15 juni 2011. Per 31 december 2011 zijn 3.832 miljoen gewone aandelen uitgegeven en volgestort.

Certificaten van gewone aandelen
Meer dan 99,9% van de gewone aandelen is in bezit van de Stichting ING Aandelen. In ruil voor deze aandelen heeft de Stichting ING Aandelen certificaten aan toonder uitgegeven van deze gewone aandelen. De certificaten zijn genoteerd aan verschillende aandelenbeurzen. Certificaten kunnen worden omgewisseld op verzoek van de houders van certificaten in (niet-genoteerde) gewone aandelen. Dit kan zonder beperking, maar wel dient een administratieve vergoeding van EUR 0,01 per certificaat met een minimum van EUR 25 per omwisseltransactie betaald te worden.

De certificaathouder heeft het recht op de dividendbetalingen en uitkeringen die corresponderen met de dividenden en uitkeringen die zijn ontvangen door de Stichting ING Aandelen voor een gewoon aandeel.

Daarnaast is de certificaathouder gerechtigd om de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van ING Groep bij te wonen en daar het woord te voeren, zowel in persoon als bij volmacht. Een certificaathouder die de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bijwoont is gerechtigd om namens de Stichting ING Aandelen stemrecht uit te oefenen, naar eigen inzicht, voor het aantal aandelen dat correspondeert met het aantal gehouden certificaten.

Een certificaathouder die de Algemene Vergadering van Aandeelhouder niet bijwoont, in persoon of bij volmacht, heeft het recht om een bindende stemaanwijzing te geven aan de Stichting ING Aandelen voor het aantal aandelen dat correspondeert met het aantal gehouden certificaten.

Certificaten van gewone aandelen gehouden door ING Groep (Eigen aandelen)
Per 31 december 2011 hielden ING Groep of haar dochtermaatschappijen 49,3 miljoen (2010: 51,3 miljoen; 2009: 47,0 miljoen) certificaten van gewone aandelen van ING Groep N.V. met een nominale waarde van EUR 0,24. Deze zijn ingekocht om het risico in verband met de aan de leden van de Raad van Bestuur en de overige werknemers toegekende optierechten af te dekken. In december 2010 heeft ING Groep N.V. bekend gemaakt dat zij stopt met het herbalanceren van de delta hedge portefeuille. Deze beslissing is gedaan om het beheer en de administratie van de diverse personeelsaandelen en -optieregelingen te vereenvoudigen. De resterende aandelen in de delta hedge portefeuille zullen worden gebruikt om de verplichtingen uit hoofde van uitoefening en onvoorwaardelijk worden van optierechten te financieren. Wanneer alle aandelen uit de delta hedge portefeuille gebruikt zijn zal ING deze verplichtingen financieren door middel van het uitgeven van nieuwe aandelen.

Beperkingen met betrekking tot dividend en terugbetaling van kapitaal
ING Groep N.V. is gebonden aan wettelijke beperkingen ten aanzien van het dividend dat aan de gewone aandeelhouders mag worden uitgekeerd. In het Burgerlijk Wetboek is de beperking opgenomen dat dividend alleen mag worden uitgekeerd voor zover het eigen vermogen van de onderneming groter is dan de som van het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het aandelenkapitaal en de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.

Voorts is de mogelijkheid om dividend uit te keren door ING Groep N.V. afhankelijk van de mogelijkheid van de groepsmaatschappijen en deelnemingen om dividend uit te keren. ING Groep N.V. is wettelijk verplicht om een reserve te vormen voor niet-uitkeerbare reserves voorzover de winst van de groepsmaatschappijen en deelnemingen onderworpen is aan beperkingen met betrekking tot de uitkering van dividend welke van toepassing zijn voor de groepsmaatschappijen en deelnemingen zelf. Deze beperkingen kunnen onder andere van vergelijkbare aard zijn als de beperkingen welke van toepassing zijn voor ING Groep N.V. Verder kunnen beperkingen bestaan als gevolg van minimum kapitaalvereisten zoals opgelegd door de toezichthouder in de landen waarin de groepsmaatschappijen opereren, ook kunnen andere beperkingen bestaan in bepaalde landen.

Onder voorbehoud van de bevoegdheid van de Raad van Bestuur om de winst toe te wijzen aan de reserves en vanwege het feit dat de gewone aandelen de meest achtergestelde aandelen zijn, bestaat geen specifieke beperking met betrekking tot de uitkering van dividend op gewone aandelen.

Verder is ING Groep N.V. onderworpen aan wettelijke beperkingen met betrekking tot de terugbetaling van kapitaal aan de gewone aandeelhouders. Kapitaal mag terugbetaald worden aan gewone aandeelhouders waarbij overeenkomstig een statutenwijziging de nominale waarde van de gewone aandelen verlaagd wordt.

Overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek mag kapitaal alleen terugbetaald worden als geen van de schuldeisers van ING Groep N.V. bezwaar maakt tegen een dergelijke betaling binnen twee maanden na de bekendmaking van het besluit daartoe.

Bij uitkering van een dividend is ING Groep verplicht dividendbelasting van 15% in te houden.

Verloop in herwaarderingsreserve

2011	Herwaarde-ringsreserve onroerend goed	Herwaarde-ringsreserve beleggingen beschikbaar voor verkoop	Kasstroom-hedge reserve	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	**379**	**3.526**	**847**	**4.752**
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	**–12**	**967**		**955**
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar resultaat		**723**		**723**
Mutaties in kasstroomhedge reserve			**1.124**	**1.124**
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen / overlopende acquisitiekosten		**–2.004**		**–2.004**
Balanswaarde eind van het jaar	**367**	**3.212**	**1.971**	**5.550**

Verloop in herwaarderingsreserve

2010	Herwaarderings-reserve onroerend goed	Herwaarderings-reserve beleggingen beschikbaar voor verkoop	Kasstroom-hedge reserve	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	411	1.683	372	2.466
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	–32	3.401		3.369
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar resultaat		86		86
Mutaties in kasstroomhedge reserve			475	475
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen / overlopende acquisitiekosten		–1.644		–1.644
Balanswaarde eind van het jaar	379	3.526	847	4.752

Verloop in herwaarderingsreserve

2009	Herwaarderings-reserve onroerend goed	Herwaarderings-reserve beleggingen beschikbaar voor verkoop	Kasstroom-hedge reserve	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	461	–10.140	1.177	–8.502
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	–50	12.496		12.446
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar resultaat		1.406		1.406
Mutaties in kasstroomhedge reserve			–805	–805
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen / overlopende acquisitiekosten		–2.079		–2.079
Balanswaarde eind van het jaar	411	1.683	372	2.466

Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen / overlopende acquisitiekosten bevat de mutatie in de voorziening voor (uitgestelde) winstdeling na belasting. Verwezen wordt naar toelichting 17 'Verzekerings- en beleggingscontracten en herverzekeringscontracten'.

Verloop in reserve voor koersverschillen vreemde valuta

	2011	2010	2009
Balanswaarde begin van het jaar	**79**	–2.011	–1.918
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	**167**	–777	–294
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar resultaat			148
Valutakoersverschillen	**–153**	2.867	53
Balanswaarde eind van het jaar	**93**	79	–2.011

De Ongerealiseerde herwaarderingen na belastingen hebben betrekking op waardeveranderingen van hedge instrumenten welke geclassificeerd zijn als hedge van een netto-investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen.

Verloop in overige reserves

2011	Reserve ingehouden winsten	Reserve deelnemingen	Eigen aandelen	Overige reserves	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	**24.289**	**907**	**–715**	**–5.361**	**19.120**
Nettoresultaat voor de periode	**5.766**				**5.766**
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	**16**				**16**
Mutatie eigen aandelen			**50**		**50**
Overgeheveld naar Reserve deelnemingen	**–383**	**383**			
Op aandelen gebaseerde betalingen	**115**				**115**
Terugkoopvergoeding	**–1.000**				**–1.000**
Balanswaarde eind van het jaar	**28.803**	**1.290**	**–665**	**–5.361**	**24.067**

De terugkoopvergoeding van EUR 1 miljard heeft betrekking op de terugbetaling van EUR 2 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

Verloop in overige reserves

2010	Reserve ingehouden winsten	Reserve deelnemingen	Eigen aandelen	Overige reserves	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	21.688	645	–737	–5.361	16.235
Nettoresultaat voor de periode	2.810				2.810
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	–156	171			15
Mutatie eigen aandelen			22		22
Overgeheveld naar Reserve deelnemingen	–91	91			
Op aandelen gebaseerde betalingen	36				36
Overig	2				2
Balanswaarde eind van het jaar	24.289	907	–715	–5.361	19.120

Verloop in overige reserves

2009	Reserve ingehouden winsten	Reserve deelnemingen	Eigen aandelen	Overige reserves	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	23.087	726	–866	–5.015	17.932
Nettoresultaat voor de periode	–1.006				–1.006
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	–273	–5			–278
Mutatie eigen aandelen			129		129
Overgeheveld naar Reserve deelnemingen	76	–76			
Dividend en terugkoopvergoeding	–259			–346	–605
Op aandelen gebaseerde betalingen	64				64
Overig	–1				–1
Balanswaarde eind van het jaar	21.688	645	–737	–5.361	16.235

Dividend en terugkoopvergoeding in 2009 bestaat uit de coupon (EUR 259 miljoen) en de terugkoopvergoeding (EUR 346 miljoen) op de terugbetaling van EUR 5 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

Verloop in eigen aandelen

			Bedrag			Aantal
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Balanswaarde begin van het jaar	**715**	737	866	**51.300.101**	47.047.225	36.457.118
Gekocht/verkocht	**–17**	48	47	**–625.803**	6.393.739	11.648.765
Claimemissie			–64			
Op aandelen gebaseerde betalingen	**–19**	–23	–27	**–1.368.381**	–2.140.863	–1.058.658
Overig	**–14**	–47	–85			
Balanswaarde eind van het jaar	**665**	715	737	**49.305.917**	51.300.101	47.047.225

Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht (Core Tier 1 securities)
Op 12 november 2008 heeft ING Groep N.V. 1 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht uitgegeven aan de Nederlandse overheid tegen EUR 10 per kernkapitaaleffect zonder stemrecht; wat resulteerde in een toename van het kernkapitaal van ING Groep met EUR 10 miljard. De nominale waarde van elk effect is EUR 0,24. Op 21 december 2009 heeft ING EUR 5 miljard teruggekocht van deze effecten. Deze kernkapitaaleffecten zonder stemrecht maken geen onderdeel uit van het aandelenkapitaal van ING Groep en hebben dus geen stemrecht in de Algemene vergadering van Aandeelhouders.

Deze kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zijn in geval van liquidatie van ING Groep zeer achtergesteld en hebben gelijke rechten als de gewone aandelen.

Op deze kernkapitaaleffecten zonder stemrecht moet een coupon betaald worden gelijk aan de hoogste van:
- EUR 0,85 per effect, jaarlijks achteraf betaalbaar, met een coupon van EUR 0,425 per effect betaald op 12 mei 2009;
- 110% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2009 (betaalbaar in 2010);
- 120% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2010 (betaalbaar in 2011); en
- 125% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2011 en latere jaren (betaalbaar in 2012 en latere jaren).

Aangezien ING Groep N.V. al een interim dividend van EUR 0,74 per gewoon aandeel betaald had in augustus 2008 heeft ING een verplichting aan de Nederlandse overheid tot betaling van een coupon van EUR 425 miljoen opgenomen in de balans per 31 december 2008. Deze coupon is betaald op 12 mei 2009.

Volgende coupons moeten elk jaar betaald worden op 12 mei (de coupondatum) in contanten als het dividend op de gewone aandelen uitbetaald wordt in contanten of in aandelen in het geval het dividend op de gewone aandelen wordt uitgekeerd in aandelen. Coupons zijn alleen opeisbaar en betaalbaar, op een niet-cumulatieve basis, wanneer een dividend wordt betaald op de gewone aandelen over het verslagjaar voorafgaand aan de coupondatum (op een interim of op een slotdividend basis) onder voorwaarde dat De Nederlandsche Bank van mening is dat kapitaalspositie van ING Groep toereikend is en blijft, zowel voor als na de betaling.

In december 2009 heeft ING de helft van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht terugbetaald voor een bedrag van EUR 5 miljard met een premie van EUR 605 miljoen. Op 13 mei 2011 heeft ING haar recht om EUR 2 miljard van de resterende kernkapitaaleffecten zonder stemrecht vervroegd terug te kopen uitgeoefend. De totale betaling in mei 2011 bedroeg EUR 3 miljard en was inclusief een terugkoopvergoeding van 50%. ING financierde deze terugbetaling ten laste van de reserve ingehouden winsten. ING heeft aangegeven dat het één van haar prioriteiten is om de resterende EUR 3 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zo snel mogelijk terug te betalen, maar dit dient met de nodige voorzichtigheid te gebeuren gezien de huidige marktomstandigheden en de steeds strenger wordende toezichtseisen. De voorwaarden voor de resterende kernkapitaaleffecten zonder stemrecht blijven ongewijzigd, inclusief beperkingen op beloningen en corporate governance. Verwezen wordt naar de toelichting in paragraaf 33 'Verbonden partijen'.

Cumulatief preferente aandelen
In overeenstemming met de statuten van ING Groep N.V. bestaat het maatschappelijk kapitaal cumulatief preferente aandelen uit 4,5 miljard preferente aandelen, waarvan niets is geplaatst. De nominale waarde van deze cumulatief preferente aandelen is EUR 0,24.

De cumulatief preferente aandelen gaan voor de gewone aandelen betreffende de rechten op dividend en verdeling bij liquidatie van ING Groep N.V.

Het dividend op cumulatief preferente aandelen is gelijk aan het percentage berekend over het verplicht gestorte of nog te storten bedrag. Dit percentage is gelijk aan het gemiddelde van de Euro OverNight Index Average (EONIA), berekend door de Europese Centrale Bank. Dit percentage wordt gedurende het boekjaar waarover de uitkering geschiedt gewogen naar het aantal dagen waarvoor deze van toepassing was, verhoogd met 2,5 procentpunt.

Voor zover de uit te keren winst niet toereikend is om het hierboven genoemde dividend volledig uit te keren, zal het tekort indien mogelijk worden onttrokken aan de reserves. Voor zover het uit te keren dividend niet aan de reserves kan worden onttrokken, zullen de winsten van de volgende jaren eerst worden gebruikt om het tekort te compenseren voordat een uitkering mag plaatsvinden op aandelen uit een andere categorie.

Volgens de statuten van ING Groep N.V. kunnen cumulatief preferente aandelen worden ingetrokken. Bij het intrekken van de cumulatief preferente aandelen en bij liquidatie van ING Groep N.V. zal het op de cumulatief preferente aandelen gestorte bedrag worden terugbetaald samen met het tekort aan dividend van voorgaande jaren, voor zover dit tekort niet reeds is gecompenseerd.

Cumulatief preferente aandelen – beperkingen met betrekking tot dividend en terugbetaling van kapitaal
ING Groep N.V. is gebonden aan wettelijke beperkingen ten aanzien van het dividend dat aan de cumulatief preferente aandeelhouders mag worden uitgekeerd. In het Burgerlijk Wetboek is de beperking opgenomen dat dividend alleen mag worden uitgekeerd voor zover het eigen vermogen van de onderneming groter is dan de som van het bedrag van het gestorte en opgevraagde deel van het aandelenkapitaal en de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.

Voorts is de mogelijkheid om dividend uit te keren door ING Groep N.V. afhankelijk van de mogelijkheid van de groepsmaatschappijen om dividend uit te keren, aangezien ING Groep N.V. wettelijk verplicht is om een reserve te vormen voor niet-uitkeerbare reserves voorzover de

winst van de groepsmaatschappijen onderworpen is aan beperkingen met betrekking tot de uitkering van dividend welke van toepassing zijn voor de groepsmaatschappijen zelf. Deze beperkingen kunnen onder andere van vergelijkbare aard zijn als de beperkingen welke van toepassing zijn voor ING Groep N.V. of kunnen het gevolg zijn van minimum kapitaalvereisten zoals opgelegd door de toezichthouder in de landen waarin de groepsmaatschappijen opereren ook kunnen andere beperkingen bestaan in bepaalde landen.

Onder voorbehoud van het feit dat de cumulatief preferente aandelen de meest achtergestelde aandelen zijn van ING Groep N.V., bestaat geen specifieke beperking met betrekking tot de uitkering van dividend op cumulatief preferente aandelen.

Verder is ING Groep N.V. onderworpen aan wettelijke beperkingen met betrekking tot de terugbetaling van kapitaal aan de cumulatief preferente aandeelhouders. Kapitaal mag terugbetaald worden aan cumulatief preferente aandeelhouders waarbij overeenkomstig (i) een statutenwijziging de nominale waarde van de cumulatief preferente aandelen verlaagd wordt of door (ii) een besluit tot terugbetaling en intrekking van de cumulatief preferente aandelen.

Overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek mag kapitaal alleen terugbetaald worden als geen van de schuldeisers van ING Groep N.V. bezwaar maakt tegen een dergelijke betaling binnen twee maanden na de bekendmaking van het besluit daartoe.

VREEMD VERMOGEN
14 ACHTERGESTELDE LENINGEN

Achtergestelde leningen

Interest percentages	Uitgiftejaar	Vervaldag		Nominaal bedrag in originele valuta	Balanswaarde 2011	Balanswaarde 2010
9,000%	2008	Eeuwigdurend	EUR	10	**10**	10
8,500%	2008	Eeuwigdurend	USD	2.000	**1.527**	1.469
8,000%	2008	Eeuwigdurend	EUR	1.500	**1.500**	1.485
7,375%	2007	Eeuwigdurend	USD	1.500	**1.176**	1.111
6,375%	2007	Eeuwigdurend	USD	1.045	**804**	773
5,140%	2006	Eeuwigdurend	GBP	66	**79**	692
5,775%	2005	Eeuwigdurend	USD	364	**292**	741
6,125%	2005	Eeuwigdurend	USD	700	**533**	504
4,176%	2005	Eeuwigdurend	EUR	169	**168**	498
Variabel	2004	Eeuwigdurend	EUR	563	**527**	994
6,200%	2003	Eeuwigdurend	USD	500	**376**	363
Variabel	2003	Eeuwigdurend	EUR	432	**424**	729
7,200%	2002	Eeuwigdurend	USD	1.100	**839**	748
7,050%	2002	Eeuwigdurend	USD	800	**603**	528
					8.858	10.645

Achtergestelde leningen bestaan uit eeuwigdurende achtergestelde obligatieleningen uitgegeven door ING Groep N.V. Deze obligatieleningen zijn uitgegeven om hybride kapitaal voor ING Verzekeringen N.V. en tier 1-vermogen voor ING Bank N.V. te verwerven. Onder IFRS-EU worden deze leningen geclassificeerd als verplichtingen, voor wettelijke vereisten met betrekking tot bankentoezicht worden deze obligatieleningen beschouwd als kapitaal.

Op 12 december 2011 heeft ING aangekondigd drie separate aanbiedingen tot omwisseling op te starten in Europa en aanbiedingen tot terugkoop in de Verenigde Staten dit heeft betrekking op in totaal 7 series van uitstaande achtergestelde schuldbewijzen van ING entiteiten met een totale nominale waarde van ongeveer EUR 5,8 miljard. Van dit bedrag heeft EUR 4,8 miljard betrekking op schuldbewijzen uitgegeven door ING Groep N.V. en EUR 1,0 miljard door ING Verzekeringen N.V. Alle aanbiedingen tot omwisseling en terugkoop zoals aangekondigd op 12 december 2011 zijn succesvol afgerond op 23 december 2011 met een gemiddelde deelname van ongeveer 60%. Als onderdeel van dit initiatief is een intercompany schuld van EUR 0,9 miljard tussen ING Bank N.V. en ING Groep N.V. terugbetaald. Daarnaast heeft ING Groep een nieuwe niet-achtergestelde obligatielening met een nominale waarde van EUR 0,7 miljard uitgegeven en ING Bank heeft twee nieuwe niet-achtergestelde obligatielening met een nominale waarde van respectievelijk GBP 0,4 miljard en EUR 0,4 miljard uitgegeven. De totale transactie resulteerde in een totale winst van EUR 955 miljoen (EUR 716 miljoen na belasting) inclusief de resultaten uit afdekkingstransacties en transactiekosten. Deze winst is verantwoord in Overige baten. Van dit bedrag heeft EUR 767 miljoen (EUR 575 miljoen na belasting) betrekking op ING Groep N.V., EUR 93 miljoen (EUR 70 miljoen na belasting) op ING Bank N.V. en EUR 95 miljoen (EUR 71 miljoen na belasting) op ING Verzekeringen N.V. Dit heeft effect op de achtergestelde leningen zoals uiteengezet in deze toelichting en in toelichting 16 'Overige leningen'.

Met uitzondering van de EUR 10 miljoen van de 9% 2008-eeuwigdurende lening, EUR 750 miljoen van de 8% 2008-eeuwigdurende lening en USD 364 miljoen van de 5,775% 2005-eeuwigdurende lening zijn deze leningen door ING Groep N.V. doorgeleend als achtergestelde leningen aan ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V. op dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke obligatieleningen als volgt:

Achtergestelde leningen uitgegeven door ING Groep N.V. aan ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V	2011	2010
ING Bank N.V.	**6.141**	7.147
ING Verzekeringen N.V.	**1.957**	2.003
	8.098	9.150

15 SCHULDBEWIJZEN

De uitgegeven schuldbewijzen betreffen obligaties en andere geëmitteerde schuldbewijzen met een vaste of van de rentestand afhankelijke rente, zoals depositocertificaten en geaccepteerde wissels uitgegeven door de Groep, voor zover niet achtergesteld. De uitgegeven schuldbewijzen zijn exclusief de schuldbewijzen die gepresenteerd worden als Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat. ING Groep heeft geen schuldbewijzen uitgegeven onder andere voorwaarden dan zoals van toepassing in de normale bedrijfsuitoefening. De looptijden van de uitgegeven schuldbewijzen is als volgt:

Looptijden uitgegeven schuldbewijzen	2011	2010
Schuldbewijzen met een vaste rente		
Korter dan 1 jaar	**52.308**	63.518
Langer dan 1 jaar en korter dan 2 jaar	**6.914**	7.518
Langer dan 2 jaar en korter dan 3 jaar	**10.347**	6.925
Langer dan 3 jaar en korter dan 4 jaar	**5.943**	9.580
Langer dan 4 jaar en korter dan 5 jaar	**7.541**	5.648
Langer dan 5 jaar	**20.655**	10.987
Totaal schuldbewijzen met een vaste rente	**103.708**	104.176
Schuldbewijzen met een variabele rente		
Korter dan 1 jaar	**15.871**	14.007
Langer dan 1 jaar en korter dan 2 jaar	**8.590**	4.321
Langer dan 2 jaar en korter dan 3 jaar	**3.569**	4.552
Langer dan 3 jaar en korter dan 4 jaar	**1.207**	2.113
Langer dan 4 jaar en korter dan 5 jaar	**162**	864
Langer dan 5 jaar	**6.754**	5.571
Totaal schuldbewijzen met een variabele rente	**36.153**	31.428
Totaal uitgegeven schuldbewijzen	**139.861**	135.604

Per 31 december 2011 had ING Groep voor een bedrag van EUR 8.178 miljoen (2010: EUR 6.518 miljoen) aan ongebruikte kredietfaciliteiten beschikbaar, inclusief 'commercial paper borrowings' met betrekking tot Uitgegeven schuldbewijzen.

De volgende leningen zijn uitgegeven onder het kredietgarantiestelsel van de Nederlandse staat en zijn onderdeel van de reguliere middellangetermijnfinanciering van ING Groep. ING Groep betaalt een vergoeding van 84 basispunten over de uitgegeven obligatieleningen aan de Nederlandse overheid voor deelname aan het kredietgarantiestelsel.

- In januari 2009 heeft ING Bank voor USD 6 miljard een vastrentende 3 jarige niet-achtergestelde obligatielening (zonder onderpand) met overheidsgarantie uitgegeven. USD 5 miljard van de uitgifte was tegen een vaste rente van 80 basispunten op basis van mid-swaps en USD 1 miljard was tegen een variabele rente van 80 basispunten op basis van 3-maands LIBOR;
- In februari 2009 heeft ING Bank een vastrentende 5 jarige niet-achtergestelde obligatielening (zonder onderpand) met overheidsgarantie voor een bedrag van EUR 4 miljard uitgegeven. De uitgifte was tegen een vaste rente van 3,375% en 75 basispunten op basis van mid-swaps; en
- In maart 2009 heeft ING Bank een vastrentende 5 jarige niet-achtergestelde obligatielening (zonder onderpand) met overheidsgarantie voor een bedrag van USD 2 miljard uitgegeven. De uitgifte was tegen een vaste rente van 3,90% en 145 basispunten op basis van USD mid-swaps.

16 OVERIGE LENINGEN

Overige leningen naar resterende looptijd

2011	2012	2013	2014	2015	2016	Jaren na 2016	Totaal
Achtergestelde leningen van groepsmaatschappijen	**2.907**	**1.181**	**81**	**918**	**2.309**	**4.752**	**12.148**
Preferente aandelen van groepsmaatschappijen						**404**	**404**
Leningen o/g	**428**		**76**			**1.783**	**2.287**
Leningen van kredietinstellingen	**4.052**	**28**	**29**	**28**	**28**	**680**	**4.845**
	7.387	**1.209**	**186**	**946**	**2.337**	**7.619**	**19.684**

Overige leningen naar resterende looptijd

2010	2011	2012	2013	2014	2015	Jaren na 2015	Totaal
Achtergestelde leningen van groepsmaatschappijen	2.647	1.673	684	81	1.086	7.609	13.780
Preferente aandelen van groepsmaatschappijen						1.121	1.121
Leningen o/g	2.055			73		1.612	3.740
Leningen van kredietinstellingen	2.677	29	30	29	159	726	3.650
	7.379	1.702	714	183	1.245	11.068	22.291

In 2011 worden de Achtergestelde leningen van groepsmaatschappijen beïnvloed door de aanbiedingen tot omwisseling in Europa en de aanbiedingen tot terugkoop in de Verenigde Staten zoals uiteengezet in toelichting 14 'Achtergestelde leningen'.

De Achtergestelde leningen van groepsmaatschappijen betreffen kapitaalobligaties en onderhandse leningen die zijn achtergesteld bij alle lopende en toekomstige verplichtingen van ING Bank N.V.

Preferente aandelen van groepsmaatschappijen bestaan uit 'non-cumulative guaranteed Trust Preferred Securities', die zijn uitgegeven door 100%-dochterdeelnemingen van ING Groep N.V. Deze effecten kennen een prioriteitsrecht bij liquidatie van een bepaald bedrag plus opgelopen interest en onbetaald dividend. Dividenden met betrekking tot deze effecten worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening als rentelasten. Deze effecten hebben geen stemrecht.

17 VERZEKERINGS- EN BELEGGINGSCONTRACTEN, HERVERZEKERINGSCONTRACTEN

De voorzieningen voor verzekerings- en beleggingscontracten, exclusief herverzekering (dat wil zeggen de voorziening voor rekening van ING Groep) wordt bruto opgenomen in de balans onder Verzekerings- en beleggingscontracten en herverzekeringscontracten.

Verzekerings- en beleggingscontracten, herverzekeringscontracten

	Voorziening exclusief herverzekering		Herverzekeringscontracten		Verzekerings- en beleggingscontracten	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Voorziening levensverzekeringen zonder winstdeling	**88.492**	80.691	**5.534**	5.150	**94.026**	85.841
Voorziening levensverzekeringen met winstdeling	**52.753**	51.191	**102**	173	**52.855**	51.364
Voorziening voor (uitgestelde) winstdeling en kortingen	**5.623**	3.432	**2**	3	**5.625**	3.435
Voorziening levensverzekeringen exclusief voorzieningen voor risico van polishouders	**146.868**	135.314	**5.638**	5.326	**152.506**	140.640
Voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders	**109.487**	114.603	**136**	359	**109.623**	114.962
Voorziening levensverzekeringen	**256.355**	249.917	**5.774**	5.685	**262.129**	255.602
Voorziening niet-verdiende premies en lopende risico's	**297**	345	**4**	4	**301**	349
Voorziening gemelde schades	**2.620**	2.606	**89**	97	**2.709**	2.703
Voorgedane schades, nog niet gemeld (IBNR)	**493**	497	**3**	3	**496**	500
Voorziening voor te betalen schaden	**3.113**	3.103	**92**	100	**3.205**	3.203
Totaal technische voorzieningen	**259.765**	253.365	**5.870**	5.789	**265.635**	259.154
Beleggingscontracten	**6.259**	5.990			**6.259**	5.990
Beleggingscontracten voor risico van polishouders	**6.939**	5.984			**6.939**	5.984
Totaal voorzieningen voor beleggingscontracten	**13.198**	11.974			**13.198**	11.974
Totaal	**272.963**	265.339	**5.870**	5.789	**278.833**	271.128

Het uitgesteld winstdelingsbedrag met betrekking tot ongerealiseerde herwaardering is opgenomen in de Voorziening voor (uitgestelde) winstdeling en kortingen en bedraagt EUR 3.721 miljoen per 31 december 2011 (2010: EUR 1.706 miljoen).

Verloop in voorziening levensverzekeringen

	Voorziening levensverzekeringen exclusief herverzekering (exclusief de voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders)		Voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders (exclusief herverzekering)		Herverzekerings-contracten		Voorziening levensverzekering	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**135.314**	121.491	**114.603**	99.299	**5.685**	5.376	**255.602**	226.166
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–495**	–24	**–267**	–2	**–2**		**–764**	–26
	134.819	121.467	**114.336**	99.297	**5.683**	5.376	**254.838**	226.140
Voorzieningen lopend boekjaar	**13.774**	11.843	**7.623**	7.500	**636**	415	**22.033**	19.758
Mutatie in latente winstdelingsverplichting	**1.963**	1.422					**1.963**	1.422
Voorziening voorgaande boekjaren:								
– uitkeringen aan polishouders	**–13.872**	–11.938	**–12.548**	–10.681	**–700**	–557	**–27.120**	–23.176
– rente-aanwas en wijzigingen in de reële waarde van de verplichtingen	**6.302**	4.884			**35**	35	**6.337**	4.919
– herwaarderingen voor risico van polishouders			**–1.190**	10.468			**–1.190**	10.468
– effect van veranderingen van de disconteringsvoet		5						5
– effect van veranderingen in andere aannames	**635**	356	**–17**	21	**–2**	6	**616**	383
	–6.935	–6.693	**–13.755**	–192	**–667**	–516	**–21.357**	–7.401
Koersverschillen vreemde valuta	**3.087**	7.203	**2.797**	8.488	**185**	374	**6.069**	16.065
Overige mutaties	**160**	72	**–1.514**	–490	**–63**	36	**–1.417**	–382
Balanswaarde eind van het jaar	**146.868**	135.314	**109.487**	114.603	**5.774**	5.685	**262.129**	255.602

Indien de voorziening voor levensverzekeringen wordt verdisconteerd, ligt de disconteringsvoet tussen 2,8% en 5,5% (2010: 2,3% en 4,7%). De disconteringsvoet is gebaseerd op gewogen gemiddelden.

In de Voorziening voor verzekeringscontracten zijn de verwachte kosten van de overeenkomst met betrekking tot de 'unit-linked' polissen opgenomen. Voor meer informatie wordt verwezen naar toelichting 31 'Juridische procedures'.

In 2011 heeft Effect van veranderingen in andere aannames voor EUR 611 miljoen betrekking op de herziening van de aannames voor de Insurance Closed Block Variable Annuity (VA) activiteiten. Verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten'.

In 2011 is onder Overige mutaties met betrekking tot Voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders (exclusief herverzekering) de overdracht van bepaalde verzekeringscontracten buiten ING opgenomen.

ING heeft in 2004 een deel van haar levensverzekeringsactiviteiten overgedragen aan Scottish Re door middel van een medeverzekeringscontract. Deze activiteiten blijven opgenomen onder de Voorziening levensverzekeringen. De activa welke samenhangen met dit medeverzekeringscontract zijn opgenomen onder de Herverzekeringscontracten. Op 23 januari 2009 hebben Hannover Re en Scottish Re bekend gemaakt dat Hannover Re overeengekomen is herverzekeringen van de individuele levensverzekeringsactiviteiten van ING Groep over te nemen, deze waren oorspronkelijk overgedragen aan Scottish Re.

ING heeft in 2010 haar herverzekeringsactiviteiten met betrekking tot de Amerikaanse onderdelen overgedragen aan Reinsurance Group of America Inc. door middel van een herverzekeringsovereenkomst. De contracten blijven opgenomen in de Voorziening levensverzekeringen. Het daaraan verbonden actief uit herverzekeringen is opgenomen onder de Herverzekeringscontracten.

Voor zover herverzekeraars niet aan hun verplichtingen uit hoofde van deze contracten kunnen voldoen, is ING Groep aansprakelijk ten opzichte van polishouders voor het herverzekerde deel. Er worden dan ook voorzieningen gevormd voor vorderingen uit hoofde van herverzekeringen waarvan de ontvangst niet waarschijnlijk wordt geacht. De markt voor herverzekering van levensverzekeringen is in hoge mate geconcentreerd, hetgeen het spreiden van risico's bemoeilijkt. Om het risico op aanzienlijke verliezen uit hoofde van insolvabele herverzekeraars te minimaliseren, evalueert ING Groep de financiële positie van haar herverzekeraars, bewaakt zij de concentratie van risico's uit hoofde van gemeenschappelijke geografische gebieden, activiteiten of economische kenmerken van de herverzekeraar en handhaaft zij onderpand. Verwezen wordt naar de paragraaf 'Risicobeheer'.

Per 31 december 2011 bedroeg de totale blootstelling aan herverzekeringsrisico's, inclusief herverzekeringscontracten en Vorderingen uit herverzekeringen (zoals opgenomen onder de overige activa), EUR 6.536 miljoen (2010: EUR 6.610 miljoen). Dit is na aftrek van de voorziening voor oninbare herverzekeringen van nihil (2010: nihil).

Verloop van de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

	Voorziening exclusief herverzekering		Herverzekerings-contracten		Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**345**	361	**4**	4	**349**	365
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–8**				**–8**	
	337	361	**4**	4	**341**	365
Geboekte premies	**1.682**	1.676	**43**	65	**1.725**	1.741
Verdiende premies gedurende het jaar	**–1.708**	–1.702	**–43**	–65	**–1.751**	–1.767
Koersverschillen vreemde valuta	**1**	1			**1**	1
Overige mutaties	**–15**	9			**–15**	9
Balanswaarde eind van het jaar	**297**	345	**4**	4	**301**	349

Verloop van de voorziening voor te betalen schaden

	Voorziening exclusief herverzekering		Herverzekerings-contracten		Voorziening voor te betalen schaden	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**3.103**	3.073	**100**	101	**3.203**	3.174
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–7**			1	**–7**	1
	3.096	3.073	**100**	102	**3.196**	3.175
Toevoegingen						
– lopend boekjaar	**1.166**	1.121	**10**	20	**1.176**	1.141
– vorige boekjaren	**–71**	–35	**–11**	–11	**–82**	–46
– rente-aanwas voorzieningen	**40**	46			**40**	46
	1.135	1.132	**–1**	9	**1.134**	1.141
Betaalde schaden en schadebehandelingskosten						
– lopend boekjaar	**472**	491	**1**	3	**473**	494
– vorige boekjaren	**665**	621	**6**	8	**671**	629
	1.137	1.112	**7**	11	**1.144**	1.123
Koersverschillen vreemde valuta	**2**	13			**2**	13
Overige mutaties	**17**	–3			**17**	–3
Balanswaarde eind van het jaar	**3.113**	3.103	**92**	100	**3.205**	3.203

ING Groep heeft per 31 december 2011 een voorziening van EUR 35 miljoen (2010: EUR 41 miljoen) opgenomen voor milieu- en asbestclaims uit het verzekeringsbedrijf. Bij het vormen van de voorziening voor te betalen schaden en schadebehandelingskosten voor asbestgerelateerde ziekten en het opruimen van gevaarlijk afval neemt de Groep de huidige bekende feiten en de huidige status van regelgeving en jurisprudentie op dit gebied in beschouwing. Voorzieningen zijn gevormd voor IBNR schaden en voor bekende schaden (inclusief kosten van de gerelateerde rechtzaken) als genoeg informatie beschikbaar is om een specifieke verzekeringspolis aan te wijzen en de Groep de voorziening redelijk kan inschatten. Bovendien worden de voorzieningen regelmatig herzien.

Indien de voorziening voor levensverzekeringen wordt verdisconteerd, ligt de disconteringsvoet tussen 3,0% en 4,0% (2010: 3,0% en 4,0%) op basis van gewogen gemiddelden.

Verloop in verplichtingen uit hoofde van beleggingscontracten	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	11.974	11.302
Voorzieningen lopend boekjaar	7.867	4.920
Voorzieningen voorgaand boekjaar		
– betalingen aan contracthouders	–7.709	–5.185
– rente-aanwas	39	81
– waardeveranderingen van beleggingen	–55	24
	–7.725	–5.080
Koersverschillen vreemde valuta	380	593
Overige mutaties	702	239
Balanswaarde eind van het jaar	13.198	11.974

Bruto schade-ontwikkeling

								Tekenjaar	
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Totaal
Schatting van cumulatieve schades:									
Aan het einde van het tekenjaar	1.230	1.122	1.115	1.035	1.091	1.214	1.180	1.210	
1 jaar later	1.077	1.053	1.071	936	1.072	1.226	1.208		
2 jaar later	925	952	992	873	1.042	1.166			
3 jaar later	903	922	978	870	1.041				
4 jaar later	904	907	981	850					
5 jaar later	895	900	966						
6 jaar later	898	881							
7 jaar later	892								
Schatting van de cumulatieve schades	892	881	966	850	1.041	1.166	1.208	1.210	8.214
Cumulatieve betalingen	–783	–742	–797	–630	–753	–787	–748	–474	–5.714
	109	139	169	220	288	379	460	736	2.500
Effect van discontering	–15	–20	–22	–33	–38	–41	–45	–32	–246
Opgenomen verplichtingen	94	119	147	187	250	338	415	704	2.254
Verplichtingen opgenomen voor voorgaande tekenjaren voor 2004									951
Totaal bedrag opgenomen in de balans									3.205

ING Groep maakt gebruik van de uitzondering in IFRS-EU om de bruto schade-ontwikkeling niet te presenteren voor de jaren voorafgaand aan 1 januari 2004 (de overgang op IFRS-EU) omdat het praktisch niet haalbaar is deze informatie te verkrijgen.

18 BANKIERS

Bankiers betreft niet-achtergestelde schulden aan banken, voor zover niet in de vorm van schuldbewijzen. Per 31 december 2011 zijn onder Bankiers verplichtingen opgenomen uit hoofde van tijdelijk verkochte effecten met een overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van EUR 11.145 miljoen (2010: EUR 12.200 miljoen).

Bankiers per soort

	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Niet-rentedragend	1.350	1.893	808	701	2.158	2.594
Rentedragend	40.648	37.429	29.427	32.829	70.075	70.258
	41.998	39.322	30.235	33.530	72.233	72.852

19 TOEVERTROUWDE MIDDELEN

Toevertrouwde middelen	2011	2010
Spaargelden	**291.516**	324.581
Creditsaldi van rekeninghouders	**114.867**	127.177
Zakelijke deposito's	**49.668**	55.024
Overig	**11.496**	4.580
	467.547	511.362

Toevertrouwde middelen per soort	Nederland		Internationaal		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Niet-rentedragend	**13.294**	13.522	**9.447**	6.773	**22.741**	20.295
Rentedragend	**134.412**	132.311	**310.394**	358.756	**444.806**	491.067
	147.706	145.833	**319.841**	365.529	**467.547**	511.362

In 2011 wordt de daling in de toevertrouwde middelen hoofdzakelijk veroorzaakt voor de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'

Cliënten hebben ING Groep geen middelen toevertrouwd onder andere voorwaarden dan zoals van toepassing in de normale bedrijfsuitoefening. Per 31 december 2011 zijn onder Toevertrouwde middelen tevens verplichtingen opgenomen uit hoofde van tijdelijk verkochte effecten met een overeenkomst tot terugkoop ten bedrage van EUR 5.730 miljoen (2010: EUR 5.272 miljoen).

Spaargelden betreffen de saldi van spaarrekeningen, spaarbankboekjes, spaardeposito's en termijndeposito's van particulieren. De te betalen rente op spaargelden, voor zover contractueel is overeengekomen dat deze op de spaarrekening wordt bijgeschreven, is eveneens onder deze balanspost opgenomen.

20 FINANCIËLE VERPLICHTINGEN TEGEN REËLE WAARDE MET WAARDEMUTATIES DOOR HET RESULTAAT

Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	2011	2010
Verplichtingen voor handelsdoeleinden	**107.682**	108.050
Niet-handelsderivaten	**22.165**	17.782
Geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**13.021**	12.707
	142.868	138.539

Verplichtingen voor handelsdoeleinden per soort	2011	2010
Aandelen	**3.332**	4.811
Schuldbewijzen	**9.607**	16.707
Toevertrouwde middelen	**38.696**	44.767
Derivaten	**56.047**	41.765
	107.682	108.050

De stijging in de handelsderivaten en overige niet-handelsderivaten waarvoor geen hedge accounting wordt toegepast wordt voornamelijk veroorzaakt door de wijzigingen in de reële waarde als gevolg van de veranderingen in de marktrentes. De toename wordt grotendeels gemitigeerd door een soortgelijke toename in handelsderivaten en overige niet-handelsderivaten (activa) zoals toegelicht in toelichting 3 'Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat'.

Per 31 december 2011 zijn onder de Toevertrouwde middelen verplichtingen met betrekking tot terugkooptransacties voor EUR 38.011 miljoen (2010: EUR 43.995 miljoen) opgenomen.

Niet-handelsderivaten per soort	2011	2010
Derivaten aangehouden voor:		
– reële waardehedges	**9.478**	8.601
– kasstroomhedges	**6.462**	5.264
– hedges van een investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen	**159**	168
Overige niet-handelsderivaten	**6.066**	3.749
	22.165	17.782

Overige niet-handelsderivaten bestaan voornamelijk uit interest rate swaps waarvoor geen hedge accounting wordt toegepast.

Geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	2011	2010
Schuldbewijzen	**11.271**	10.533
Toevertrouwde middelen	**632**	934
Achtergestelde verplichtingen	**1.118**	1.240
Schuldbewijzen		
	13.021	12.707

In 2011 is de verandering in de reële waarde van de financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat, welke toe te schrijven is aan de aanpassing van het kredietrisico van die verplichting, EUR 377 miljoen (2010: EUR 179 miljoen) en cumulatief EUR 595 miljoen (2010: EUR 218 miljoen). Deze aanpassing is bepaald als het bedrag van de reële waardeverandering van de financiële verplichting welke geen verband houdt met de veranderingen in de marktcondities welke marktrisico veroorzaken (met andere woorden hoofdzakelijk renterisico gebaseerd op rendementscurve).

Het bedrag dat ING Groep contractueel verplicht is te betalen op vervaldatum aan de houders van de financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat is EUR 13.726 miljoen (2010: EUR 12.438 miljoen).

21 OVERIGE SCHULDEN

Overige schulden per soort	2011	2010
Latente belastingverplichtingen	**3.679**	2.618
Te betalen vennootschapsbelasting	**858**	1.210
Pensioenverplichtingen	**378**	543
Overige personeelsverplichtingen na beëindiging dienstverband	**179**	172
Overige personeelsverplichtingen	**1.111**	1.248
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	**898**	885
Depots van herverzekeraars	**1.015**	1.007
Overlopende rente	**11.698**	13.220
Nog te betalen kosten	**2.400**	2.873
Nog te betalen bedragen aan effectenmakelaars	**72**	111
Nog te betalen bedragen aan polishouders	**2.173**	2.130
Reorganisatievoorziening	**599**	434
Overige voorzieningen	**638**	533
Verplichtingen uit hoofde van op aandelen gebaseerde betalingen	**39**	40
Ontvangsten op onroerend goed in ontwikkeling ten behoeve van derden	**83**	173
Vereffeningsrekeningen	**5.442**	5.553
Overig	**3.377**	4.777
	34.639	37.527

Latente belastingverplichtingen en vorderingen worden berekend voor alle tijdelijke verschillen volgens de periodetoerekeningsmethode, met gebruikmaking van de op de Groep van toepassing zijnde belastingpercentages in de landen waar ING Groep belastingplichtig is.

Onder de Overige personeelsverplichtingen zijn de verplichtingen uit hoofde van vakantiedagen, variabele beloning, jubileumuitkering en arbeidsongeschiktheid opgenomen.

Onder overige zijn overlopende passiva per jaareinde opgenomen welke betrekking hebben op de normale bedrijfsvoering.

Verloop in latente belasting

	Netto verplichting 2010	Mutaties verantwoord in het eigen vermogen	Mutaties verantwoord in het resultaat	Wijzigingen in de samenstelling van de groep	Koers-verschillen vreemde valuta	Overig	Netto verplichting 2011
Beleggingen	–296	1.188	452	–58	74	265	1.625
Beleggingen in onroerend goed	383		–10	7	1		381
Financiële activa en verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	–527		–175	–9	6	–20	–725
Overlopende acquisitiekosten en VOBA	3.111	–272	–194	–57	131	12	2.731
Fiscale egalisatiereserve	1		–1				
Afschrijvingen	4	1	24	9	2		40
Voorziening voor verzekeringsverplichtingen	–1.866	–572	–773	–7	–130	–2	–3.350
Kasstroomhedgereserve	263	373	4				640
Pensioenen en overige personeelsvoorzieningen na dienstverband	503	1	68	–12	–10	2	552
Overige voorzieningen	–655		379	25	16	–21	–256
Vorderingen	–51		–8	–12	–1	–2	–74
Kredieten	473	97	213		6	96	885
Fiscaal compensabele verliezen	–1.851	–1	305	34	20	195	–1.298
Overig	–299	–65	27	–4	–17	85	–273
	–807	750	311	–84	98	610	878
Opbouw:							
– latente belastingverplichtingen	2.618						3.679
– latente belastingvorderingen	–3.425						–2.801
	–807						878

In 2011 hebben de bedragen die gepresenteerd zijn in de kolom Overig betrekking op de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'

Verloop in latente belasting

	Netto verplichting 2009	Mutaties verantwoord in het eigen vermogen	Mutaties verantwoord in het resultaat	Wijzigingen in de samenstelling van de groep	Koers-verschillen vreemde valuta	Overig	Netto verplichting 2010
Beleggingen	209	1.205	–1.359	–2	73	–39	87
Financiële activa en verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	–312	–18	–185	–2	5	–15	–527
Overlopende acquisitiekosten en VOBA	2.849	–368	301		326	3	3.111
Fiscale egalisatiereserve			1				1
Afschrijvingen	12		9	–10	–1	–6	4
Voorziening voor verzekeringsverplichtingen	–1.446	–389	109		–135	–5	–1.866
Kasstroomhedgereserve	69	210			–14	–2	263
Pensioenen en overige personeelsvoorzieningen na dienstverband	700		–183		7	–21	503
Overige voorzieningen	–1.012	–13	476	5	–127	16	–655
Vorderingen	–149	–1	82	6	2	9	–51
Kredieten	714		–201	–5	–15	–20	473
Fiscaal compensabele verliezen	–2.508	1	801	–3	–152	10	–1.851
Overig	–814	29	419	11	–32	88	–299
	–1.688	656	270	0	–63	18	–807
Opbouw:							
– latente belastingverplichtingen	2.281						2.618
– latente belastingvorderingen	–3.969						–3.425
	–1.688						–807

Latente belastingen met betrekking tot fiscaal compensabele verliezen	2011	2010
Totaal fiscaal compensabele verliezen	**9.093**	9.335
Fiscaal compensabele verliezen niet aangemerkt als een latente belastingvordering	**–4.529**	–2.862
Fiscaal compensabele verliezen aangemerkt als een latente belastingvordering	**4.564**	6.473
Gemiddeld belastingpercentage	**28,4%**	28,6%
Latente belastingvordering	**1.298**	1.851

De expiratiedatum van de fiscaal compensabele verliezen is per 31 december als volgt:

Totaal fiscaal compensabele verliezen naar expiratiedatum	Niet aangemerkt als latente belastingvordering		Aangemerkt als latente belastingvordering	
	2011	2010	2011	2010
Tot een jaar	**30**	14	**49**	67
Vanaf een jaar tot vijf jaar	**378**	406	**539**	461
Vanaf vijf jaar tot tien jaar	**774**	243	**1.971**	3.768
Vanaf tien jaar tot twintig jaar	**3.185**	2.093	**192**	1.285
Onbeperkt	**162**	106	**1.813**	892
	4.529	2.862	**4.564**	6.473

Latente belastingvorderingen voor voorwaartse verliescompensatie en fiscale verrekeningsmogelijkheden worden opgenomen voor zover realisatie waarschijnlijk wordt geacht.

De latente belastingvorderingen bestaan uit bedragen waarvan de realisatie afhankelijk is van toekomstige belastbare winsten in geval de betrokken ondernemingen verliezen hebben geleden in het huidige jaar of in het voorafgaande jaar. Het totaalbedrag voor de meest significante ondernemingen waar dit van toepassing is, is EUR 490 miljoen (2010: EUR 1.102 miljoen). Dit kan als volgt uiteengezet worden per jurisdictie:

Uiteenzetting per jurisdictie	Bancaire activiteiten		Verzekeringsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Nederland		190				190
Verenigde Staten		508	**120**	232	**120**	740
Groot-Brittannië	**116**	89			**116**	89
België			**70**	13	**70**	13
Australië	**36**	40			**36**	40
Spanje		11	**19**		**19**	11
Duitsland	**5**	19			**5**	19
Frankrijk	**66**				**66**	
Mexico	**32**				**32**	
Italië	**26**				**26**	
	281	857	**209**	245	**490**	1.102

In 2011 zijn de latente belastingvorderingen welke bestaan uit bedragen waarvan de realisatie afhankelijk is van toekomstige belastbare winsten, zoals hierboven uiteengezet, significant gedaald ten opzichte van 2010. Dit wordt met name veroorzaakt door de aangekondigde verkoop van ING Direct USA. Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen'.

In 2011 heeft ING Groep haar methode voor het bepalen van de uiteenzetting per jurisdictie herzien. De realiseerbaarheid wordt nu bepaald op het niveau van de fiscale eenheid in die jurisdictie en niet op het niveau van de individuele onderneming. Ook het verrekenen van latente belastingvorderingen met latente belastingschulden is herzien. De vergelijkbare cijfers zoals opgenomen in de tabel zijn overeenkomstig aangepast.

Het opnemen van een latente belastingvordering is gebaseerd op het feit dat het waarschijnlijk is dat de onderneming belastbare winsten zal genereren en/of gebruik kan maken van mogelijkheden uit hoofde van belastingplanning voordat de latente belastingvordering verjaart. Veranderingen in omstandigheden in toekomstige perioden kunnen een tegengesteld effect hebben op de beoordeling van de realiseerbaarheid. Bij het bepalen van de hoogte van de latente belastingvordering is rekening gehouden met de onzekerheid omtrent realisatie.

Per 31 december 2011 en 31 december 2010 heeft ING Groep geen significante tijdelijke verschillen welke betrekking hebben op vennootschappelijke belangen in groepsmaatschappijen, deelnemingen en joint ventures aangezien enig economisch voordeel uit dergelijke investeringen niet belastbaar is op vennootschappelijk niveau.

Verloop van reorganisatievoorziening	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**434**	644
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–1**	38
Toevoegingen	**531**	285
Rentelast	**5**	5
Vrijval	**–14**	–77
Ten laste gebracht van voorziening	**–358**	–461
Koersverschillen vreemde valuta	**1**	6
Overige mutaties	**1**	–6
Balanswaarde eind van het jaar	**599**	434

De reorganisatievoorziening per 31 december 2011, waarvan EUR 457 miljoen betrekking heeft op afvloeiingsregelingen, heeft betrekking op Nederlandse Retail Banking activiteiten evenals overige reorganisatieactiviteiten.

De reorganisatievoorziening per 31 december 2010, waarvan EUR 317 miljoen betrekking heeft op afvloeiingsregelingen, heeft voornamelijk betrekking op de fusie van de Nederlandse Retail Banking activiteiten evenals overige reorganisatieactiviteiten.

Verloop van overige voorzieningen	Rechtszaken		Overig		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**304**	307	**229**	440	**533**	747
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	**–3**	–26	**–12**	–1	**–15**	–27
Toevoegingen	**19**	25	**162**	52	**181**	77
Vrijval	**–7**	–1	**–2**	–15	**–9**	–16
Ten laste gebracht van voorziening	**–21**	–13	**–56**	–59	**–77**	–72
Koersverschillen vreemde valuta	**–5**	3	**3**	3	**–2**	6
Overige mutaties	**10**	9	**17**	–191	**27**	–182
Balanswaarde eind van het jaar	**297**	304	**341**	229	**638**	533

De voorziening voor de verwachte kosten uit hoofde van de overeenkomst met betrekking tot de 'unit-linked'-polissen is opgenomen in de 'Verzekerings- en beleggingscontracten' in toelichting 17.

Over het algemeen hebben de Reorganisatievoorziening en de Overige voorzieningen een korte looptijd.

De bedragen begrepen onder Overige voorzieningen zijn gebaseerd op de beste schattingen omtrent omvang en tijdstip van de verwachte toekomstige kasstromen benodigd om de verplichting af te wikkelen.

Pensioen- en overige personeelsverplichtingen na dienstverband

Samenvatting van pensioenverplichtingen	2011	2010	2009	2008	2007
Verplichtingen uit hoofde van defined benefit plans	**16.212**	16.183	14.209	14.271	14.499
Reële waarde van de beleggingen	**20.077**	17.364	15.310	13.366	14.708
	–3.865	–1.181	–1.101	905	–209
Niet-verantwoorde kosten verstreken dienstjaren	**–2**	–3	–3	–5	–3
Niet-verantwoorde actuariële winsten/(verliezen)	**483**	–1.731	–1.450	–2.072	198
Nettoverplichting (-actief) verwerkt in de balans	**–3.384**	–2.915	–2.554	–1.172	–14
Gepresenteerd als:					
– Overige schulden	**378**	543	589	609	425
– Overige activa	**–3.762**	–3.458	–3.143	–1.781	–439
	–3.384	–2.915	–2.554	–1.172	–14

Samenvatting van overige personeelsverplichtingen	2011	2010	2009	2008	2007
Verplichtingen uit hoofde van defined benefit plans	**176**	168	156	210	220
	176	168	156	210	220
Niet-verantwoorde kosten verstreken dienstjaren	**3**	3	8	2	4
Niet-verantwoorde actuariële winsten/(verliezen)		1	11	7	8
	179	172	175	219	232

ING Groep is in een aantal van de landen waar zij actief is, met haar medewerkers pensioenregelingen op basis van vaste toezeggingen (defined benefit plans) overeengekomen. Deze regelingen leiden tot vergoedingen die gebaseerd zijn op het loon en het aantal dienstjaren van medewerkers op hun pensioengerechtigde leeftijd. Sommige regelingen kennen een vorm van indexatie. Voor een aantal regelingen wordt indexatie toegewezen door het management, voor andere regelingen hangt dit af van de toereikendheid van de activa.

Jaarlijks wordt zoveel premie aan de fondsen afgedragen als nodig is ter financiering van de bestaande verplichtingen die in overeenstemming met de lokale wettelijke vereisten zijn berekend. Pensioenregelingen in alle landen zijn in overeenstemming met de relevante lokale regelgeving met betrekking tot beleggingen en de mate van financiering.

ING Groep verstrekt overige vergoedingen aan bepaalde medewerkers en voormalige medewerkers. Deze vergoedingen hebben voornamelijk betrekking op ziektekosten en kortingen op ING producten voor medewerkers en voormalige medewerkers.

Enkele groepsmaatschappijen hebben een pensioenregeling waarbij het pensioen is gebaseerd op de door deze groepsmaatschappijen gestorte bedragen (defined contribution plans). De activa van alle defined contribution plans van ING worden gehouden in onafhankelijke fondsen. Deze pensioenregelingen leiden niet tot de opname van een voorziening, maar tot opname van een kortlopende schuld in het geval er een verschil bestaat tussen het tijdstip van betaling en afrekening.

Actuariële winsten en verliezen voor pensioen- en overige personeelsverplichtingen bevatten per 31 december 2011 een bedrag van EUR 1.760 miljoen aan ervaringsaanpassingen op activa (2010: EUR 1.085 miljoen; 2009: EUR 387 miljoen; 2008: EUR –2.647 miljoen; 2007: EUR –789 miljoen) en een bedrag van EUR 10 miljoen aan ervaringsaanpassingen op de verplichtingen (2010: EUR 154 miljoen; 2009: EUR 172 miljoen; 2008: EUR –70 miljoen; 2007: EUR 83 miljoen).

Verloop van verplichtingen uit hoofde van defined benefit plans	Pensioenverplichtingen		Personeelsverplichtingen na dienstverband anders dan pensioenen	
	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**16.183**	14.209	**168**	156
Jaarlast	**324**	298	**8**	5
Rentelast	**851**	795	**8**	8
Werkgeversbijdrage			**4**	
Werknemersbijdrage	**2**	3		
Uitkeringen	**–666**	–634	**–5**	–6
Actuariële winsten en verliezen	**–455**	1.396	**–3**	2
Kosten met betrekking tot verstreken dienstjaren	**–8**		**–4**	
Wijzigingen in de samenstelling van de groep en overige wijzigingen	**13**	–20	**–2**	–1
Effect van inperkingen of afrekeningen	**–110**	–7		
Koersverschillen vreemde valuta	**78**	143	**2**	4
Balanswaarde eind van het jaar	**16.212**	16.183	**176**	168
Bestaand uit:				
– Gedekt door onderliggende beleggingen	**16.111**	16.051		
– Niet gedekt door onderliggende beleggingen	**101**	132	**176**	168
	16.212	16.183	**176**	168

Effect van inperkingen of afrekeningen in 2011 heeft voornamelijk betrekking op een inperking met betrekking tot Retail Nederland en een inperking met betrekking tot één van de pensioenregelingen in de Verenigde Staten.

Voor 2012 bedragen de geschatte afschrijvingen van nog niet in de winst-en-verliesrekening verantwoorde kosten met betrekking tot verstreken dienstjaren en actuariële winsten en verliezen respectievelijk nihil en EUR 40 miljoen.

Verloop van reële waarde beleggingen van pensioenregelingen

	Pensioenverplichtingen	
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**17.364**	15.310
Verwachte rendement op beleggingen	**877**	886
Werkgeversbijdrage	**623**	631
Werknemersbijdrage	**15**	2
Uitkeringen	**-627**	–625
Actuariële winsten en verliezen	**1.746**	1.085
Wijzigingen in de samenstelling van de groep en overige wijzigingen	**7**	–19
Koersverschillen vreemde valuta	**72**	94
Balanswaarde eind van het jaar	**20.077**	17.364

De werkelijke opbrengsten van de beleggingen bedragen EUR 2.623 miljoen (2010: EUR 1.971 miljoen) en overstijgen de verwachte opbrengsten op beleggingen. Dit resulteert in een aanzienlijke mutatie met betrekking tot Actuariële winsten en verliezen. Het verschil wordt veroorzaakt door het gedaalde marktrentepercentage op de waardering van de schuldbewijzen in de beleggingen.

Uitbetaling van fondsbeleggingen aan ING Groep wordt niet verwacht in 2012.

Beleggingsbeleid pensioenen

De voornaamste financiële doelstelling van ING pensioenregelingen (de regelingen) is het veiligstellen van de pensioenuitkeringen van de deelnemers. De belangrijkste doelstelling van het financiële beheer van het plan is daarom het bevorderen van stabiliteit en, voor zover van toepassing, verbetering van de dekkingsgraad (d.w.z. de ratio tussen de marktwaarde van de beleggingen en de verplichtingen). Met het beleggingsbeleid voor de beleggingsportefeuille van het plan (het fonds) wordt een evenwicht gezocht tussen de eis om rendement te behalen en de noodzaak de risico's te beheersen. De samenstelling van de beleggingen wordt gezien als het belangrijkste mechanisme om de opbrengst en risico structuur van het fonds te optimaliseren teneinde de financieringsdoelstellingen van het fonds te behalen. Voor de verschillende categorieën van activa wordt de gewenste samenstelling bepaald. Binnen deze categorieën wordt bijzondere aandacht gegeven aan een evenwichtige verdeling tussen industrieën, geografische spreiding, rentegevoeligheid, afhankelijkheid van economische groei, valuta en andere factoren die het rendement bepalen. De beleggingen worden beheerd door professionele vermogensbeheerders. De vermogensbeheerders zijn gebonden aan strikte mandaten en worden aan de hand van specifieke criteria beoordeeld. Door de beheerders wordt onder andere aandacht gegeven aan het beperken van concentraties in beleggingen, de beleggingsstijl en de afhankelijkheid van bepaalde actieve beleggingsstrategieën. Regelmatig wordt de samenstelling van de beleggingen beoordeeld. In het algemeen zal de samenstelling van de beleggingen worden aangepast aan de voorgenomen samenstelling als individuele portefeuilles hun minimum- of maximumniveaus bereiken.

Fondsbeleggingen naar type

	Doelstelling allocatie		Percentage van fondsbeleggingen		Gewogen gemiddelde verwachte lange termijn rendement
	2012	**2011**	2010	**2011**	2010
Aandelen	**34**	**27**	34	**6,9**	7,5
Schuldbewijzen	**51**	**60**	51	**3,8**	4,3
Overig	**15**	**13**	15	**5,2**	6,0
	100	**100**	100	**4,9**	5,7

Per 31 december 2011 zijn onder Aandelen geen (0% van de fondsbeleggingen) aandelen ING Groep begrepen (2010: EUR 2 miljoen, 0,02% van de fondsbeleggingen). Per 31 december 2011 zijn onder Schuldbewijzen voor EUR 42 miljoen (0,30% van de fondsbeleggingen) schuldbewijzen van ING Groep begrepen (2010: EUR 57 miljoen, 0,4% van de fondsbeleggingen). In Overige is voornamelijk onroerend goed opgenomen. Onder Overige is voor een bedrag van nihil (0,00% van de fondsbeleggingen) onroerend goed opgenomen dat op 31 december 2011 in gebruik was door ING Groep (2010: EUR 5 miljoen, 0,04% van de fondsbeleggingen).

Vaststelling van het verwachte rendement op beleggingen

Een belangrijk onderdeel van de financiële planning is de veronderstelling voor beleggingsrendement (Return On Assets, ROA). De ROA wordt minstens een maal per jaar vastgesteld, hierbij rekening houdend met de samenstelling van de beleggingsmix, historische rendementen op de diverse beleggingscategorieën van het fonds en de huidige economische situatie. Op grond van deze factoren wordt aangenomen dat de beleggingen van het fonds een gemiddeld rendement voor de lange termijn zullen behalen. Deze schatting is gebaseerd op een gewogen gemiddeld rendement, na aftrek voor administratiekosten en externe beleggingskosten. Voor schattingsdoeleinden wordt verondersteld dat op de lange termijn de samenstelling van de beleggingen consistent zal zijn met de huidige samenstelling. Veranderingen in de samenstelling van de beleggingen kunnen van invloed zijn op de gerapporteerde pensioenlasten, de dekkingsgraad van het plan en de noodzaak voor toekomstige stortingen.

Gewogen gemiddelden van belangrijkste actuariële veronderstellingen in % per jaar per 31 december

	Pensioenverplichtingen		Personeelsverplichtingen na dienstverband anders dan pensioenen	
	2011	2010	**2011**	2010
Disconteringsfactor	**5,30**	5,40	**4,70**	4,70
Sterfterisico	**1,00**	1,00	**1,00**	1,00
Verwachte salarisontwikkeling (exclusief verhogingen uit hoofde van promoties)	**2,20**	2,70	**2,70**	2,70
Ontwikkeling van medische kosten	**0,00**	0,00	**6,10**	6,10
Indexatie	**1,80**	1,80	**2,00**	2,00

Deze veronderstellingen zijn gewogen gemiddelden naar grootte van de afzonderlijke pensioenverplichtingen. De veronderstellingen met betrekking tot de salarisontwikkeling, rentedisconteringsfactoren en andere pensioenaanpassingen geven de specifieke omstandigheden in het desbetreffende land weer.

De gepresenteerde disconteringsfactor is het gewogen gemiddelde van de disconteringsfactoren welke van toepassing zijn in de verschillende landen. Deze factoren zijn gebaseerd op rentes van AA-bedrijfsobligaties van de specifieke landen met looptijden welke overeenkomen met de pensioenverplichtingen.

Een stijging van 1% van de veronderstelde trendmatige ontwikkeling van medische kosten voor toekomstige jaren zou op 31 december 2011 hebben geresulteerd in een additionele verplichting van EUR 5 miljoen (2010: EUR 5 miljoen) en EUR 1 miljoen stijging van de lasten voor het jaar (2010: EUR 1 miljoen). Een daling van 1% van de trendmatige ontwikkeling van medische kosten voor toekomstige jaren zou op 31 december 2011 hebben geresulteerd in een vrijval van de pensioenverplichtingen van EUR 5 miljoen (2010: EUR 5 miljoen) en EUR 2 miljoen daling van de lasten voor het jaar (2010: EUR 2 miljoen).

De actuariële veronderstelling voor Indexatie voor inflatie daalde tot 1,8% in 2010 hoofdzakelijk als gevolg van een herziening van de beste inschatting voor toekomstige indexatie in het pensioenplan in Nederland. Als gevolg van de onzekere omstandigheden is de waarschijnlijkheid van het toekennen van indexatie in de nabije toekomst gedaald. In 2011, bleef deze aanname op 1,8% wat de onzekerheid met betrekking tot het toekennen van de indexatie in de nabije toekomst weergeeft.

Toekomstige kasstromen

Voor 2012 is de verwachte afdracht voor de pensioenregelingen EUR 575 miljoen.

De toekomstige uitkeringen, te maken door het fonds, in lijn met de toekomstige dienstjaren, zijn als volgt:

Uitkeringen

	Pensioen-verplichtingen	**Personeelsver-plichtingen na dienstverband anders dan pensioenen**
2012	**577**	**15**
2013	**549**	**15**
2014	**534**	**15**
2015	**567**	**14**
2016	**554**	**14**
Jaren 2017 – 2021	**3.511**	**45**

22 ACTIVA NAAR CONTRACTUELE LOOPTIJD

De gepresenteerde bedragen in deze tabellen naar contractuele looptijd komen overeen met de verantwoorde bedragen in de balans.

Activa naar contractuele looptijd

2011	Minder dan 1 maand [1]	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Totaal
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	31.194						31.194
Bankiers	26.168	4.420	5.211	8.146	1.378		45.323
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat							
– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	40.037	7.797	12.068	25.751	37.572	463	123.688
– beleggingen voor risico van polishouders [2]						116.438	116.438
– niet-handelsderivaten	637	521	1.789	5.913	8.299		17.159
– geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	52	78	790	1.212	1.565	1.740	5.437
Beleggingen							
– beschikbaar voor verkoop	3.860	3.578	15.025	58.620	105.429	22.027	208.539
– tot einde looptijd aangehouden	285	999	1.029	6.314	241		8.868
Kredieten	71.742	13.229	34.457	147.566	331.381	4.150	602.525
Herverzekeringscontracten	17	39	234	1.026	2.656	1.898	5.870
Immateriële vaste activa	4	8	239	487	166	2.654	3.558
Overlopende acquisitiekosten	19	22	98	698	3.630	5.737	10.204
Activa aangehouden voor verkoop [3]		62.483					62.483
Overige activa	10.857	3.190	7.407	4.094	4.969	499	31.016
Activa zonder vaste looptijd [4]						6.926	6.926
Totaal activa	184.872	96.364	78.347	259.827	497.286	162.532	1.279.228

(1) Inclusief direct opeisbare activa.
(2) Beleggingen voor risico van polishouders worden beheerd ten behoeve van de polishouders op basis van reële waarde. Alhoewel individuele instrumenten een vervaldatum hebben (of niet) welke afhankelijk is van hun aard, heeft dit geen impact op de liquiditeitpositie van ING.
(3) Activa aangehouden voor verkoop bestaat uit de activa van de groepen van activa welke worden afgestoten en classificeren als aangehouden voor verkoop, zoals opgenomen in toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. De looptijd is gebaseerd op de classificatie als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop.
(4) In Activa zonder vaste looptijd zijn begrepen gebouwen en bedrijfsmiddelen, beleggingen in onroerend goed en deelnemingen. Gezien de aard van de Activa zonder vaste looptijd bestaan deze voornamelijk uit activa welke na meer dan 12 maanden terugbetaald zullen worden.

Activa naar contractuele looptijd

2010	Minder dan 1 maand [1]	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Totaal
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	13.072						13.072
Bankiers	30.770	4.608	4.706	9.447	2.297		51.828
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat							
– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	42.785	8.875	11.569	34.468	27.423	555	125.675
– beleggingen voor risico van polishouders [2]						120.481	120.481
– niet-handelsderivaten	474	184	864	4.637	5.563		11.722
– geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	140	53	917	1.291	1.902	1.713	6.016
Beleggingen							
– beschikbaar voor verkoop	4.551	3.842	14.273	72.824	103.375	23.682	222.547
– tot einde looptijd aangehouden	328	879	1.143	8.786	557		11.693
Kredieten	69.678	15.101	34.354	142.308	347.441	4.322	613.204
Herverzekeringscontracten	17	32	142	727	2.729	2.142	5.789
Immateriële vaste activa	6	12	295	698	195	4.166	5.372
Overlopende acquisitiekosten	20	24	109	820	3.149	6.377	10.499
Activa aangehouden voor verkoop [3]			681				681
Overige activa	13.043	3.137	7.890	6.052	5.518	829	36.469
Activa zonder vaste looptijd [4]						11.957	11.957
Totaal activa	174.884	36.747	76.943	282.058	500.149	176.224	1.247.005

(1) Inclusief direct opeisbare activa.
(2) Beleggingen voor risico van polishouders worden beheerd ten behoeve van de polishouders op basis van reële waarde. Alhoewel individuele instrumenten een vervaldatum hebben (of niet) welke afhankelijk is van hun aard, heeft dit geen impact op de liquiditeitpositie van ING.
(3) Activa aangehouden voor verkoop bestaat uit de activa van de groepen van activa welke worden afgestoten en classificeren als aangehouden voor verkoop, zoals opgenomen in toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. De looptijd is gebaseerd op de classificatie als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop.
(4) In Activa zonder vaste looptijd zijn begrepen gebouwen en bedrijfsmiddelen, beleggingen in onroerend goed en deelnemingen. Gezien de aard van de Activa zonder vaste looptijd bestaan deze voornamelijk uit activa welke na meer dan 12 maanden terugbetaald zullen worden.

23 VERPLICHTINGEN NAAR LOOPTIJD

De onderstaande tabellen bevatten alle financiële verplichtingen naar looptijd gebaseerd op contractuele, niet-verdisconteerde kasstromen. Verder is de niet-verdisconteerde toekomstige couponinterest op te betalen financiële verplichtingen opgenomen in een afzonderlijke regel in de relevante looptijdcategorie. Derivatenverplichtingen zijn netto opgenomen als kasstromen op gesaldeerde basis afgewikkeld worden. Voor overige derivatenverplichtingen is de contractuele bruto te betalen kasstroom opgenomen.

Niet-financiële verplichtingen zijn opgenomen op basis van de balanswaarden naar verwachte looptijd. Verwezen wordt naar de paragraaf Liquiditeitsrisico in de paragraaf 'Risicobeheer' voor een beschrijving over hoe liquiditeitsrisico wordt beheerst.

Verplichtingen naar looptijd

2011	Minder dan 1 maand [1]	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Aanpassing [2]	Totaal
Achtergestelde leningen						8.939	–81	8.858
Uitgegeven schuldbewijzen	28.883	24.725	13.570	49.469	21.072		2.142	139.861
Overige leningen	5.710	93	47	4.156	8.727	416	535	19.684
Bankiers	49.608	11.691	3.825	1.808	5.317		–16	72.233
Toevertrouwde middelen	385.934	25.895	40.658	12.205	2.079		776	467.547
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat								
– overige verplichtingen voor handelsdoeleinden	38.507	3.109	907	2.773	5.706		633	51.635
– handelsderivaten	3.026	4.373	11.493	26.834	23.103		–12.782	56.047
– niet-handelsderivaten	891	828	4.335	12.536	9.529	1.130	–7.084	22.165
– geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	301	398	2.062	6.007	4.525		–272	13.021
Financiële verplichtingen	512.860	71.112	76.897	115.788	80.058	10.485	–16.149	851.051
Verzekerings- en beleggingscontracten	2.788	1.788	10.345	39.034	105.512	119.366		278.833
Verplichtingen aangehouden voor verkoop [3]		64.265						64.265
Overige schulden	9.064	2.964	10.402	7.130	3.957	1.122		34.639
Niet-financiële verplichtingen	11.852	69.017	20.747	46.164	109.469	120.488		377.737
Totaal vreemd vermogen	524.712	140.129	97.644	161.952	189.527	130.973	–16.149	1.228.788
Te betalen couponinterest op financiële verplichtingen	6.799	1.088	4.185	10.651	41.831			64.554

(1) Hieronder zijn verplichtingen welke direct opeisbaar zijn opgenomen.
(2) Deze kolom sluit de niet-verdisconteerde kasstromen met betrekking tot financiële verplichtingen aan op de balanswaarden. De aanpassingen hebben voornamelijk betrekking op de impact van verdisconteren en wat betreft de derivaten op het feit dat de contractuele kasstromen bruto opgenomen zijn (tenzij de kasstromen daadwerkelijk netto afgewikkeld worden).
(3) Verplichtingen aangehouden voor verkoop bestaat uit de verplichtingen van de groepen van activa welke worden afgestoten en classificeren als aangehouden voor verkoop, zoals opgenomen in toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. De looptijd is gebaseerd op de classificatie als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop.

Verplichtingen naar looptijd

2010	Minder dan 1 maand [1]	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Aanpassing [2]	Totaal
Achtergestelde leningen						10.918	–273	10.645
Uitgegeven schuldbewijzen	20.578	36.140	21.289	41.016	16.079		502	135.604
Overige leningen	3.969	2.055	1.289	3.600	9.785	1.121	472	22.291
Bankiers	44.480	15.781	6.082	2.154	4.371		–16	72.852
Toevertrouwde middelen	451.425	25.142	20.690	12.376	1.729			511.362
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat								
– overige verplichtingen voor handelsdoeleinden	46.084	5.329	1.182	9.377	3.779		534	66.285
– handelsderivaten	3.096	3.255	9.615	27.747	18.930		–20.878	41.765
– niet-handelsderivaten	718	229	4.912	18.745	6.987	1.047	–14.856	17.782
– geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	260	472	1.014	6.094	4.996		–129	12.707
Financiële verplichtingen	570.610	88.403	66.073	121.109	66.656	13.086	–34.644	891.293
Verzekerings- en beleggingscontracten	1.822	2.108	9.117	37.045	97.918	123.118		271.128
Verplichtingen aangehouden voor verkoop [3]			424					424
Overige schulden	11.787	2.513	9.855	7.516	4.458	1.398		37.527
Niet-financiële verplichtingen	13.609	4.621	19.396	44.561	102.376	124.516		309.079
Totaal vreemd vermogen	584.219	93.024	85.469	165.670	169.032	137.602	–34.644	1.200.372
Te betalen couponinterest op financiële verplichtingen	2.813	1.599	3.891	12.277	51.920			72.500

(1) Hieronder zijn verplichtingen welke direct opeisbaar zijn opgenomen.
(2) Deze kolom sluit de niet-verdisconteerde kasstromen met betrekking tot financiële verplichtingen aan op de balanswaarden. De aanpassingen hebben voornamelijk betrekking op de impact van verdisconteren en wat betreft de derivaten op het feit dat de contractuele kasstromen bruto opgenomen zijn (tenzij de kasstromen daadwerkelijk netto afgewikkeld worden).
(3) Verplichtingen aangehouden voor verkoop bestaat uit de verplichtingen van de groepen van activa welke worden afgestoten en classificeren als aangehouden voor verkoop, zoals opgenomen in toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. De looptijd is gebaseerd op de classificatie als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop.

24 DERIVATEN EN HEDGE ACCOUNTING

Gebruik derivaten en hedge accounting

Zoals ook beschreven in de paragraaf 'Risicobeheer', maakt ING Groep gebruik van derivaten (met name renteswaps en 'cross currency interest rate swaps') om economisch gezien risico's af te dekken. Deze hedges maken onderdeel uit van de beheersing van verschillende portefeuilles van activa en verplichtingen en van de beheersing van structurele posities. Doelstelling is om het totale risicoprofiel terug te brengen door posities in te nemen met een risicoprofiel tegengesteld aan dat van een oorspronkelijke positie. Met het afdekken van risico's wordt beoogd de kosten die gepaard gaan met het verkrijgen van vreemd vermogen te reduceren en marktrisico's als gevolg van structurele risicoposities in rentegevoeligheid en andere risico's te beperken. Daarnaast worden risico's afgedekt die samenhangen met uitstaande hypotheekoffertes in de retailmarkt en rentemarges in relatie tot rentedragende activa en de daaraan gerelateerde financiering.

De verwerking van deze transacties in de jaarrekening hangt af van de aard van de activa en verplichtingen waarvan de risico's worden afgedekt en van het al dan niet voldoen aan de hedge accounting criteria onder IFRS-EU. De verwerking van derivaten die voldoen aan de hedge accounting criteria onder IFRS-EU is afhankelijk van de afgedekte activa of verplichtingen en van het toegepaste hedge accounting model. Onder IFRS-EU zijn drie hedge accounting modellen mogelijk: reële-waardehedges, kasstroomhedges en hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen. Deze worden hieronder besproken. De waarderingsgrondslagen voor de hedge accounting modellen worden besproken in de paragraaf Grondslagen voor de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening van ING Groep.

Om voor hedge accounting onder IFRS-EU in aanmerking te komen, moet aan bepaalde strikte criteria worden voldaan. Sommige hedges die vanuit het oogpunt van risicobeheer effectief zijn, kwalificeren niet voor hedge accounting onder IFRS-EU. De waardemutaties van derivaten die niet in aanmerking komen voor hedge accounting worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord. De hieruit voortvloeiende schommelingen in het resultaat worden in bepaalde gevallen tegengegaan door de afgedekte activa en verplichtingen te classificeren als activa of verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat. Wanneer hedge accounting onder IFRS-EU wordt toegepast bestaat de mogelijkheid dat gedurende de hedge deze niet meer als hedge classificeert en dat hedge accounting moet worden beëindigd, zelfs wanneer de hedge vanuit economisch perspectief effectief te noemen is. Hierdoor kunnen deze hedges resultaatschommelingen veroorzaken welke vanuit een economisch gezichtspunt niet verwacht zouden worden.

Voor de rente- en valutaderivaten geven de nominale of contractuele bedragen van deze instrumenten alleen een indicatie van de nominale waarde van de openstaande transacties per balansdatum. Het nominale bedrag is geen indicatie van het werkelijke risico dat per balansdatum wordt gelopen. Om het kredietrisico te beheren gebruikt ING Groep kredietderivaten, waaronder 'credit default swaps' en 'total return swaps' om bescherming te kopen of te verkopen tegen kredietrisico's in lening-, beleggings- of handelsportefeuilles. Met betrekking tot kredietderivaten wordt hedge accounting niet toegepast.

Verwerking reële-waardehedges
Reële-waardehedges binnen ING Groep bestaan voornamelijk uit renteswaps en 'cross currency interest rate swaps' die voor vastrentende instrumenten bescherming bieden tegen wijzigingen in reële waarde als gevolg van wijzigingen in de rentestand.

Winsten en verliezen op derivaten onder reële-waardehedges worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Het effectieve deel van de waardemutaties van het afgedekte instrument dat betrekking heeft op het afgedekte risico worden eveneens in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Hierdoor heeft per saldo alleen het ineffectieve deel van de hedge invloed op het resultaat.

In 2011 heeft ING Groep een bedrag van EUR –1.028 miljoen (2010: EUR –748 miljoen) verantwoord als veranderingen in reële waarde van derivaten in reële-waardehedges. Dit bedrag wordt deels gecompenseerd door een bedrag van EUR 1.047 miljoen (2010: EUR 752 miljoen) verantwoord als wijziging in reële waarde van activa en verplichtingen die deel uitmaken van reële-waardehedges. Dit heeft geresulteerd in een resultaat van EUR 19 miljoen (2010: EUR 4 miljoen) verantwoord als het ineffectieve deel van reële-waardehedges. Op 31 december 2011 bedroeg de reële waarde van de derivaten die onderdeel uitmaken van reële-waardehedges EUR –6.286 miljoen (2010: EUR –4.474 miljoen). Dit bedrag wordt in de balans gepresenteerd als EUR 3.192 miljoen (2010: EUR 4.127 miljoen) aan positieve reële waarden onder de activa en EUR 9.478 miljoen (2010: EUR 8.601 miljoen) aan negatieve reële waarden onder de verplichtingen.

Bij het afdekken van renterisico's maakt ING Groep gebruik van de EU 'carve-out' in IFRS voor reële-waardehedges op portefeuilleniveau. De EU 'carve-out' maakt het mogelijk om een groep van derivaten (gedeeltelijk) onderdeel uit te laten maken van een hedge en neemt bepaalde beperkingen weg met betrekking tot het hedgen van deposito's en het niet geheel hedgen van risico's (onder-hedgen). Door gebruik te maken van de EU 'carve-out' kunnen deposito's onderdeel worden gemaakt van een hedgerelatie en is er alleen sprake van ineffectiviteit als het bedrag aan kasstromen in een bepaalde periode onder het in de hedgerelatie aangewezen bedrag valt. ING past de IFRS-EU 'carve-out' toe voor de retailactiviteiten waarmee een nettorisico op de retailfunding (spaar- en lopende rekeningen) en de retaillending (hypotheken) wordt afgedekt. De hedgingsactviteiten vinden plaats in een reële-waardehedge op portefeuilleniveau op de hypotheken, gebruikmakend van de IFRS-EU voorzieningen.

Kasstroomhedges
Kasstroomhedges bestaan voornamelijk uit (forward) renteswaps en 'cross currency interest rate swaps' die worden gebruikt om ING Groep te beschermen tegen fluctuaties in kasstromen uit hoofde van rente van niet-handelsportefeuilles die variabel rentend zijn of die in de toekomst worden geherfinancierd of worden herbelegd. De bedragen en timing van de kasstromen worden voor elke portefeuille van activa en verplichtingen geschat op basis van contractuele voorwaarden en andere relevante factoren waaronder vervroegde aflossingen en wanbetaling. Deze kasstromen betreffen zowel rente als aflossing. Het totaal van deze kasstromen van de hoofdsom en interest vormt de basis voor het bepalen van het nominale bedrag dat onderhevig is aan renterisico en deel uit maakt van de kasstroomhedge.

Winsten en verliezen op het effectieve deel van de derivaten die onderdeel zijn van kasstroomhedges worden verantwoord in het eigen vermogen. De rentestromen van de derivaten worden in dezelfde periode in de winst-en-verliesrekening als rente verantwoord als de rente van de afgedekte positie. Winsten en verliezen op het ineffectieve deel van de derivaten worden verantwoord in het resultaat.

In 2011 heeft ING Groep een bedrag van EUR 1.124 miljoen (2010: EUR 475 miljoen) na belasting in het eigen vermogen verantwoord als effectieve veranderingen in reële waarde van derivaten in kasstroomhedges. Daardoor bedroeg de kasstroomhedge reserve in het eigen vermogen per 31 december 2011 EUR 2.611 miljoen (2010: EUR 1.110 miljoen) bruto en EUR 1.971 miljoen (2010: EUR 847 miljoen) na latente belastingen. Dit bedrag fluctueert met de reële waarde van de derivaten in de kasstroomhedges en wordt in het resultaat verantwoord over de looptijd van de afgedekte posities als rentebaten of rentelasten. De kasstroomhedgereserve heeft betrekking op een groot aantal derivaten en afgedekte posities met verschillende looptijden. Voor verzekeringen lopen deze tot 45 jaar en voor de bank tot 47 jaar, met de grootste concentraties voor verzekeringen van 2 tot 9 jaar en voor de bank van 1 tot 6 jaar. Het ineffectieve deel van de winsten en verliezen op derivaten in kasstroomhedges verantwoord in het resultaat bedroeg in 2011 een verlies van EUR 17 miljoen (2010: EUR 7 miljoen verlies).

Op 31 december 2011 bedroegen de derivaten die onderdeel uitmaken van kasstroomhedges EUR 179 miljoen (2010: EUR –824 miljoen). Dit bedrag wordt in de balans gepresenteerd als EUR 6.641 miljoen (2010: EUR 4.440 miljoen) aan positieve reële waarden onder de activa en EUR 6.462 miljoen (2010: EUR 5.264 miljoen) aan negatieve reële waarden onder de verplichtingen.

Per 31 december 2011 bedroeg de reële waarde van niet-handelsderivaten die onderdeel zijn van de kasstroomhedge EUR –21 miljoen (2010: nihil).

Onder renteopbrengsten en rentekosten op niet-handelsderivaten is respectievelijk EUR 2.966 miljoen (2010: EUR 3.613 miljoen) en EUR 2.959 miljoen (2010: EUR 3.138 miljoen) met betrekking tot derivaten gehanteerd bij kasstroomhedges verwerkt.

Hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen
Hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen bestaan uit derivaten (valuta forwards en swaps) en andere financiële instrumenten zoals leningen in vreemde valuta die worden gebruikt om bescherming te bieden tegen valutarisico gerelateerd aan buitenlandse deelnemingen.

Winsten en verliezen op het effectieve deel van de derivaten die onderdeel zijn van hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen worden verantwoord in het eigen vermogen. Als de deelneming wordt verkocht, valt het gerelateerde deel van de reserve vrij in het resultaat. Winsten en verliezen op het ineffectieve deel van de derivaten worden direct verantwoord in het resultaat.

Op 31 december 2011 bedroegen de derivaten die onderdeel uitmaken van hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen EUR –18 miljoen (2010: EUR –87 miljoen). Dit bedrag wordt in de balans gepresenteerd als EUR 141 miljoen (2010: EUR 81 miljoen) aan positieve reële waarden onder de activa en EUR 159 miljoen (2010: EUR 168 miljoen) aan negatieve reële waarden onder de verplichtingen.

Per 31 december 2011 bedroeg de reële waarde van de uitstaande niet–handelsderivaten die onderdeel zijn van de hedge van de netto-investeringen in de buitenlandse bedrijfsonderdelen EUR –335 miljoen (2010: EUR 208 miljoen).

Het ineffectieve deel van derivaten en hedge-instrumenten welke geen derivaten zijn die onderdeel uitmaken van hedges van netto-investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen verantwoord in het resultaat bedroeg in 2011 nihil (2010: EUR 5 miljoen).

25 BEËINDIGDE BEDRIJFSACTIVITEITEN

Het grootste deel van de Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer is verkocht in december 2011. Onder IFRS classificeert deze transactie als een beëindigde bedrijfsactiviteit. De resultaten van de Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer, welke verkocht zijn, voor het jaar (en vergelijkende jaren) en het verantwoorde verkoopresultaat zijn hieronder uiteengezet:

Resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	2011	2010	2009
Totale baten	**711**	779	837
Totale lasten	**567**	512	634
Resultaat voor belastingen uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**144**	267	203
Belasting met betrekking tot het brutoresultaat voor belasting	**30**	51	103
Resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten na belasting	**114**	216	100
Resultaat uit verkoop van beëindigde activiteiten na belasting [1]	**995**		
Totaal nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.109**	216	100

[1] Het belastingeffect op het resultaat uit verkoop van beëindigde activiteiten is nihil.

Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen' voor meer details over de verkoop van de Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer.

De netto kasstroom van de Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer is als volgt:

Netto kasstroom uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	2011	2010	2009
Operationele kasstroom	**–13**	–25	11
Investeringskasstroom	**–68**	56	49
Financieringskasstroom	**–25**	–6	–25
Netto kasstroom	**–106**	25	35

De opbrengst in contanten van EUR 2.572 miljoen is in het geconsolideerde kasstroomoverzicht opgenomen onder Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten – Desinvesteringen en aflossingen: groepsmaatschappijen en is daarom niet opgenomen in de tabel hierboven.

26 NIET TER VRIJE BESCHIKKING STAANDE ACTIVA

Niet ter vrije beschikking staande activa betreffen voornamelijk rentedragende waardepapieren die tot zekerheid dienen voor bij De Nederlandsche Bank en andere banken opgenomen gelden en worden aangehouden in verband met prolongatierekeningverplichtingen en overige wettelijke vereisten. Niet ter vrije beschikkingstaande activa bestaan uit:

Niet ter vrije beschikking staande activa

	2011	2010
Beleggingen	**1.610**	8.632
Kredieten	**29.800**	37.638
Bankiers	**18.033**	12.025
Overige activa	**4.431**	8.731
	53.874	67.026

Onder Bankiers zijn de gelden van andere centrale banken opgenomen. In sommige jurisdicties heeft ING Bank N.V. een verplichting om een reserve bij centrale banken aan te houden.

Niet ter vrije beschikking staande kredieten bestaan uit de lening aan de Nederlandse overheid in verband met de Steunfaciliteit voor illiquide activa zoals uiteengezet in toelichting 33 'Verbonden partijen' en leningen die voor liquiditeitsdoeleinden in pand gegeven zijn in de Verenigde Staten voor EUR 9 miljard (2010: EUR 7 miljard), Duitsland voor EUR 5 miljard (2010: EUR 5 miljard) en Canada voor nihil (2010: EUR 5 miljard).

In de tabel zijn geen activa met betrekking tot terugkoop- en aandelenuitleentransacties opgenomen. Verwezen wordt naar toelichting 3 'Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat', 4 'Beleggingen' en 5 'Kredieten' voor de relevante bedragen.

De niet ter vrije beschikking staande activa, in bovenstaande tabel, hebben geen afzonderlijk significante voorwaarden anders dan het onderpand.

27 VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN EN TOEZEGGINGEN

ING Groep is betrokken bij activiteiten waar risico's aan zijn verbonden die niet of niet volledig in de geconsolideerde balans tot uitdrukking komen. Om in de behoefte van haar klanten te voorzien, biedt ING Groep kredietgerelateerde financiële producten aan. Dit betreft ook de traditionele kredietgerelateerde 'off-balance sheet' instrumenten.

Voorwaardelijke verplichtingen en toezeggingen

2011	Minder dan 1 maand	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Totaal
Bancaire activiteiten							
Voorwaardelijke verplichtingen van:							
– verdisconteerde wissels	**1**	**1**					**2**
– garanties	**18.614**	**867**	**820**	**1.484**	**3.832**		**25.617**
– onherroepelijke accreditieven	**9.271**	**6.156**	**1.569**	**193**	**17**		**17.206**
– overig	**452**	**45**	**65**	**8**			**570**
	28.338	**7.069**	**2.454**	**1.685**	**3.849**		**43.395**
Verzekeringsactiviteiten							
Verplichtingen	**1.148**	**158**	**174**	**227**	**3**	**115**	**1.825**
Garanties				**9**	**10**	**5**	**24**
	1.148	**158**	**174**	**236**	**13**	**120**	**1.849**
Onherroepelijke faciliteiten	**35.972**	**14.858**	**5.211**	**24.354**	**5.793**		**86.188**
	65.458	**22.085**	**7.839**	**26.275**	**9.655**	**120**	**131.432**

Voorwaardelijke verplichtingen en toezeggingen							
2010	Minder dan 1 maand	1–3 maanden	3–12 maanden	1–5 jaren	Langer dan 5 jaar	Looptijd niet van toepassing	Totaal
Bancaire activiteiten							
Voorwaardelijke verplichtingen van:							
– verdisconteerde wissels	1	1	1				3
– garanties	15.555	472	1.132	1.350	3.202		21.711
– onherroepelijke accreditieven	7.333	6.070	1.914	192	31		15.540
– overig	333	22	64	9			428
	23.222	6.565	3.111	1.551	3.233		37.682
Verzekeringsactiviteiten							
Verplichtingen	1.515	117	66	200	13	103	2.014
Garanties				8	10	5	23
	1.515	117	66	208	23	108	2.037
Onherroepelijke faciliteiten	38.082	16.552	5.251	24.686	5.456		90.027
	62.819	23.234	8.428	26.445	8.712	108	129.746

Garanties betreffen zowel kredietvervangende als niet-kredietvervangende garanties. Kredietvervangende garanties zijn door ING Groep verstrekte garanties met betrekking tot door derden aan klanten verleende kredieten. Naar verwachting zullen de meeste garanties aflopen zonder dat daarop aanspraak wordt gemaakt en zullen dientengevolge geen toekomstige kasstromen veroorzaken. Behalve de garanties die begrepen zijn in de voorwaardelijke verplichtingen, heeft ING Groep ook garanties afgegeven als deelnemer in collectieve garantieregelingen die zijn opgezet op initiatief van landelijke bedrijfstakorganisaties, of die verplicht zijn voorgeschreven door de overheid in verschillende landen.

Onherroepelijke accreditieven garanderen hoofdzakelijk betalingen aan derden voor binnenlandse en buitenlandse handelstransacties in het kader van de financiering van goederenzendingen. Het kredietrisico dat ING Groep loopt is beperkt aangezien de verzonden goederen bij deze transacties als onderpand dienen en de transacties kort van duur zijn.

Overige voorwaardelijke verplichtingen zijn geaccepteerde wissels opgenomen met een korte looptijd. Ook zijn hier onder de verplichtingen opgenomen die voortvloeien uit de reguliere vastgoedactiviteiten. Hieronder vallen de verplichtingen uit projectontwikkeling en bouwcontracten. Geen van deze verplichtingen is afzonderlijk significant.

Onherroepelijke faciliteiten bestaan voornamelijk uit onherroepelijke kredietfaciliteiten die zijn toegezegd aan zakelijke klanten, maar waarop nog geen beroep is gedaan. Veel van deze faciliteiten zijn toegezegd voor een vastgestelde tijdsduur en tegen een variabel rentepercentage. Het kredietrisico en renterisico dat ING Groep loopt bij deze transacties is beperkt. Voor de onherroepelijke kredietfaciliteiten waarop geen beroep is gedaan, is gedeeltelijk zekerheid gesteld in de vorm van onderpand of contra-garanties van de overheid en vrijgestelde organen onder de toezichtsrichtlijnen. Onder onherroepelijke faciliteiten worden tevens de toezeggingen opgenomen tot het aankopen van nog door overheden en private instellingen uit te geven effecten.

Verder huurt ING Groep activa van derden middels operationele leaseovereenkomsten. De te betalen toekomstige huurverplichtingen uit hoofde van niet-opzegbare operationele leaseovereenkomsten bedragen:

Toekomstige huurverplichtingen uit hoofde van operationele leasecontracten	
2012	**305**
2013	**247**
2014	**189**
2015	**171**
2016	**156**
Jaren na 2016	**285**

28 SPECIAL PURPOSE ENTITIES EN SECURITISATIES

Securitisaties

ING Groep als initiatiefnemer

Om het kredietrisico op bepaalde activa te verlagen maakt ING gebruik van synthetische securitisaties. Bij synthetische securitisaties sluit ING een kredietderivaat af met een 'Special Purpose Entity' (SPE). Onder dit contract koopt ING Groep bescherming tegen kredietrisico op bepaalde hypothecaire leningen en leningen verstrekt aan het midden- en kleinbedrijf. De SPE dekt dit kredietrisico vervolgens af door 'credit linked notes' uit te geven. Als gevolg van deze transacties heeft ING Groep een groot deel van het kredietrisico op deze portefeuilles afgewenteld op investeerders. In het algemeen hebben deze investeerders alleen verhaalsrecht op de activa van de SPE en niet op de activa van ING Groep.

Na de securitisatietransactie blijven deze activa opgenomen op de balans van ING Groep onder Kredieten. Deze transacties zijn daarom geen off-balance sheet regelingen.

Activa onder synthetische securitisatieprogramma's	2011	2010
Leningen aan het midden- en kleinbedrijf	**5.251**	5.273
Leningen met hypothecaire zekerheid	**6.245**	6.476
Totaal	**11.496**	11.749

ING Groep als sponsor van een 'multi-seller conduit'
In het kader van haar normale werkzaamheden, ondersteunt ING Groep haar relaties bij het verkrijgen van financieringsmiddelen door het opzetten van transacties waarbij vorderingen van deze relaties of andere financiële activa worden verkocht aan een SPE. Om deze aankopen te financieren geeft de SPE in de markt 'asset backed commercial paper' uit. ING Groep in haar rol als administrateur, ondersteunt deze transactie door deze te structureren, door het verlenen van administratieve en operationele diensten en door het verstrekken van financieringsfaciliteiten.

ING Groep ondersteunt de commercial paper uitgiftes door de SPE's korte termijn liquiditeitsfaciliteiten te verschaffen. Deze faciliteiten zijn bedoeld om tijdelijke verschillen tussen vraag en aanbod in de markt voor commercial paper op te vangen. Zodra deze liquiditeitsfaciliteit door de SPE gebruikt wordt, loopt ING Groep het normale kredietrisico. In een aantal gevallen verstrekt ING Groep naast de gewone liquiditeitsfaciliteiten tevens aanvullende liquiditeitsfaciliteiten, waarbij ING Groep tot op zekere hoogte het kredietrisico dat aan de commercial paper uitgifte verbonden is, overneemt. Hieruit kunnen kredietverliezen voortvloeien. Verder garandeert ING Groep tot een beperkt bedrag, in geval van een zogenaamde Program Wide Credit Enhancement, aan de investeerders in het commercial paper alle overblijvende verliezen binnen de SPE. Deze verschillende faciliteiten hebben elk een eigen risicoprofiel. Zij worden slechts aan de SPE verstrekt nadat de bij ING Groep gebruikelijke beoordeling heeft plaatsgevonden ten aanzien van kredietrisico en liquiditeitsrisico. Voor het verlenen van deze diensten en het ter beschikking stellen van faciliteiten worden marktconforme commissies in rekening gebracht. De SPE is opgenomen in de consolidatie van ING Groep. Deze transacties zijn daarom geen off-balance sheet regelingen.

De verstrekte reguliere korte termijn liquiditeitsfaciliteiten en de aanvullende liquiditeitsfaciliteiten zijn verantwoord onder de onherroepelijke faciliteiten.

Collateralised debt obligations (CDO) transacties
Ten behoeve van CDO-transacties gebruikt ING Groep SPE's. Bij een standaard CDO-transactie wordt een SPE gebruikt om een samenstel van effecten met een rating uit te geven, die worden gedekt door overdraagbare schuldinstrumenten. Naast investeren in CDO's vervult ING Groep vaak meerdere rollen in deze transacties:
- ING Groep arrangeert de transactie, zet de SPE op, verwerft de activa die aan de SPE worden verkocht en verkoopt de CDO aan investeerders;
- ING Groep is verantwoordelijk voor het beheer van de activa in de SPE waarbij het beheer geschiedt op basis van strikte voorwaarden zoals verwoord in de statuten van de SPE.

ING Groep ontvangt een marktgerelateerde vergoeding voor het opzetten en verkopen van CDO's aan investeerders. Het totaal van deze vergoeding is niet significant.

ING Groep als investeerder
ING investeert in securitisaties middels aankoop van schuldbewijzen en door kredietbescherming te verkopen door middel van kredietderivaten als onderdeel van haar beleggingsactiviteiten. Voor sommige securitisatieprogramma's houdt ING Groep beperkte posities aan in de rol van market maker.

Andere entiteiten
ING Groep is ook betrokken bij SPE's die worden gebruikt in bijvoorbeeld structured finance en leasetransacties.

Beleggingsfondsen
ING Groep als fondsbeheerder en belegger
ING Groep lanceert nieuwe beleggingsfondsen waarin ING Groep bij oprichting optreedt als fondsmanager en enige investeerder op het moment van oprichting. Daarna worden derden gezocht die willen investeren in het fonds waardoor het aandeel van ING Groep wordt teruggebracht. In het algemeen houdt ING Groep een bescheiden aandeel in het fonds aan. De fondsen zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de Groep als en wanneer zeggenschap bestaat, daarbij wordt rekening gehouden met zowel ING Groeps financiële belang voor eigen risico en haar rol als vermogensbeheerder.

ING Groep als fondsbeheerder
ING Groep treedt op als fondsbeheerder voor verschillende fondsen. Beheerprovisies die hiervoor in rekening worden gebracht zijn marktconform. In het algemeen treedt ING Groep voor deze fondsen op in een fiduciaire rol en neemt daarom deze fondsen niet op in de geconsolideerde jaarrekening.

29 BELANGRIJKSTE DOCHTERONDERNEMINGEN

De belangrijkste dochterondernemingen van ING Groep en hun plaats van oprichting zijn als volgt:

Dochterondernemingen onderdeel van de bancaire activiteiten	
ING Bank N.V.	Nederland
Bank Mendes Gans N.V.	Nederland
ING Lease Holding N.V.	Nederland
ING Corporate Investments B.V.	Nederland
ING Vastgoed Management Holding B.V.	Nederland
ING Commercial Finance B.V.	Nederland
Westland Utrecht Bank N.V.	Nederland
ING België N.V.	België
Record Bank N.V.	België
ING Luxembourg S.A.	Luxemburg
ING Bank Slaski S.A.	Polen
ING Financial Holdings Corporation	Verenigde Staten
ING Vysya Bank Ltd.	India
ING Direct N.V.	Canada, Duitsland, Spanje, Australië, Frankrijk, Verenigde Staten, Italië, Verenigd Koninkrijk
ING Bank A.S.	Turkije

Dochterondernemingen onderdeel van het verzekeringsbedrijf	
ING Verzekeringen N.V.	Nederland
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.	Nederland
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	Nederland
ING Insurance Eurasia N.V.	Nederland
Parcom Capital B.V.	Nederland
Nationale-Nederlanden Service N.V.	Nederland
Movir N.V.	Nederland
ING Re (Netherlands) N.V.	Nederland
ING Fund Management B.V.	Nederland
ING Vastgoed Belegging B.V.	Nederland
ING Zivotna Poistovna a.s.	Slowakije
ING Nationale-Nederlanden Polska S.A.	Polen
ING Nationale-Nederlanden Polska Powszechne Towarzystwo Emerytaine S.A.	Polen
ING Asigurari de Viata S.A.	Roemenië
ING Greek Life Insurance Company S.A.	Griekenland
ING Nationale-Nederlanden Magyarorszagi Biztosito Rt.	Hongarije
Nationale-Nederlanden Vida, Compañia de Seguros y Reaseguros S.A.	Spanje
Nationale-Nederlanden Generales, Compañia de Seguros y Reaseguros S.A.	Spanje
ING America Insurance Holdings, Inc.	Verenigde Staten
ING International Insurance Holdings, Inc.	Verenigde Staten
ING Life Insurance and Annuity Company	Verenigde Staten
ING North America Insurance Corporation	Verenigde Staten
Lion Connecticut Holdings Inc.	Verenigde Staten
ReliaStar Life Insurance Company	Verenigde Staten
ReliaStar Life Insurance Company of New York	Verenigde Staten
Security Life of Denver Insurance Company	Verenigde Staten
ING USA Annuity and Life Insurance Company	Verenigde Staten
ING Investment Management Co	Verenigde Staten
Security Life of Denver International Limited	Kaaiman Eilanden
ING Insurance Berhad	Maleisië
ING Life Insurance Company (Japan) Limited	Japan
ING Life Insurance Company (Korea) Limited	Zuid Korea
ING Life Insurance Company (Bermuda) Limited	Hong Kong

30 AANKOOP EN VERKOOP VAN MAATSCHAPPIJEN

Acquisities gerealiseerd in 2011

Er zijn geen significante acquisities geweest in 2011.

Verkopen gerealiseerd in 2011

Pacific Antai Life Insurance Company Ltd.

ING heeft in juni 2011 haar volledige belang in China's Pacific Antai Life Insurance Company Ltd. (PALIC) verkocht aan China Construction Bank met een verkoopopbrengst van EUR 82 miljoen. Deze verkoop resulteert in een netto winst van EUR 28 miljoen. De verkoop komt voort uit de strategische heroverweging die bekendgemaakt is in april 2009 als onderdeel van ING's Back-to-Basics programma. Het belang in PALIC was voorheen opgenomen in het segment Insurance Asia/Pacific.

De transactie is in 2009 al aangekondigd en werd sindsdien als 'activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop' gepresenteerd.

ING REIM Europe, ING REIM Asia en Clarion Real Estate Securities (CRES)

ING heeft in februari 2011 bekendgemaakt dat een overeenkomst is bereikt om ING REIM Europe, ING REIM Asia en Clarion Real Estate Securities ('CRES'), ING REIM's Amerikaanse beheerder van de beursgenoteerde vastgoedparticipaties, aan CB Richard Ellis Group Inc te verkopen. Een aantal van ING's aandelenbelangen in vastgoedfondsen die beheerd worden door deze entiteiten zijn ook in de verkoop betrokken.

ING heeft in juli 2011 bekend gemaakt dat de verkoop van Clarion Real Estate Securities ('CRES') aan CB Richard Ellis is voltooid. Het nettoresultaat van de transactie op verkoopdatum bedraagt EUR 182 miljoen. CRES was voorheen opgenomen in het segment ING Real Estate.

In oktober 2011, heeft ING bekend gemaakt dat de verkoop van de Aziatische en Europese activiteiten van REIM aan de in de Verenigde Staten gevestigde CBRE Group Inc, is voltooid. Hiermee is de volledige desinvestering van ING REIM volbracht. De verkoop van REIM heeft een nettoresultaat van ongeveer EUR 245 miljoen opgebracht. Op verkoopdatum behoudt ING als gevolg van de verkoopovereenkomst, een aantal specifieke voorwaardelijke kosten en opbrengsten. Deze hebben echter geen significant effect op het verkoopresultaat. De Aziatische en Europese activiteiten van REIM waren voorheen opgenomen in het segment ING Real Estate.

Clarion Partners

In juni 2011 heeft ING Groep bekendgemaakt dat het haar beheerder van de niet-beursgenoteerde vastgoedparticipaties in de Verenigde Staten, Clarion Partners, voor een bedrag van USD 100 miljoen heeft verkocht aan het management van Clarion Partners en Lightyear Capital LLC. Deze verkoop resulteert in een netto winst van EUR 39 miljoen. Clarion Partners was voorheen opgenomen in het segment ING Real Estate.

ING Investment Management Australia

ING heeft in oktober 2011 de afronding van de verkoop van ING Investment Management Australia (ING IM Australia) aan UBS AG bekendgemaakt. ING IM Australia voorziet de Australische institutionele beleggers en wholesale banking markten van een verscheidenheid aan investeringsstrategieën en -producten. De transactie is onderdeel van ING's strategie ter voorbereiding van de aangekondigde afsplitsing van ING's verzekerings- en investment managementactiviteiten. Deze voorbereiding beoogt middels actief beheer van kapitaal en van diversiteit aan bedrijfsactiviteiten, aantrekkelijke en coherente bedrijfsonderdelen te creëren voor deze afsplitsing. ING IM Australia was voorheen opgenomen in het segment ING Investment Management.

Latijns-Amerikaanse pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer

ING heeft in december 2011 de verkoop van de Latijns-Amerikaanse pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer aan Grupo de Inversiones Suramericana ('GRUPOSURA'), afgerond met een totale verkoopopbrengst van EUR 2.637 miljoen. Deze verkoop is de eerste grote stap richting afsplitsing van ING's verzekerings- en investment managementactiviteiten. Zoals opgenomen in het verkoopcontract, zal ING EUR 2.572 miljoen van de verkoopwaarde ontvangen in contanten en voor de overige EUR 65 miljoen zal ING een lening verstrekken aan GRUPOSURA. De transactie resulteert in een nettoverkoopresultaat van EUR 995 miljoen. Pensioen- en spaaractiviteiten van Chili, Colombia, Mexico, Uruguay en ING's 80% belang in AFP Integra S.A. in Peru, zijn in de transactie meegenomen. Tevens zijn de levensverzekeringsactiviteiten van Chili en Peru en de locale investment managementcapaciteiten van Chili, Colombia, Mexico, Uruguay en Peru ook meegenomen in de transactie. Als onderdeel van deze transactie heeft ING haar 33,7%-belang in het Peruaanse InVitia Seguros de Vida S.A. verkocht aan de familie Wiese, ING's joint venture partner in InVita. ING's 36% belang in de toonaangevende Braziliaanse verzekeraar Sul America SA, is niet meegenomen in de transactie. ING's Commercial Banking activiteiten in Mexico, Brazilië en Argentinië worden door de aankondiging van de verkoop niet beïnvloed. ING's hypotheek- en leaseactiviteiten in Mexico vormen ook geen onderdeel van de transactie.

De Latijns-Amerikaanse pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer waren, voordat zij geclassificeerd werden als beëindigde bedrijfsactiviteiten, opgenomen in de segmenten Insurance Latin America en ING Investment Management. Het segment Insurance Latin America is opgehouden te bestaan als gevolg van deze transactie aangezien het merendeel van de activa en verplichtingen verkocht zijn. Het nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten is apart opgenomen in de winst-en-verliesrekening. Voor meer details wordt verwezen naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten'.

ING Car Lease

ING heeft in september 2011 de verkoop van ING Car Lease aan BMW Group fleet management divisie Alphabet afgerond. De transactie resulteerde in een verkoopopbrengst van EUR 696 miljoen en een netto transactieresultaat van EUR 347 miljoen. ING Car Lease was voorheen gedeeltelijk opgenomen in zowel de segmenten Commercial en Retail Banking.

Verkopen plaatsgevonden in 2012

ING Direct USA

ING heeft in juni 2011 aangekondigd dat het overeenstemming heeft bereikt om ING Direct US te verkopen aan Capital One Financial Corporation, een toonaangevende Amerikaanse houdstermaatschappij. In februari 2012 heeft ING aangekondigd dat de verkoop afgewikkeld is. De totale verkoopwaarde van de transactie is ongeveer USD 9,0 miljard (of ongeveer EUR 6,9 miljard), EUR 6,3 miljard in contanten en USD 2,7 miljard in de vorm van 54,0 miljoen aandelen in Capital One, gebaseerd op een aandelenprijs van USD 49,29 op de transactiedatum, 16 februari 2012. De aandelen vertegenwoordigden een belang van 9,7% in Capital One op het moment van afwikkeling. De transactie heeft geresulteerd in een positief resultaat na belasting van EUR 0,5 miljard.

In 2011 is ING Direct USA nog steeds opgenomen in het segment ING Direct. Na de verkoop zal ING Direct USA niet meer in de consolidatie opgenomen worden.

In samenhang met de verkoop van ING Direct US, heeft ING de aanpassing van de Illiquid Assets Back-up Facility (steunfaciliteit voor illiquide activa, hierna 'Steunfaciliteit') met de Nederlandse Staat afgerond, welke was aangekondigd op 16 juni 2011. De aanpassing heeft als doel ING Direct US voor verkoop te vrijwaren van de Steunfaciliteit, door ING Bank als tegenpartij van de Nederlandse Staat te benoemen. Vervolgens is de Steunfaciliteit dusdanig aangepast dat een blijvende afstemming tussen ING en de Staat omtrent de Alt –A portefeuille positie gewaarborgd blijft. Alleen het deel van Steunfaciliteit dat betrekking heeft op ING Direct, wat ongeveer 85% is van de totale portefeuille onder de Steunfaciliteit, is aangepast. Voor meer details over de originele Steunfaciliteit en de gemaakte aanpassingen wordt verwezen naar toelichting 33 ' Verbonden partijen'.

Verkoop van meest significante maatschappijen in 2011

	Clarion Partners	Clarion Real Estate securities	ING REIM Azië en Europa	ING Car Lease	Pacific Antai Life Insurance Company Ltd	Latijns-Amerikaanse pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer	Totaal
Algemeen							
Belangrijkste branche	**Bank**	**Bank**	**Bank**	**Bank**	**Verzekeringen**	**Verzekeringen**	
Verkoopopbrengst							
Opbrengst in contanten [1]	**69**	**224**	**365**	**696**	**82**	**2.572**	**4.008**
Verkoopopbrengst	**69**	**224**	**365**	**696**	**82**	**2.572**	**4.008**
Activa							
Liquiditeiten					**7**	**80**	**87**
Beleggingen					**146**	**644**	**790**
Kredieten			**1**	**104**	**54**	**6**	**165**
Bankiers	**1**	**3**	**94**	**103**			**201**
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**5**				**10**	**679**	**694**
Gebouwen en bedrijfsmiddelen				**3.275**			**3.275**
Diverse overige activa	**20**	**44**	**82**	**341**	**48**	**1.491**	**2.026**
Verplichtingen							
Verzekerings- en beleggingscontracten					**205**	**715**	**920**
Bankiers				**101**			**101**
Toevertrouwde middelen				**3.028**		**66**	**3.094**
Diverse overige verplichtingen	**10**	**19**	**116**	**333**	**14**	**563**	**1.055**
Netto activa	**16**	**28**	**61**	**361**	**46**	**1.556**	**2.068**
% verkocht	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**80%**	**Diverse** [2]	
Netto activa verkocht	**16**	**28**	**61**	**361**	**37**	**1.478**	**1.981**
Winst/verlies op verkoop [3]	**39**	**182**	**245**	**347**	**28**	**995**	**1.836**

[1] In de ingaande en uitgaande kasstromen van maatschappijen in het kasstroomoverzicht zijn ingaande en uitgaande kasstromen begrepen van individueel immateriële verkopen in aanvulling op de hier gepresenteerde kasstromen.
[2] Bestaat uit diverse onderdelen zoals uiteengezet bij de beschrijving van de verkoop.
[3] Winst/verlies op verkoop bestaat uit de verkoopopbrengst, de netto activa verkocht, de kosten die direct verband houden met de verkoop en de realisatie van de ongerealiseerde reserves.

Acquisities gerealiseerd in 2010
Er zijn geen significante acquisities geweest in 2010.

Verkopen gerealiseerd in 2010
In oktober 2009 heeft ING overeenstemming bereikt om haar Private Banking activiteiten in Azië te verkopen voor USD 1.463 miljoen (EUR 985 miljoen). Dit onderdeel biedt private banking diensten aan in 11 markten, waaronder Hong Kong, de Filippijnen en Singapore. De transactie genereerde een nettowinst van EUR 332 miljoen voor ING. De verkoop is afgewikkeld in de eerste helft van 2010. De Private Banking activiteiten in Azië waren voorheen opgenomen in het segment Retail Asia.

In oktober 2009 heeft ING overeenstemming bereikt om haar Private Banking activiteiten in Zwitserland te verkopen aan Julius Baer voor een bedrag van EUR 345 miljoen (CHF 520 miljoen) in contanten. De transactie genereerde een nettowinst van EUR 73 miljoen voor ING. De verkoop is afgewikkeld in januari 2010. De Private Banking activiteiten in Zwitserland waren voorheen opgenomen in het segment Retail Central Europe.

In augustus 2010 heeft ING bekend gemaakt dat het is overeengekomen om haar 50% belang in ING Summit Industrial Fund LP (Summit), een portefeuille Canadees industrieel vastgoed, aan een joint-venture tussen KingSett Capital en Alberta Investment Management Corporation (AIMCo) te verkopen. De verkoop is afgewikkeld in november 2010. De transactiewaarde van het volledige belang in Summit is CAD 2,0 miljard (EUR 1,4 miljard) en is inclusief overgedragen schulden. Bovenop haar directe participatie in Summit bezat ING een indirecte participatie door haar 7,8% belang in ING Industrial Fund (IIF), een door ING beheerd, beursgenoteerd vastgoedfonds in Australië, welke het overblijvende 50% belang beheerde. Als onderdeel van de transactie heeft IIF besloten om tegelijkertijd haar belang in Summit te verkopen aan KingSett/AIMCO. Als gevolg daarvan wordt INGs indirecte belang ook beëindigd. Naast deze transactie heeft ING Real Estate Canada verkocht, de beheerder van Summit, aan KingSett/AIMCO, voor een niet nader toegelicht bedrag. De transactie had geen significante invloed op het resultaat of de kapitaalratio's van ING Groep over 2010. De transactie leidde tot een netto verlies van EUR 26 miljoen in 2010. Summit was voorheen opgenomen in het segment ING Real Estate.

Daarnaast zijn er nog een aantal verkopen geweest die geen significante invloed hadden op de geconsolideerde balans en de winst-en-verliesrekening van ING Groep: In november 2009 heeft ING een overeenkomst bereikt met Lightyear Capital LLC om drie van haar onafhankelijke retail broker-dealer units in de Verenigde Staten te verkopen voor een bedrag van EUR 96 miljoen. De transactie omvat Financial Network Investment Corporation, gevestigd in El Segundo, Californië, Multi-Financial Securities Corporation in Denver, Colorado, Primevest Financial Services Inc., gevestigd in St. Cloud, Minnesota en ING Brokers Network LLC, de houdstermaatschappij en back-office welke gemeenschappelijke ondersteunende diensten verleent aan de broker-dealers. Zij opereren collectief onder de naam ING Advisors Network. De transactie is afgerond in februari 2010. De drie onafhankelijke retail broker-dealer units waren voorheen opgenomen in het segment Insurance US.

In december 2009 heeft ING overeenstemming bereikt om haar schadeverzekeringsactiviteiten in Griekenland te verkopen voor een bedrag van EUR 4 miljoen. De verkoop is afgewikkeld in juli 2010.

Verkoop van meest significante maatschappijen in 2010	Private Banking activiteiten in Azië [3]	Private Banking activiteiten in Zwitserland [3]	ING Summit Industrial Fund LP	Totaal
Algemeen				
Belangrijkste branche	Bank	Bank	Bank	
Verkoopopbrengst				
Opbrengst in contanten [1]	985	345	333	1.663
Verkoopopbrengst	985	345	333	1.663
Activa				
Liquiditeiten	4	179		183
Beleggingen	41	236		277
Kredieten	2.390	816	6	3.212
Bankiers	1.171	1.177	39	2.387
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	397	8		405
Beleggingen in onroerend goed			1.620	1.620
Diverse overige activa	20	46	57	123
Verplichtingen				
Bankiers	180	755	952	1.887
Toevertrouwde middelen	3.098	1.382		4.480
Diverse overige verplichtingen	92	53	52	197
Netto activa	653	272	718	1.643
% verkocht	100%	100%	50% [4]	
Netto activa verkocht	653	272	359	1.284
Winst/verlies op verkoop [2]	332	73	–26	379

(1) In de ingaande en uitgaande kasstromen van maatschappijen in het kasstroomoverzicht zijn ingaande en uitgaande kasstromen begrepen van individueel immateriële verkopen in aanvulling op de hier gepresenteerde kasstromen.
(2) Winst/verlies op verkoop bestaat uit de verkoopopbrengst, de netto activa verkocht, de kosten die direct verband houden met de verkoop en de realisatie van de ongerealiseerde reserves.
(3) Per 31 december 2009 verwerkt als groep van activa die wordt afgestoten.
(4) Na verkoop van het 50%-belang heeft ING geen resterend belang in Summit.

2009

Zoals uiteengezet in toelichting 9 'Immateriële vaste activa' is in 2009 EUR 39 miljoen goodwill verwerkt. Hiervan heeft EUR 26 miljoen betrekking op de consolidatie van 3W Holding B.V. zoals hieronder toegelicht. In 2009 waren er geen significante aankopen.

In augustus 2009 heeft ING de volledige beschikkingsmacht verkregen over haar joint venture 3W Holding B.V., een onderneming welke zich bezig houdt met vastgoedontwikkeling, waarvan ING al 50% van het eigendom had. ING kreeg een meerderheidszetel in de Raad van Commissarissen van 3W Holding B.V. en is een optie-overeenkomst aangegaan welke ING in staat stelde om de resterende 50% te verkrijgen. Als gevolg van de verkregen beschikkingsmacht is 3W Holding B.V. volledig opgenomen in de consolidatie per september 2009. De netto-activa voor consolidatie bedroegen EUR –21 miljoen. Het aankoopbedrag voor het verkrijgen van de resterende 50%, onder de optie-overeenkomst, was ongeveer EUR 5 miljoen. Derhalve is bij de aankoop een goodwill van EUR 26 miljoen opgenomen. De goodwill is hoofdzakelijk toe te schrijven aan operationele synergieën, welke samenhangen met het verkrijgen van de beschikkingsmacht over het professionele netwerk van 3W Holding B.V. en het toekomstige businesspotentieel in het zuiden van Nederland, waar 3W Holding B.V. opereert.

	3W Holding B.V.
Algemeen	
Belangrijkste branche	Bank
Datum van volledige consolidatie	1 september 2009
Aankoopwaarde	5
Activa	
Diverse overige activa	51
Verplichtingen	
Toevertrouwde middelen	21
Diverse overige verplichtingen	51
Netto activa	–21
Geactiveerde goodwill	26
Winst sinds datum van volledige consolidatie	–16
Baten als volledige consolidatie plaats had gevonden bij aanvang boekjaar	–5
Winst als volledige consolidatie plaats had gevonden bij aanvang boekjaar	–19

Verkopen gerealiseerd in 2009

In oktober 2008 heeft ING overeenstemming bereikt om alle Taiwanese levensverzekeringsactiviteiten, ING Life Taiwan te verkopen aan Fubon Financial Holding Co. Ltd. De verkoop is afgerond in februari 2009 tegen een uiteindelijke verkoopprijs van EUR 466 miljoen (USD 600 miljoen). Dit wijkt af van de verantwoorde opbrengst in 2008 van EUR 447 miljoen wat veroorzaakt wordt door fluctuaties in de dollar/euro wisselkoers tussen de datum van ondertekening van de verkoopovereenkomst en de datum van afwikkeling. ING heeft een betaling ontvangen in een vast aantal aandelen waarbij het verschil tussen de reële waarde van die aandelen op de afwikkeldatum en de verkoopprijs betaald is in achtergestelde schuldbewijzen van de koper. Deze transactie resulteerde in een verlies van EUR 292 miljoen. Dit verlies bevat EUR 214 miljoen verkoopverlies (verwerkt in 2008 in Resultaat uit verkopen van groepsmaatschappijen in de winst-en-verliesrekening) en EUR 78 miljoen operationeel verlies in de periode dat ING Taiwan classificeerde als aangehouden voor verkoop. ING Life Taiwan was voorheen opgenomen in het segment Insurance Asia/Pacific.

In februari 2009 heeft ING de verkoop afgewikkeld van haar belang van 70% in ING Canada, voor een netto-opbrengst van EUR 1.316 miljoen. Dit wijkt af van de verantwoorde opbrengst van EUR 1.265 miljoen in het jaarverslag 2008 wat veroorzaakt wordt door fluctuaties in de Canadese dollar/euro wisselkoers tussen de datum van ondertekening van de verkoopovereenkomst en de datum van afwikkeling. De verkoop is geëffectueerd door een onderhandse plaatsing en een aanvullende gelijktijdige openbare plaatsing. De transactie resulteerde in een verlies van EUR 38 miljoen. ING Canada was voorheen opgenomen in het segment Insurance US.

In juli 2009 heeft ING overeenstemming bereikt om haar niet-kernactiviteiten met betrekking tot de lijfrente- en hypotheekactiviteiten in Chili te verkopen aan Corp Group Vida Chile S.A voor EUR 217 miljoen. De verkoop heeft geen effect op de pensioen-, levensverzekerings- en investment managementactiviteiten van ING in Chili. Op die gebieden blijft ING toegewijd om zich te ontwikkelen als toonaangevende marktpartij. De transactie is afgewikkeld in november 2009 en resulteerde in een verlies van EUR 23 miljoen. Deze lijfrente- en hypotheekactiviteiten waren voorheen opgenomen in het segment Insurance Latin America.

In september 2009 heeft ING overeenstemming bereikt om haar samenwerkingverband op het gebied van levensverzekeringen en vermogensbeheer in Australië en Nieuw-Zeeland te verkopen aan ANZ, haar joint venture partner. Onder de voorwaarden van de overeenkomst verkoopt ING 51% van haar aandelenbelang in ING Australië en ING Nieuw-Zeeland aan ANZ, voor EUR 1.106 miljoen in contanten. De transactie is onderdeel van ING's Back-to-Basics-programma. De verkoop is afgewikkeld in november 2009 en resulteerde in een winst van EUR 337 miljoen voor ING. De joint venture was voorheen opgenomen in het segment Insurance Asia/Pacific.

Verkoop van meest significante maatschappijen in 2009

	ING Life Taiwan [5]	ING Canada	Lijfrente- en hypotheek-activiteiten in Chili	Australië/ Nieuw Zeeland	Totaal
Algemeen					
Belangrijkste branche	Verzekeringen	Verzekeringen	Verzekeringen	Verzekeringen	
Verkoopopbrengst					
Opbrengst in contanten [1]		1.316	217	1.106	2.639
Opbrengst anders dan in contanten	466				466
Verkoopopbrengst	466	1.316	217	1.106	3.105
Activa					
Liquiditeiten	80	322	2	233	637
Beleggingen	9.801	2.350	1.803	385	14.339
Kredieten	1.341	79	413		1.833
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	1.552	1.075	52	8.370	11.049
Diverse overige activa	2.538	2.092	74	639	5.343
Verplichtingen					
Verzekerings- en beleggingscontracten	14.294	3.761	2.009	8.524	28.588
Diverse overige verplichtingen	260	223	95	334	912
Netto activa	758	1.934	240	769	3.701
% verkocht	100%	70% [4]	100%	100%	
Netto activa verkocht	758	1.354	240	769	3.121
Winst/verlies op verkoop [2]	–292 [3]	–38	–23	337	–16

(1) In de ingaande en uitgaande kasstromen van maatschappijen in het kasstroomoverzicht zijn ingaande en uitgaande kasstromen begrepen van individueel immateriële verkopen in aanvulling op de hier gepresenteerde kasstromen.
(2) Winst/verlies op verkoop bestaat uit de verkoopopbrengst, de netto activa verkocht, de kosten die direct verband houden met de verkoop en de realisatie van de ongerealiseerde reserves.
(3) Verlies is verwerkt in 2008.
(4) Na verkoop van het 70%-belang heeft ING geen resterend belang in ING Canada.
(5) Activa en verplichtingen in deze kolom waren gepresenteerd als activa/ verplichtingen aangehouden voor verkoop per 31 december 2008.

31 JURIDISCHE PROCEDURES

Vennootschappen behorende tot ING Groep zijn zowel in Nederland als in een aantal andere landen, inclusief de Verenigde Staten, verwikkeld in rechtszaken en arbitrageprocedures die door en tegen deze vennootschappen zijn ingesteld met betrekking tot claims die voortkomen uit de normale bedrijfsuitoefening, inclusief hun activiteiten als verzekeraar, kredietverschaffer, werkgever, belegger en belastingplichtige. In een aantal van deze procedures worden grote of onbepaalde bedragen geëist, inclusief hoge schadevergoedingen en andere soorten vergoedingen. Hoewel het niet mogelijk is de uitkomst van alle lopende of dreigende juridische procedures en procedures tegen de toezichthouder te voorspellen of te bepalen, is de Raad van Bestuur van ING van mening dat noch zij noch ING's dochtervennootschappen op de hoogte is van enige overheids-, juridische of arbitrage procedure (inclusief een dergelijke procedure waarvan ING Groep weet dat deze aanhangig is of dat daarmee wordt gedreigd) in het recente verleden die in die periode materiële gevolgen zou kunnen hebben gehad of heeft gehad op de financiële positie of de bedrijfsresultaten van ING Groep.

Vanwege de geografische spreiding van haar activiteiten, kan ING op ieder moment onderworpen worden aan belastingcontroles in talrijke jurisdicties. Hoewel ING Groep meent dat zij adequate voorzieningen heeft opgenomen voor alle belastingposities, kan de uiteindelijke uitkomst van deze controles leiden tot aansprakelijkheden die afwijken van de opgenomen bedragen.

De procedures waarbij ING betrokken is, hebben onder meer betrekking op klachten en rechtszaken die zijn aangespannen met betrekking tot de resultaten van bepaalde rentegevoelige producten die werden verkocht door een voormalige dochtermaatschappij van ING in Mexico. Deze procedures hebben ook betrekking op rechtszaken die zijn aangespannen door voormalige werknemers van een Argentijnse dochtermaatschappij, van wie de arbeidsovereenkomsten zijn beëindigd als gevolg van de nationalisatie van het pensioenfondssysteem door de Argentijnse Republiek. Daarnaast is een procedure aangespannen door de koper van bepaalde Mexicaanse dochtermaatschappijen van ING, die stelt dat de financiële conditie van deze dochtermaatschappijen niet juist was weergegeven. Tevens wordt in een procedure, die beweerdelijk namens een groep belanghebbenden (zgn. collectieve actie) bij de rechter in New York is aangespannen, betoogd dat bepaalde openbaarmakingen ten aanzien van de aanbieding van ING Perpetual Hybrid Capital Securites in 2007 en 2008 in strijd zijn geweest met federale effecten wetten. De rechter heeft de vorderingen met betrekking tot de aanbieding in 2007 afgewezen. De betwiste openbaarmakingen die dit vonnis van de rechter hebben overleefd betreffen slechts de aanbieding van juni 2008 en vooral de investering door ING Groep in bepaalde door hypotheken gesecuritiseerde effecten. Via een andere beweerdelijke collectieve actie worden handelingen omtrent ING's Amerikaanse spaar-, ESOP- en 401(k)-plannen voor ILIAC agenten aangevochten. De rechter heeft laatstgenoemde zaak afgewezen en eisers hebben beroep ingesteld. Ook een beheerder van een ERISA plan is een procedure gestart, op zoek naar de steun van

een bepaalde klasse van ERISA plan beheerders, waarin hij stelt dat een dochtermaatschappij van ING bepaalde ERISA verplichtingen heeft geschonden. Deze onderwerpen worden krachtig verdedigd; op dit moment kan ING de uitkomst van deze procedure echter niet voorspellen. Het is derhalve nog niet mogelijk om een inschatting te geven van het (potentiële) financieel effect.

Sinds eind 2006 hebben beleggingsverzekeringen negatieve aandacht gekregen van de Nederlandse media, het Nederlands Parlement, de AFM en consumentenorganisaties. De kosten van in het verleden verkochte beleggingsverzekeringen zouden te hoog zijn en verzekeraars wordt in het algemeen een gebrek aan transparantie verweten in hun aanbod van beleggingsverzekeringen. De kritiek rondom beleggingsverzekeringen heeft er toe geleid dat een compensatieregeling is geïntroduceerd door Nederlandse verzekeraars die beleggingsverzekeringen hebben aangeboden. In 2008 hebben ING's Nederlandse verzekeringsdochters een overeenkomst op hoofdlijnen gesloten met alle consumentenorganisaties om compensatie aan te bieden aan hun polishouders met een individuele beleggingsverzekering waarbij hogere kosten in rekening zijn gebracht dan een afgesproken maximum, alsmede om vergelijkbare compensatie aan te bieden voor bepaalde hybride verzekeringsproducten. Op 31 december 2008 is een voorziening getroffen voor de kosten van deze overeenkomst. Destijds werden deze kosten geschat op EUR 365 miljoen. In 2010 werd met één van de twee belangrijkste consumentenorganisaties een volledige overeenkomst over de implementatie van bovenstaande overeenkomst op hoofdlijnen gesloten. Verder hebben ING's Nederlandse verzekeringsdochters aanvullende (zogenoemde "flankerende") maatregelen aangekondigd die voldoen aan de zogenaamde "Best in Class" criteria zoals geïntroduceerd op 24 november 2011 door de Nederlandse minister van financiën. Dit heeft in december 2011 geresulteerd in een overeenkomst over deze maatregelen met de twee belangrijkste consumentenorganisaties. De implementatie is begonnen en het is ons streven om voor eind 2012 alle polishouders te informeren over compensatie. De implementatie van de compensatieregeling en de additionele maatregelen hoeft individuele polishouders er niet van te weerhouden juridische procedures te starten tegen ING's Nederlandse verzekeringsdochters. Polishouders zijn juridische procedures gestart en zouden dat in de toekomst kunnen blijven doen om aanvullende schadevergoeding te eisen. Gelet op de continue publieke en politieke aandacht voor beleggingsverzekeringen in het algemeen en de onzekerheid over de uitkomst van lopende of toekomstige juridische procedures, is het niet mogelijk de uiteindelijke financiële consequenties te voorspellen of te bepalen.

In januari 2010 heeft ING beroep aangetekend bij het Hof van de Europese Gemeenschappen tegen specifieke onderdelen van de beslissing van de Europese Commissie met betrekking tot ING's herstructureringsplan. In haar beroepschrift bestrijdt ING de manier waarop de Commissie het bedrag aan door ING ontvangen staatssteun heeft berekend en de disproportionaliteit van de beperkingen met betrekking tot prijsleiderschap in het bijzonder en de disproportionaliteit van de herstructureringseisen in het algemeen. Op 2 maart 2012 heeft het Hof de beslissing van 18 november 2009 van de Commissie gedeeltelijk vernietigd met als gevolg dat er een nieuwe beslissing genomen moet worden door de Commissie. Belanghebbenden kunnen tegen deze uitspraak van het Hof in beroep gaan bij het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen binnen twee maanden en tien dagen na de datum van voornoemde uitspraak.

In januari 2011 heeft de Vereniging van Effectenbezitters ("VEB") een aantal partijen gedagvaard op grond van de stelling dat investeerders zouden zijn misleid door een prospectus die was uitgegeven met betrekking tot de aandelenuitgifte in september 2007 door Fortis N.V. (nu: Ageas N.V.), namelijk Ageas N.V., the underwriters van deze uitgifte, waaronder ING Bank, en voormalige bestuurders van Fortis N.V. Volgens de VEB bevat het prospectus aanzienlijke onjuiste en misleidende informatie. De VEB stelt dat de gevolgen en de risico's van de "subprime" crisis voor Fortis en Fortis' liquiditeitspositie onjuist zijn weergegeven in het prospectus. De VEB verzoekt een verklaring voor recht dat de gedagvaarde partijen onjuist hebben gehandeld en daardoor aansprakelijk zijn voor de schade die is geleden door de investeerders in Fortis. Het schadebedrag van EUR 18 miljard is nog niet onderbouwd. ING zal zichzelf verdedigen tegen deze vordering; op dit moment kan ING de uitkomst van deze procedure nog niet inschatten. Het is derhalve nog niet mogelijk om een inschatting te geven van het (potentiële) financiële effect van deze zaak.

In juli 2011 is de Stichting Collectieve Actie Pensioengerechtigden ING Nederland samen met twee vakbonden (FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond) en een aantal gepensioneerden een juridische procedure gestart tegen de beslissing van ING om geen financiële middelen ter beschikking te stellen om de pensioenen van oud-medewerkers, die verzekerd zijn bij de Stichting Pensioenfonds ING, aan te passen aan de gestegen prijzen (indexering) per 1 januari 2011. In juli 2011 is ook de Belangenvereniging ING Directiepensioenen samen met een aantal individuele gepensioneerde Nederlandse managers van ING een juridische procedure gestart tegen de beslissing van ING om geen financiële middelen ter beschikking te stellen om de pensioenen van oud-medewerkers aan te passen aan de gestegen prijzen (indexering) per 1 januari 2011. Het is niet mogelijk om de definitieve uitkomst van deze juridische procedures te voorspellen, hoewel een juridische procedure in een vergelijkbare rechtszaak, gestart door de Stichting Pensioenfonds ING, in ING's voordeel is beslecht. De uiteindelijke uitkomst van deze juridische procedures kan resulteren in aansprakelijkheid en voorzieningen voor deze aansprakelijkheid welke kan afwijken van de bedragen waar tot nu toe rekening mee is gehouden. Het is derhalve nog niet mogelijk om een inschatting te geven van het (potentiële) financieel effect van deze rechtszaken.

In aanvulling op voornoemde procedures, ING Bank blijft in gesprek met de autoriteiten in de VS betreffende naleving door ING Bank van vereisten van de Office of Foreign Asset Control ('OFAC'). ING Bank heeft verzoeken om informatie ontvangen van Amerikaanse overheidsinstanties, waaronder het Amerikaanse ministerie van Justitie, en het openbaar ministerie van het district New York. ING Bank verleent volledige medewerking aan de lopende onderzoeken en is in gesprek met de autoriteiten in de VS om voornoemde aangelegenheden op te lossen. Het is momenteel niet mogelijk voor ING Bank om een betrouwbare inschatting te maken van de tijdsduur die gemoeid is of het bedrag dat gemoeid kan zijn van iedere mogelijke schikking, welke aanzienlijk kunnen zijn. Het is derhalve nog niet mogelijk om een inschatting te geven van het (potentieel) financieel effect.

Daarnaast, net als vele andere bedrijven in de verzekeringsindustrie, heeft een aantal van onze Amerikaanse groepsmaatschappijen formele informatieverzoeken ontvangen van diverse overheids- en toezichthoudende instanties over de vraag of en in welke mate zij

proactief hebben vastgesteld of klanten zijn overleden, uitkeringen zijn gedaan zonder dat een claim is ingediend en of zij voldoen aan door de staat afgevaardigde wetten betreffende niet opgeëiste of verlaten eigendommen. Groepsmaatschappijen zouden gedwongen kunnen worden additionele betalingen aan begunstigden te verrichten, alsmede aanvullende fondsen over te hevelen die worden beschouwd als fondsen waarvan afstand is gedaan en toezichthouders zouden boetes, strafmaatregelen en rente kunnen opleggen. Het is derhalve nog niet mogelijk om een inschatting te geven van het (potentiële) financieel effect van deze informatieverzoeken.

32 JOINT VENTURES

De volgende joint ventures worden proportioneel geconsolideerd in de geconsolideerde jaarrekening:

Belangrijkste joint ventures					
2011	**Eigendom (%)**	**Activa**	**Verplichtingen**	**Baten**	**Lasten**
Postkantoren B.V.	**50**	**57**	**69**	**16**	**21**
KB Life Insurance Company Ltd [1]	**49**	**1.524**	**1.390**	**449**	**434**
ING-BOB Life Insurance Company Ltd	**50**	**433**	**379**	**97**	**101**
ING Vysya Life Insurance Company Ltd [1]	**26**	**430**	**411**	**117**	**121**
Totaal		**2.444**	**2.249**	**679**	**677**

[1] Opgenomen als joint venture omdat er sprake is van gezamenlijke zeggenschap.

Belangrijkste joint ventures					
2010	Eigendom (%)	Activa	Verplichtingen	Baten	Lasten
Postkantoren B.V.	50	91	100	30	28
KB Life Insurance Company Ltd [1]	49	1.236	1.118	436	425
ING-BOB Life Insurance Company Ltd	50	333	289	87	85
ING Vysya Life Insurance Company Ltd [1]	26	495	466	127	136
Totaal		2.155	1.973	680	674

[1] Opgenomen als joint venture omdat er sprake is van gezamenlijke zeggenschap.

33 VERBONDEN PARTIJEN

Bij het uitoefenen van haar bedrijfsactiviteiten gaat ING Groep transacties aan met verbonden partijen. Partijen worden als verbonden beschouwd wanneer één partij de mogelijkheid heeft om invloed van betekenis uit te oefenen bij het nemen van financiële of operationele beslissingen door de andere partij. Transacties hebben plaatsgevonden op marktconforme voorwaarden en bestaan uit het leveren van diensten, leasing, overdrachten door middel van financieringsovereenkomsten en het verstrekken van garanties en zakelijke onderpanden.

Transacties met joint ventures en deelnemingen				
	Joint ventures		Deelnemingen met invloed van betekenis	
	2011	2010	**2011**	2010
Vorderingen	**122**	114	**1.203**	1.283
Schulden	**5**	41	**12**	38
Ontvangen opbrengsten	**6**	6	**144**	127
Betaalde kosten			**20**	11

Transacties met ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V.				
	ING Bank N.V.		ING Verzekeringen N.V.	
	2011	2010	**2011**	2010
Vorderingen	**7.515**	9.411	**2.617**	2.095
Schulden	**2.869**	736		
Ontvangen opbrengsten	**868**	825	**60**	184
Betaalde kosten	**306**	194		

Als onderdeel van de aanbiedingen tot omwisseling zoals uiteengezet in toelichting 14 'Achtergestelde leningen' heeft ING Bank N.V. een intercompany schuld van EUR 0,9 miljard terugbetaald aan ING Groep N.V.

Vorderingen op ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V. bestaan voornamelijk uit langetermijn financieringen. Schulden aan ING Bank N.V. bestaan voornamelijk uit kortlopende deposito's.

Transacties met bestuurders (Raden van Bestuur en Raad van Commissarissen) en pensioenfondsen zijn transacties met verbonden partijen. Deze transacties worden verder toegelicht in het Remuneratierapport in het jaarverslag en in toelichting 21 'Overige schulden' zoals vereist door Boek 2 Titel 9. De relevante secties van het Remuneratierapport zijn daarom onderdeel van de jaarrekening.

In 2011 heeft ING een aantal wijzigingen in de structuur en de samenstelling van de Raad van Bestuur van Bank en Verzekeringen gemaakt. Vanaf november 2011 worden de bestuursleden van Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings ook gezien als managers op sleutelposities en daarom is hun beloning vanaf dat moment opgenomen in de tabellen hieronder. Voor november 2011 waren de leden van de Raad van Bestuur van Insurance Eurasia lid van de Raad van Bestuur van ING Verzekeringen.

De twee leden van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V. zijn ook leden van het Bestuur van ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V. De bestuursleden van ING Bank N.V. en ING Verzekeringen N.V., Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings worden ook gezien als managers die sleutelposities innemen.

Beloningen (Raad van Bestuur ING Groep N.V., Bestuur ING Bank N.V., Bestuur ING Verzekeringen N.V., Bestuur Insurance Eurasia en Bestuur Americas Insurance Holdings) [1]

2011 bedragen in duizenden euro's	**Raad van Bestuur van ING Groep N.V.** [2]	**Bestuur ING Bank N.V., Bestuur ING Verzekeringen N.V., Bestuur Insurance Eurasia en Bestuur Americas Insurance Holdings** [3]	**Totaal**
Basissalaris en variabele beloning in contanten	**2.666**	**8.240**	**10.906**
Pensioenlasten	**315**	**2.083**	**2.398**
Uitkeringen bij pensionering		**1.828**	**1.828**
Marktwaarde van de variabele bonus in aandelen		**2.433**	**2.433**
Totale beloning	**2.981**	**14.584**	**17.565**

(1) In het kader van de gewijzigde goverance structuur van zowel de Bank- als de Verzekeringsorganisatie zijn diverse veranderingen aangebracht in de structuur van de Raad van Bestuur van beide entiteiten, welke hebben geresulteerd in een toename van het aantal bestuursleden. In januari 2011, is een extra bestuurslid toegevoegd aan het Bestuur van ING Bank en twee extra bestuursleden zijn toegevoegd aan het Bestuur van ING Verzekeringen. In oktober 2011 is 1 bestuurslid van ING Bank afgetreden en zijn opvolger en een ander lid namen in dezelfde maand zitting in de Raad van Bestuur van ING Bank. Het laatste bestuurslid nam op hetzelfde moment zitting in de Raad van Bestuur van ING Verzekeringen. In november 2011 is een separate Raad van Bestuur opgericht voor Americas Insurance Holdings welke bestaat uit vier nieuwe leden.
(2) Hierin is de beloning opgenomen die verkregen is in de hoedanigheid als Bestuurslid van ING Groep N.V. Eén bestuurslid van ING Groep N.V. is afgetreden als bestuurslid van ING Groep N.V. per 1 oktober 2011, daarom is zijn beloning opgenomen tot 1 oktober 2011.
(3) Exclusief twee leden welke ook leden zijn van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V.

Beloningen (Raad van Bestuur ING Groep N.V., Bestuur ING Bank N.V. en Bestuur ING Verzekeringen N.V.)

2010 bedragen in duizenden euro's	Raad van Bestuur van ING Groep N.V.	Bestuur ING Bank N.V. en Bestuur ING Verzekeringen N.V. [1]	Totaal
Basissalaris en variabele beloning in contanten	2.853	5.910	8.763
Pensioenlasten	292	1.263	1.555
Uitkeringen bij uitdiensttreding		980	980
Marktwaarde van de variabele bonus in aandelen		1.376	1.376
Totale beloning	3.145	9.529	12.674

(1) Exclusief drie leden welke ook leden zijn van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V.

De bestuursleden van ING Groep N.V. besloten af te zien van de variabele beloning met betrekking tot de prestaties over 2010. Hiermee is rekening gehouden in bovenstaande tabel.

Beloningen (Raad van Commissarissen)

	Raad van Commissarissen	
bedragen in duizenden euro's	**2011**	2010
Basissalaris	**857**	1.010
Totale beloning	**857**	1.010

Leningen aan bestuurders en commissarissen

	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossingen	
bedragen in duizenden euro's	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Raad van Bestuur [1]	**1.968**	1.968	**3,6%**	3,6%		
Bestuursleden van ING Bank N.V., ING Verzekeringen N.V., Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings	**2.314**	13	**3,4%**	4,3%	**388**	4
Raad van Commissarissen	**282**	282	**8,6%**	8,6%		
Totaal	**4.564**	2.263			**388**	4

(1) Inclusief het bestuurslid van ING Groep N.V. welke is afgetreden als bestuurslid van ING Groep N.V. per 1 oktober 2011.

Het totaal aantal opties op aandelen ING Groep N.V. die worden gehouden door de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V., inclusief het Bestuurslid van ING Groep N.V. welke is afgetreden als Bestuurslid van ING Groep N.V. per 1 oktober 2011, bedraagt op 31 december 2011 164.689 (2010: 164.689) en het totaal aantal opties op aandelen ING Groep N.V. die worden aangehouden door de leden van het Bestuur van ING Bank N.V., van ING Verzekeringen N.V., Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings bedraagt per 31 december 2011 1.913.631 (2010: 2.676.675). De leden van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V., inclusief het Bestuurslid van ING Groep N.V. welke is afgetreden als Bestuurslid van ING Groep N.V. per 1 oktober 2011, hielden op 31 december 2011 149.400

aandelen ING Groep N.V. (2010: 118.723) en de Bestuursleden van ING Bank N.V., ING Verzekeringen N.V., Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings hielden op 31 december 2011 84.173 aandelen ING Groep N.V. (2010: 284.995). De leden van de Raad van Commissarissen hielden per 31 december 2011 244.968 aandelen ING Groep N.V. (2010: 167.407).

Er zijn geen significante voorzieningen voor dubieuze vorderingen gevormd of kosten gemaakt die verband houden met openstaande posities met verbonden partijen.

Transacties met de Nederlandse overheid
Steunfaciliteit voor illiquide activa
Op 26 januari 2009 zijn ING Groep en de Nederlandse overheid een steunfaciliteit voor illiquide activa (de 'steunfaciliteit') overeengekomen. De transactie is op 31 maart 2009 afgerond. De steunfaciliteit dekt de Alt-A portefeuille van zowel ING Direct USA en ING Insurance US, welke een nominale waarde hebben van ongeveer EUR 30 miljard. Onder de steunfaciliteit heeft ING 80% overgedragen van het economisch eigendom van de Alt-A portefeuille aan de Nederlandse overheid. Een onverdeeld belang van 80% van de risico's en de voordelen is als gevolg daarvan overgedragen aan de Nederlandse overheid. ING behoudt 100% van het juridisch eigendom van de Alt-A portefeuille. De transactieprijs was 90% van de nominale waarde met betrekking tot het 80%-deel van de portefeuille waar de Nederlandse overheid de economische eigenaar van was geworden. De door de overheid te betalen transactieprijs is niet betaald aan ING, maar wordt afgelost over de resterende looptijd. Verder moet ING onder de steunfaciliteit een garantievergoeding betalen aan de overheid en ontvangt zij een investerings- en beheersvergoeding. Als gevolg van de transactie is 80% van de Alt-A portefeuille niet meer in de balans opgenomen en is een corresponderende vordering op de Nederlandse overheid opgenomen in de balans. Deze portefeuille was voorheen opgenomen in Schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop. De Nederlandse overheid heeft ook bepaalde goedkeuringsrechten verkregen met betrekking tot een overdracht van het 20%-deel van de Alt-A portefeuille welke ING aanhoudt.

Binnen de voorwaarden van de transactie, zoals overeengekomen op 26 januari 2009, bedraagt de totale verkoopopbrengst EUR 22,4 miljard. De geamortiseerde kostprijs (na eerdere bijzondere waardeverminderingen) op de transactiedatum was ook ongeveer EUR 22,4 miljard. De transactie resulteerde in een verlies in het eerste kwartaal van 2009 van EUR 109 miljoen na belasting (het verschil tussen de verkoopopbrengst en de geamortiseerde kostprijs). De reële waarde onder IFRS-EU op de transactiedatum was EUR 15,2 miljard.

Om goedkeuring te krijgen van de Europese Commissie voor het Herstructureringsplan van ING Groep (zie hieronder), heeft ING ingestemd met aanvullende betalingen in verband met de steunfaciliteit voor illiquide activa als onderdeel van de totale overeenkomst met de Europese Commissie aan de Nederlandse Staat. Dit betreft een aanpassing van de vergoeding voor de steunfaciliteit. In totaal bedragen deze aanvullende betalingen in verband met de steunfaciliteit als onderdeel van de totale overeenkomst met de Europese Commissie EUR 1,3 miljard vóór belasting, wat opgenomen is als een eenmalige last voor belastingen in het vierde kwartaal van 2009. De overige voorwaarden van de steunfaciliteit, zoals aangekondigd in januari 2009, inclusief de verkoopprijs van de effecten voor 90%, blijven ongewijzigd.

Het verschil tussen de totale verkoopopbrengst van EUR 21,1 miljard (EUR 22,4 miljard -/- aanpassing van EUR 1,3 miljard) en de reële waarde onder IFRS-EU van EUR 15,2 miljard classificeert als een overheidssubsidie onder IAS 20. Deze overheidssubsidie wordt beschouwd als een integraal onderdeel van de transactie en wordt daarom verwerkt als onderdeel van het transactieresultaat.

De transactie leidde tot een afname van de negatieve herwaarderingsreserve van EUR 4,6 miljard (na belasting) en deed overeenkomstig het eigen vermogen toenemen.

De waarderingsmethode van de 20% Alt-A beleggingen in de IFRS balans is niet geraakt door de steunfaciliteit. Voor de methodologie welke toegepast wordt voor het bepalen van de reële waarde voor deze activa in de balans onder IFRS-EU wordt verwezen naar paragraaf 34 'Reële waarden van financiële activa en verplichtingen'.

Het resterende openstaande bedrag uit hoofde van de transactieprijs te vorderen van de Nederlandse overheid is EUR 10,3 miljard per 31 december 2011 (2010: EUR 13,1 miljard). Het nettobedrag van de overige niet-verdisconteerde componenten van de verkoopprijs, zoals hierboven uiteengezet, bedraagt EUR 0,6 miljard (2010: EUR 0,7 miljard).

In samenhang met de verkoop van ING Direct USA zoals uiteengezet in toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen' heeft ING in juni 2011 overeenstemming bereikt met de Nederlandse Staat om de structuur van de Illiquid Assets Back-up Facility (steunfaciliteit voor illiquide activa, hierna 'Steunfaciliteit'), aan te passen. Deze aanpassing heeft als doel ING Direct US voor verkoop te vrijwaren van de Steunfaciliteit, door ING Bank als tegenpartij van de Nederlandse Staat te benoemen en werd van kracht op het moment van de afwikkeling van de verkoop in februari 2012. Onder de originele transactievoorwaarden bleef de resterende 20% van de Alt-A portefeuille op de balans van ING Direct USA om zo te waarborgen dat de belangen van ING en de Nederlandse Staat met betrekking tot de prestaties van de Alt-A portefeuille met elkaar in lijn blijven.

Bij afwikkeling van de verkoop verschafte ING de Staat een garantie voor 25% van het 80%-deel van de portefeuille dat de Nederlandse Staat bezat. Deze garantie vergoedde gerealiseerde verliezen boven de huidige verwachte verliezen van 35% (die verdisconteerd zijn in de marktwaarde van de instrumenten in juni 2011). Deze garantie reduceerde dus het risico dat de Nederlandse Staat op zich had genomen. De impact van deze garantie op het eigen vermogen en het resultaat van ING Bank is beperkt.

Alleen het gedeelte van de transactievoorwaarden dat gerelateerd is aan de portefeuille van ING Direct USA (momenteel ongeveer 85% van de totale portefeuille), is aangepast en de garantie heeft alleen betrekking op de portefeuille van ING Direct USA. Het gedeelte van de Steunfaciliteit met betrekking tot ING Insurance US en het gedeelte van Bancorp blijft ongewijzigd.

Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht (Core Tier 1-securities)
Op 12 november 2008 heeft ING Groep N.V. 1 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht uitgegeven aan de Nederlandse overheid tegen EUR 10 per kernkapitaaleffect zonder stemrecht; wat resulteerde in een toename van het kernkapitaal van ING Groep met EUR 10 miljard. De nominale waarde van elk effect is EUR 0,24. Deze kernkapitaaleffecten zonder stemrecht maken geen onderdeel uit van het aandelenkapitaal van ING Groep en hebben dus geen stemrecht in de Algemene vergadering van Aandeelhouders.

De kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zijn in geval van liquidatie van ING Groep diep achtergesteld en hebben gelijke rechten als de gewone aandelen.

Op deze kernkapitaaleffecten zonder stemrecht moet een coupon betaald worden gelijk aan de hoogste van:
- EUR 0,85 per effect, jaarlijks achteraf betaalbaar, met een coupon van EUR 0,425 per effect betaald op 12 mei 2009;
- 110% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2009 (betaalbaar in 2010);
- 120% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2010 (betaalbaar in 2011); en
- 125% van het betaalde dividend op de gewone aandelen over 2011 en latere jaren (betaalbaar in 2012 en latere jaren).

Aangezien ING Groep N.V. al een interim dividend van EUR 0,74 per effect betaald heeft in augustus 2008 heeft ING een verplichting aan de Nederlandse overheid tot betaling van een coupon van EUR 425 miljoen opgenomen in de balans per 31 december 2008. Deze coupon is betaald op 12 mei 2009.

Volgende coupons moeten elk jaar betaald worden op 12 mei (de coupondatum) in contanten als het dividend op de gewone aandelen uitbetaald wordt in contanten of in aandelen in het geval het dividend op de gewone aandelen wordt uitgekeerd in aandelen. Coupons zijn alleen opeisbaar en betaalbaar, op een niet-cumulatieve basis, wanneer een dividend wordt betaald op de gewone aandelen over het verslagjaar voorafgaand aan de coupondatum (op een interim of op een slotdividend basis) onder voorwaarde dat De Nederlandsche Bank van mening is dat kapitaalspositie van ING Groep N.V. toereikend is en blijft, zowel voor als direct na de betaling.

ING Groep N.V. heeft met ingang van 12 november 2011 op elk moment het recht om alle of een deel van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht tegen EUR 15 per stuk terug te betalen, samen met de pro rata opgelopen coupon opgenomen als verplichting tot dat moment. ING Groep N.V. en de Nederlandse overheid zijn in oktober 2009 overeengekomen dat EUR 5 miljard van de EUR 10 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht terugbetaald kunnen worden op enig moment tot 31 januari 2010 tegen de oorspronkelijke uitgifteprijs van EUR 10 per kernkapitaal zonder stemrecht, inclusief een terugkoopvergoeding en te betalen interest.

ING Groep N.V. heeft ook het recht om alle of een deel van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht te converteren naar gewone aandelen, in de verhouding 1 kernkapitaaleffect voor 1,335 (certificaten van) gewone aandelen, vanaf drie jaar na de uitgiftedatum. Dit stemt overeen met een omwisselprijs van EUR 7,49. De Nederlandse overheid heeft in dat geval het recht om een terugbetaling te eisen van EUR 10 per kernkapitaaleffect zonder stemrecht, samen met de pro rata coupon, indien betaalbaar gesteld, opgenomen als verplichting tot dat moment.

Zowel terugbetaling als conversie van de effecten moeten goedgekeurd worden door De Nederlandsche Bank.

Terugkoop van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht
In december 2009 heeft ING de helft van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht terugbetaald voor een bedrag van EUR 5 miljard met een premie van EUR 605 miljoen. Op 13 mei 2011 heeft ING haar recht uitgeoefend om EUR 2 miljard van de resterende kernkapitaaleffecten zonder stemrecht vervroegd terug te betalen. De totale betaling in mei 2011 bedroeg EUR 3 miljard en was inclusief een terugkoopvergoeding van 50%. ING financierde deze terugbetaling ten laste van de reserve ingehouden winsten. ING heeft aangegeven dat het één van haar prioriteiten is om de resterende EUR 3 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zo snel mogelijk terug te betalen, maar dit dient met de nodige voorzichtigheid te gebeuren gezien de huidige marktomstandigheden en de steeds strenger wordende toezichtseisen. De uiteindelijke beslissing tot terugkoop van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht zal worden genomen vóór de voorziene vervaldag, onder de voorwaarde dat er geen materiële wijzigingen optreden in de kapitaaleisen voor ING en/of ING's verwachting omtrent de externe marktomstandigheden.

Om de kernkapitaaleffecten terug te kopen in december 2009 en de daarmee gepaard gaande kosten terug te kunnen betalen, alsmede de impact van de additionele betalingen in verband met de steunfaciliteit voor illiquide activa als onderdeel van de overeenkomst met de Europese Commissie om de vermogenspositie te beperken, heeft ING EUR 7,5 miljard kapitaal aangetrokken via de claimemissie (verhandelbaar recht om met voorkeur in te schrijven op nieuw uit te geven aandelen) voor houders van (certificaten van) gewone aandelen. De claimemissie, zoals toegelicht in paragraaf 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/kernkapitaaleffecten zonder stemrecht', is goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 25 november 2009. De opbrengst van het aangetrokken kapitaal dat het bovengenoemde bedrag te boven gaat, is aangewend voor de versterking van ING's vermogenspositie.

Herstructureringsplan Europese Commissie
In 2009 heeft ING Groep N.V. een Herstructureringsplan overlegd aan de Europese Commissie als onderdeel van het proces om goedkeuring te krijgen voor de steunmaatregelen van de overheid. De Europese Commissie heeft, middels het besluit van 18 november 2009, het Herstructureringsplan formeel goedgekeurd. De belangrijkste elementen van het Herstructureringsplan zijn bekend gemaakt op 26 oktober 2009 en zijn als volgt:
- Eliminatie van de dubbele hefboomwerking elimineren en significante reductie van ING's balans;
- Verkoop van alle Verzekerings- en Investment Managementactiviteiten;
- Verkoop van ING Direct in de Verenigde Staten;
- Oprichting van een nieuwe onderneming in de Nederlandse retailmarkt welke bestaat uit Interadvies (inclusief Westland Utrecht en de hypotheekactiviteiten van Nationale Nederlanden) en de bestaande kredietportefeuille particulieren van ING Retail in Nederland. Deze activiteiten moeten, wanneer deze zijn afgesplitst, worden verkocht;
- Beperking om prijsleider zijn in enig EU-land voor bepaalde retailproducten en bankproducten voor het midden- en kleinbedrijf en onthouding van de aankoop van financiële instellingen en andere activiteiten welke de terugbetaling van de kernkapitaaleffecten kunnen vertragen. Deze beperkingen zullen van toepassing zijn voor de kortste periode van of 3 jaar of totdat de kernkapitaaleffecten volledig teruggekocht zijn van de Nederlanse overheid;
- Overeenkomst met de Nederlandse overheid om de terugbetalingsvoorwaarden voor 50% van de kernkapitaaleffecten aan te passen;
- Terugbetaling van EUR 5 miljard van de kernkapitaaleffecten welke uitgegeven waren aan de Nederlandse overheid in november 2008;
- In verband met de steunfaciliteit voor illiquide activa als onderdeel van de overeenkomst met de Europese Commissie zullen aanvullende betalingen worden gedaan aan de Nederlandse overheid in de vorm van een aanpassing van de vergoeding gerelateerd aan de steunfaciliteit voor illiquide activa welke resulteert voor ING in een eenmalige last voor belasting in het vierde kwartaal van 2009 van EUR 1,3 miljard;
- Uitvoering van een claimemissie van EUR 7,5 miljard om zo de terugbetaling van de 50% van de kernkapitaaleffecten te financieren en om de impact van de additionele betalingen in verband met de steunfaciliteit voor illiquide activa als onderdeel van de overeenkomst met de Europese Commissie van EUR 1,3 miljard aan de Nederlandse overheid mogelijk te maken;
- Uitvoering van het Herstructureringsplan voor eind 2013;
- Als het totale rendement op de resterende kernkapitaaleffecten zonder stemrecht uitgegeven aan de Nederlandse overheid naar verwachting lager wordt dan 10% per jaar dan kan de Europese Commissie aanvullende maatregelen overwegen; en
- De terugbetaling van tier 2-kapitaal en tier 1 hybride kapitaal zal in de toekomst op individuele basis worden voorgelegd aan de Commissie voor autorisatie. Dit zal gebeuren gedurende een periode van drie jaar vanaf de datum van de beslissing van de Commissie, of, indien korter, vanaf de datum waarop ING de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht volledig heeft terugbetaald, inclusief verschuldigde rente en terugbetalingsvergoedingen.

Op 28 januari 2010 heeft ING beroep aangetekend tegen specifieke onderdelen van de beslissing van de Europese Commissie. Op 2 maart 2012 heeft het Hof de beslissing van 18 november 2009 van de Commissie gedeeltelijk vernietigd met als gevolg dat er een nieuwe beslissing genomen moet worden door de Commissie. Belanghebbenden kunnen tegen deze uitspraak van het Hof in beroep gaan bij het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen binnen twee maanden en tien dagen na de datum van voornoemde uitspraak.

Kredietgarantiestelsel
Als onderdeel van de genomen maatregelen om de financiële sector te beschermen heeft de Nederlandse overheid een garantiestelsel van EUR 200 miljard voor de plaatsing van middellangetermijnfinanciering (het Kredietgarantiestelsel) ten uitvoer gebracht. ING Bank heeft door de overheid gegarandeerde schuldbewijzen uitgegeven onder dit Kredietgarantiestelsel als onderdeel van reguliere middellangetermijnfinancieringsactiviteiten (obligatieleningen met overheidsgarantie) van ING Groep. De van toepassing zijnde voorwaarden van het Kredietgarantiestelsel kondigen de regels af die van toepassing zijn voor elke uitgifte onder het Kredietgarantiestelsel en geven informatie over reikwijdte, klassering, contractuele voorwaarden en te betalen vergoedingen door de banken. ING Groep betaalt een vergoeding van 84 basispunten over de uitgegeven obligatieleningen aan de Nederlandse overheid voor deelname aan het Kredietgarantiestelsel. Verwezen wordt naar paragraaf 15 'Uitgegeven schuldbewijzen'.

Overige
Als gevolg van de transacties zoals uiteengezet in deze toelichting is de Nederlandse overheid een verbonden partij van ING Groep. Alle andere transacties tussen ING Groep en de Nederlandse overheid hebben een normaal zakelijk karakter en vinden plaats op basis van marktconforme voorwaarden.

Binnen het raamwerk van de transacties met de Nederlandse overheid zoals uiteengezet in deze toelichting, zijn bepaalde afspraken met betrekking tot corporate goverance en directievergoedingen overeengekomen met de Nederlandse overheid welke van kracht blijven zolang de Nederlandse overheid tenminste 250 miljoen van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht bezit, of de steunfaciliteit voor illiquide activa van kracht is (welke als laatste vervalt). De afspraken zoals hierna uiteengezet onder het tweede en vierde punt blijven van kracht zolang enige obligatielening met overheidsgarantie uitgegeven is. Deze afspraken houden het volgende in:
- De Nederlandse overheid mag twee kandidaten (de 'overheidskandidaten') aanbevelen voor benoeming in de Raad van Commissarissen. Bepaalde beslissingen van de Raad van Commissarissen vereisen de goedkeuring van deze overheidscommissarissen;
- ING Groep moet een duurzaam beloningsbeleid uiteenzetten voor de Raad van Bestuur en voor het senior management dat aansluit op nieuwe internationale richtlijnen en zal dit indienen bij de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen dient dit goed te keuren. Dit beloningsbeleid moet ondermeer bestaan uit beloningsplannen welke gekoppeld zijn aan langetermijn waardecreatie, waarbij rekening gehouden wordt met risico en voorkomen wordt dat eventuele wanprestaties beloond worden. Het nieuwe beloningsbeleid zal ondermeer doelstellingen bevatten met betrekking tot bedrijfs- en sociale verantwoordelijkheid;

- Leden van de Raad van Bestuur zullen geen prestatiegerelateerde beloning, in zowel geld, opties, aandelen of certificaten van aandelen, ontvangen over de jaren 2008 en 2009 totdat het nieuwe beloningsbeleid in 2010 goedgekeurd is;
- Uitkeringen aan leden van de Raad van Bestuur bij uitdiensttreding zijn gemaximeerd tot een jaarsalaris, in overeenstemming met de Code Tabaksblat;
- ING heeft zich verplicht de groei van de Nederlandse kapitaalverschaffing aan bedrijven en consumenten (inclusief hypotheken) te ondersteunen voor een bedrag van EUR 25 miljard, op basis van marktconforme voorwaarden;
- ING heeft ingestemd om proactief gebruik te maken van EUR 10 miljard van het kredietgarantiestelsel gedurende 2009;
- ING heeft zich gecommitteerd om het Nederlandse betalingssysteem PIN te in stand te houden voor bankpassen zolang andere marktparticipanten, welke een groot deel van het marktaandeel uitmaken, nog gebruik maken van dit betalingssysteem; en
- Benoeming van de Voorzitter van de Raad van Bestuur vereist goedkeuring van de overheidskandidaten.

34 REËLE WAARDEN VAN FINANCIËLE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

De volgende tabel geeft inzicht in de geschatte reële waarde van de financiële activa en verplichtingen van ING Groep. Een aantal balansposten is niet in deze tabel opgenomen, omdat zij niet voldoet aan de definitie van een financieel actief of financiële verplichting. Het totaal van de hieronder weergegeven reële waarden geeft niet de onderliggende waarde van ING Groep weer en moet derhalve niet als zodanig worden geïnterpreteerd.

Reële waarden van financiële activa en verplichtingen

	Geschatte reële waarde		Balanswaarde	
	2011	2010	**2011**	2010
Financiële activa				
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	**31.194**	13.072	**31.194**	13.072
Bankiers	**45.269**	51.651	**45.323**	51.828
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat				
– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**123.688**	125.675	**123.688**	125.675
– beleggingen voor risico van polishouders	**116.438**	120.481	**116.438**	120.481
– niet-handelsderivaten	**17.159**	11.722	**17.159**	11.722
– geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**5.437**	6.016	**5.437**	6.016
Beleggingen				
– beschikbaar voor verkoop	**208.539**	222.547	**208.539**	222.547
– tot einde looptijd aangehouden	**8.835**	11.854	**8.868**	11.693
Kredieten	**610.448**	614.548	**602.525**	613.204
Overige activa [1]	**22.367**	26.906	**22.367**	26.906
	1.189.374	1.204.472	**1.181.538**	1.203.144
Financiële verplichtingen				
Achtergestelde leningen	**5.909**	9.215	**8.858**	10.645
Uitgegeven schuldbewijzen	**141.774**	136.586	**139.861**	135.604
Overige leningen	**18.053**	21.822	**19.684**	22.291
Beleggingscontracten	**6.717**	6.066	**6.259**	5.991
Beleggingscontracten voor risico van polishouders	**6.939**	5.984	**6.939**	5.984
Bankiers	**72.687**	73.227	**72.233**	72.852
Toevertrouwde middelen	**468.447**	508.755	**467.547**	511.362
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat				
– verplichtingen voor handelsdoeleinden	**107.682**	108.050	**107.682**	108.050
– niet-handelsderivaten	**22.165**	17.782	**22.165**	17.782
– geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	**13.021**	12.707	**13.021**	12.707
Overige schulden [2]	**26.177**	29.671	**26.177**	29.671
	889.571	929.865	**890.426**	932.939

[1] Overige activa bevatten geen (latente) belastingvorderingen, onroerend goed aangehouden voor verkoop, onroerend goed in ontwikkeling, pensioenbeleggingen en geactiveerde kosten.
[2] Overige schulden bevatten geen (latente) belastingverplichtingen, pensioenvoorzieningen, verzekeringsverplichtingen, ontvangsten op onroerend goed in ontwikkeling, op aandelen gebaseerde betalingen, andere voorzieningen en overige belastingen en sociale lasten.

De geschatte reële waarden vertegenwoordigen de bedragen, bepaald op basis van de beste schatting, waarvoor de financiële instrumenten op balansdatum op een reële economische basis tussen goed geïnformeerde en bereidwillige partijen kunnen worden verhandeld ('at arm's length'). De reële waarde van financiële activa en passiva is gebaseerd op marktprijzen, voor zover deze beschikbaar zijn. Zulke marktprijzen worden primair verkregen van handelsprijzen voor genoteerde instrumenten. Wanneer een handelsprijs niet beschikbaar is worden marktprijzen verkregen van onafhankelijke handelaren/markpartijen, effecten- of beursmakelaars. Daar waar geen markten zijn waar actief wordt gehandeld in deze financiële instrumenten, zijn diverse technieken ontwikkeld om de reële waarde van deze financiële activa en verplichtingen welke niet actief verhandeld worden te benaderen. Deze technieken zijn subjectief van aard en

maken gebruik van diverse veronderstellingen met betrekking tot de relevante prijsfactoren, met name voor factoren die niet direct beschikbaar zijn in de markt (zoals credit spreads voor zelf-verstrekte leningen en voorschotten). Veranderingen in deze veronderstellingen kunnen de geschatte reële waarden significant beïnvloeden. Dit kan tot gevolg hebben dat de weergegeven reële waarden geen goede benadering zijn van de directe opbrengstwaarde. Daarnaast is de berekening van de geschatte reële waarde gebaseerd op de marktomstandigheden op een bepaald moment en is daarom mogelijk geen goede benadering van de toekomstige reële waarden.

ING is, als gevolg van een wijziging in gangbare gebruiken in de markt voor de waardering van derivaten, in het proces om een verdisconteringsrentevoet te introduceren, welke rekening houdt met de Overnight Indexed Swap ('OIS') in plaats van het voorheen gehanteerde termijns-EURIBOR-percentage. Verder heeft ING haar berekeningsmethodologie voor het verwerken van kredietrisico in derivaten en uitgegeven verplichtingen verfijnd. De impact van beide wijzigingen is verwerkt in de winst-en-verliesrekening; het totale financiële effect in 2011 was niet materieel.

De volgende methoden en veronderstellingen zijn door ING Groep gebruikt om de geschatte reële waarde van de financiële instrumenten te bepalen:

Financiële activa

Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken

De boekwaarde van de liquide middelen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

Bankiers

De reële waarden van de vorderingen op banken zijn over het algemeen gebaseerd op genoteerde marktprijzen. Wanneer deze niet genoteerd zijn dan worden deze geschat op basis van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gebruik makend van de interestvoet die op de markt geldt voor vorderingen met dezelfde karakteristieken, overeenkomstig Kredieten zoals hieronder beschreven.

Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat en beleggingen

Derivaten

Derivatencontracten kunnen of via de effectenbeurs of via de markt voor incourante fondsen verhandeld worden. De reële waarde van derivaten welke verhandeld worden via de effectenbeurs wordt bepaald op basis van genoteerde marktprijzen in een actieve markt. Deze derivaten zijn geclassificeerd in Niveau 1 van de reële waardehiërarchie. Voor die instrumenten welke niet actief worden verhandeld worden de reële waarden bepaald op basis van waarderingsmethoden. Derivaten die niet aan de beurs zijn genoteerd en derivaten welke verhandeld worden in een niet-actieve markt worden gewaardeerd met behulp van waarderingsmethoden omdat genoteerde marktprijzen in een actieve markt niet beschikbaar zijn voor dergelijke instrumenten. De waarderingsmethoden en de input zijn afhankelijk van het soort derivaat en de aard van de onderliggende instrumenten. De belangrijkste waarderingsmethoden om deze instrumenten te waarderen zijn gebaseerd op verdisconteerde kasstromen, Black Scholes-optiewaarderingsmodellen en Monte Carlo simulatie. Deze waarderingsmodellen berekenen de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gebaseerd op 'no-arbitrage' principes. Deze modellen worden veelal gebruikt binnen het bankbedrijf. Input voor het waarderingsmodel wordt waar mogelijk bepaald op basis van waarneembare marktgegevens. Voor bepaalde inputs is het mogelijk dat deze niet direct waarneembaar zijn in de markt, maar dat deze bepaald kunnen worden op basis van waarneembare prijzen middels verfijning met behulp van het waarderingsmodel. De gehanteerde input bestaat uit prijzen verkregen van beurzen, beurshandelaren, effectenmakelaars of verschaffers van prijsinformatie, rendementscurven, credit spreads, mate van in gebreke blijven, realisatiepercentages, dividendpercentages, volatiliteit van onderliggende interestpercentages, effectenprijzen en vreemde valutakoersen. Deze input wordt bepaald door middel van gepubliceerde noteringen, recentelijk uitgevoerde verkopen, onafhankelijke marktnoteringen en algemeen aanvaarde gegevens, indien beschikbaar.

Aandelen

De reële waarden van genoteerde aandelen zijn gebaseerd op gepubliceerde noteringen als deze beschikbaar zijn. Waar geen gepubliceerde genoteerde marktprijzen beschikbaar zijn wordt de reële waarde bepaald op basis van genoteerde prijzen voor soortgelijke beleggingen of andere waarderingsmethoden.

De reële waarde van private equity is gebaseerd op gepubliceerde noteringen als deze beschikbaar zijn. Wanneer geen gepubliceerde noteringen beschikbaar zijn in een actieve markt wordt de reële waarde geschat op basis van een analyse van de financiële positie en resultaten, risicoprofiel, prijzen, rendementsvergelijking en opbrengstmultiples van de onderneming waarin belegd wordt en door een verband te leggen met marktwaarderingen voor soortgelijke ondernemingen welke wel genoteerd zijn in een actieve markt.

Schuldbewijzen

De reële waarden van schuldbewijzen is gebaseerd op gepubliceerde genoteerde marktprijzen als deze beschikbaar zijn. Genoteerde marktprijzen kunnen verkregen worden van een beurs, handelaar, effectenmakelaar, branchegroep, verschaffers van prijsinformatie of toezichthoudende instelling. Als gepubliceerde noteringen in een actieve markt niet beschikbaar zijn dan wordt de reële waarde bepaald door het management op basis van een analyse van beschikbare marktgegevens, welke kunnen bestaan uit waarden verkregen van één of meer verschaffers van prijsinformatie of een waarderingsmethode welke verwachte toekomstige kasstromen verdisconteert tegen een marktrentevoet, van toepassing zijnde credit spreads, looptijd van de belegging en ingeschatte vervroegde aflossingpercentages, indien beschikbaar.

Bepaalde asset backed securities in de Verenigde Staten worden gewaardeerd door gebruik te maken van prijzen welke verkregen zijn van externe verschaffers van prijsinformatie en effectenmakelaars.

Om vast te stellen welke onafhankelijke prijs in de reeks van verkregen prijzen het beste de reële waarde onder IAS 39 weergeeft hanteert ING Groep een kasstroommodel om een indicatieve reële waarde te berekenen. De belangrijkste input voor dit model is een disconteringsfactor welke afgeleid is van een interne matrix die gebruikt wordt voor het vormen van de disconteringsfactor per belegging bij het toepassen van credit en liquidity spreads die relevant zijn voor de karakteristieken van een dergelijk activaklassen. De belangrijkste veronderstellingen in deze matrix zijn:

- Een basis spread;
- Een premie voor liquiditeitsrisico; en
- Een additionele credit spread gebaseerd op:
  - Achterstelling in de kapitaalstructuur – een aanpassing wordt gemaakt voor elke belegging afhankelijk van de positie binnen de kapitaalstructuur; en
  - Jaarlaag – een aanpassing wordt gemaakt voor regels voor het afsluiten van verzekeringen welke verslechterd zijn tussen 2004 en 2007 in combinatie met verschillen in woningprijsontwikkelingen voor deze jaarlagen.

De spreads worden uitgedrukt in basispunten en geven de huidige marktkarakteristieken weer voor krediet- en liquiditeitsrisico.

De indicatieve reële waarde, verkregen met behulp van het kasstroommodel, wordt gehanteerd voor het selecteren van de onafhankelijk verkregen prijs welke het dichtst ligt bij de indicatieve prijs. Verder vindt beoordeling plaats in geval de resulterende indicatieve reële waarde het dichtst ligt bij de hoogst verkregen verkoopprijs en de prijs een significante uitschieter is vergeleken met de overige verkregen verkoopprijzen. In dergelijke situaties wordt de één na hoogste verkregen verkoopprijs verondersteld de meest representatieve reële waarde te zijn. De indicatieve prijs wordt niet zelf gehanteerd bij het waarderen van de belegging, maar het wordt gebruikt bij het selecteren van de meest juiste prijs verkregen uit onafhankelijke externe bronnen. Als gevolg daarvan wordt de waardering van elke belegging in de portefeuille gebaseerd op een externe prijs, zonder aanpassing door ING Groep.

Leningen en vorderingen
Verwezen wordt naar Kredieten zoals hieronder beschreven.

Kredieten
De boekwaarde van kredieten waarvan de waarde regelmatig wordt herzien en het kredietrisico niet in belangrijke mate is gewijzigd, wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde. De reële waarden van de overige leningen zijn geschat op basis van de contante waarde van de verwachte toekomstige geldstromen, gebruikmakend van de rentevoet die op dat moment geldt voor leningen aan kredietnemers met een vergelijkbaar risicoprofiel.

De reële waarden van hypothecaire leningen zijn geschat door het bepalen van de contante waarde van de toekomstige kasstromen rekeninghoudend met het aflossingsgedrag en gebruikmakend van de rentevoet die op dat moment geldt voor soortgelijke leningen aan leners met een vergelijkbaar risicoprofiel. De reële waarden van de polisbeleningen met een vaste rente zijn geschat door het bepalen van de contante waarde van de kasstromen, gebruikmakend van de rentevoet die geldt voor op dit moment uitgegeven polisbeleningen inzake vergelijkbare polissen. Ten behoeve van de berekening worden leningen met vergelijkbare karakteristieken geaggregeerd. De reële waarde van polisbeleningen met een variabele rente is bij benadering gelijk aan de boekwaarde.

Overige activa
De boekwaarde van de overige activa wijkt niet materieel af van de reële waarde.

Financiële verplichtingen
Achtergestelde leningen
De reële waarde van achtergestelde leningen is geschat op basis van de contante waarde van de geldstromen, gebruikmakend van de rentevoet en credit spreads die gelden voor vergelijkbare instrumenten.

Beleggingscontracten
De reële waarden die zijn gerelateerd aan de beleggingscontracten voor risico van de onderneming, zijn geschat door de contante waarde van de geldstromen te bepalen, gebruikmakend van de interestvoet die op dit moment van toepassing is op soortgelijke contracten met een resterende looptijd die overeenkomt met die van de betreffende contracten. De reële waarden die zijn gerelateerd aan beleggingscontracten voor risico van polishouders komen over het algemeen overeen met de reële waarden van de onderliggende activa.

Bankiers
De reële waarden van de schulden aan banken zijn over het algemeen gebaseerd op genoteerde marktprijzen of wanneer deze niet beschikbaar zijn dan worden deze geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruik makend van de rentevoet en credit spreads die op dat moment van toepassing zijn op schulden aan banken met vergelijkbare voorwaarden.

Toevertrouwde middelen
De boekwaarden van de deposito's van klanten en overige deposito's zonder overeengekomen looptijden worden geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde. De reële waarde van de overige deposito's met overeengekomen looptijden zijn geschat op basis van de contante waarde van de toekomstig geldstromen, gebruik makend van de rentevoet die op dat moment van toepassing is op deposito's met eenzelfde resterende looptijd.

Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat
De reële waarde van financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat is gebaseerd op beurskoersen. Voor verplichtingen waarvoor geen beurskoers beschikbaar is worden interne contante kasstroom-waarderingstechnieken gebruikt, waarbij de rentevoet en credit spreads worden gehanteerd die van toepassing zijn voor soortgelijke instrumenten. Verwezen wordt naar Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat zoals hierboven beschreven.

Uitgegeven schuldbewijzen en overige leningen
De reële waarden van uitgegeven schuldbewijzen en overige leningen zijn over het algemeen gebaseerd op de genoteerde marktprijzen of wanneer deze niet beschikbaar zijn worden deze geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen, gebruikmakend van de huidige marktrente en credit spreads die van toepassing is op het rendement, kredietkwaliteit en looptijd.

Overige schulden
De boekwaarde van de overige schulden wijkt niet materieel af van de reële waarde.

Reële waardehiërarchie
ING Groep heeft haar financiële instrumenten, die in de balans worden gewaardeerd op reële waarde, onderverdeeld in een hiërarchie van drie niveaus gebaseerd op de prioriteit van de input van de waardering. De reële waardehiërarchie geeft de hoogste prioriteit aan gepubliceerde noteringen in een actieve markt voor vergelijkbare activa en verplichtingen en de laagste prioriteit aan waarderingstechnieken gebaseerd op niet op de markt waarneembare input. Een actieve markt voor activa en verplichtingen is een markt waar transacties voor activa en verplichtingen plaatsvinden met voldoende frequentie en omvang om in betrouwbare prijsinformatie te voorzien op een doorlopende basis. De reële waardehiërarchie bestaat uit drie niveaus afhankelijk van het feit of de reële waarde bepaald wordt op basis van gepubliceerde noteringen in een actieve markt (Niveau 1), waarderingsmethoden met in de markt waarneembare parameters (Niveau 2) of waarderingsmethoden die input betrekken die niet-waarneembaar is in de markt en die een meer dan insignificante impact heeft op de reële waarde van het instrument (Niveau 3). Financiële activa in Niveau 3 bestaan onder andere uit niet-liquide schuldbewijzen, complexe niet aan de beurs genoteerde financiële instrumenten en kredietderivaten, bepaalde complexe leningen (waarvoor geen actuele marktinformatie, met betrekking tot vergelijkbare activa, dat kan dienen als waarneembare, ondersteunende data voor alle significante input voor het waarderingsmodel, beschikbaar is) en asset backed securities waarvoor geen actieve markt meer is en waarvoor een brede spreiding van de noteringen bestaat.

Waarneembare input geeft marktgegevens weer die verkregen zijn van onafhankelijke bronnen. Niet-waarneembare input is input die gebaseerd is op eigen veronderstellingen van ING Groep met betrekking tot factoren die marktpartijen zouden gebruiken bij het bepalen van de prijs van een actief of verplichting, ontwikkeld op basis van de meest juist informatie beschikbaar in die omstandigheden. Niet-waarneembare input kan bestaan uit volatiliteit, correlatie, spreiding van disconteringspercentages, mate van in gebreke blijven, realisatiepercentages, vervroegde aflossingpercentages en bepaalde credit spreads.

De reële waarde van financiële instrumenten gewaardeerd tegen reële waarde is als volgt bepaald:

Toegepaste methoden voor bepaling reële waarden van financiële activa en verplichtingen

2011	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
Activa				
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	32.903	89.403	1.382	123.688
Beleggingen voor risico van polishouders	111.203	5.094	141	116.438
Niet-handelsderivaten	1.477	14.723	959	17.159
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	251	2.300	2.886	5.437
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	120.889	81.926	5.724	208.539
	266.723	193.446	11.092	471.261
Verplichtingen				
Verplichtingen voor handelsdoeleinden	20.308	86.434	940	107.682
Niet-handelsderivaten	1.175	18.808	2.182	22.165
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	1.150	7.599	4.272	13.021
Beleggingscontracten (voor contracten op reële waarde)	3.279	3.648	12	6.939
	25.912	116.489	7.406	149.807

Toegepaste methoden voor bepaling reële waarden van financiële activa en verplichtingen				
2010	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
Activa				
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	49.644	73.899	2.132	125.675
Beleggingen voor risico van polishouders	115.102	5.243	136	120.481
Niet-handelsderivaten	90	10.997	635	11.722
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	1.143	3.027	1.846	6.016
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	113.994	101.816	6.104	221.914
	279.973	194.982	10.853	485.808
Verplichtingen				
Verplichtingen voor handelsdoeleinden	33.293	73.316	1.441	108.050
Niet-handelsderivaten	878	15.028	1.876	17.782
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	1.834	7.648	3.225	12.707
Beleggingscontracten (voor contracten op reële waarde)	2.879	3.088	17	5.984
	38.884	99.080	6.559	144.523

Niveau 1 – Prijsnoteringen in actieve markten
In deze categorie zijn financiële instrumenten opgenomen waarvan de reële waarde direct wordt bepaald op basis van gepubliceerde noteringen in een actieve markt. Een financieel instrument wordt beschouwd als genoteerd in een actieve markt als de genoteerde prijs eenvoudig verkrijgbaar en regelmatig beschikbaar is van een beurs, handelaar, effectenmakelaar, branchegroep, verschaffer van prijsinformatie of toezichthoudende instelling en als deze prijzen de actuele en regelmatig voorkomende markttransacties, op basis van marktvoorwaarden, weergeven.

Niveau 2 – Waarderingsmethode op basis van waarneembare informatie
In deze categorie zijn financiële instrumenten opgenomen waarvan de reële waarde bepaald wordt met behulp van een waarderingstechniek (bijvoorbeeld een model), waarbij inputs worden gehanteerd van een actieve markt of welke waarneembaar zijn. Wanneer bepaalde inputs in het model niet waarneembaar zijn, wordt dit instrument nog steeds geclassificeerd in deze categorie, mits de impact van deze niet waarneembare inputs op de totale waardering niet-significant is. In deze categorie zijn ook items opgenomen waarvan de waarde is afgeleid van genoteerde prijzen of vergelijkbare instrumenten, maar waarvoor de prijzen zijn aangepast aan andere waarneembare externe marktgegevens.

Niveau 3 – Waarderingsmethode op basis van niet waarneembare informatie
In deze categorie zijn financiële instrumenten opgenomen waarvan de reële waarde bepaald is met behulp van een waarderingsmethode (bijvoorbeeld een model) waarbij meer dan een insignificant deel van de input als onderdeel van de totale waardering niet waarneembaar is in de markt. In deze categorie zijn ook financiële activa en verplichtingen opgenomen waarvan de reële waarde bepaald is op basis van prijsnoteringen maar waarvoor de markt als niet-actief wordt beschouwd. Beleggingen beschikbaar voor verkoop in Niveau 3 bestaan voornamelijk uit investeringen in asset backed securities in de Verenigde Staten zoals beschreven onder 'Schuldbewijzen'. In Activa aangehouden voor handelsdoeleinden, niet-handelsderivaten, Activa geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat en Verplichtingen geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat in Niveau 3 zijn financiële instrumenten opgenomen met verschillende eigenschappen en van verschillende aard. Deze worden gewaardeerd op basis van waarderingsmethoden welke zich kenmerken door hantering van één of meer significante inputs welke niet waarneembaar zijn. Een instrument wordt geheel aangemerkt als gewaardeerd op basis van significante niet-waarneembare input als een significant deel van de reële waarde van het instrument gebaseerd is op niet-waarneembare input. Niet-waarneembaar in deze context betekent dat er weinig tot geen courante marktgegevens beschikbaar zijn waarvan de prijs in een waarschijnlijke, tegen algemene marktcondities, transactie afgeleid zou kunnen worden. Meer details met betrekking tot de bepaling van de reële waarde van deze instrumenten zijn opgenomen onder 'Derivaten', 'Schuldbewijzen' en 'Kredieten'.

Veranderingen in Niveau 3 Activa

2011	Activa aangehouden voor handels-doeleinden	Beleggingen voor risico van polishouders	Niet-handels-derivaten	Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	Beleggingen beschikbaar voor verkoop	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	2.132	136	635	1.846	6.104	10.853
Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar	–361		311	10	–229	–269
Herwaardering opgenomen in het eigen vermogen gedurende het jaar					–72	–72
Aankoop van activa	786	123	143	1.112	1.461	3.625
Verkoop van activa	–582	–99	–76	–271	–781	–1.809
Beëindiging of afwikkeling	–441		–75	–100	–783	–1.399
Herrubriceringen naar Niveau 3	95	4	13	224	920	1.256
Herrubriceringen van Niveau 3	–245	–6		–2	–2.248	–2.501
Koersverschillen	–2	–17	8	59	9	57
Wijzigingen in de samenstelling van de groep en overige wijzigingen				8	1.343	1.351
Balanswaarde eind van het jaar	1.382	141	959	2.886	5.724	11.092

Belangrijkste wijzigingen in de reële waardehiërarchie (2011 vergeleken met 2010)
De classificatie was in 2011 beïnvloed door een herrubricering van beleggingen beschikbaar voor verkoop van Niveau 3 naar Niveau 2 voor een bedrag van EUR 2,0 miljard met betrekking tot mortgage backed securities in de Verenigde Staten. Voorheen waren deze opgenomen in Niveau 3 door de grote spreiding tussen de prijzen voor deze beleggingen van de verschillende prijsopgaven. In 2011 zijn prijzen gebaseerd op waarneembare informatie beschikbaar gekomen en gebruikt in de bepaling van de reële waarde.

Wijzigingen in de samenstelling van de groep en overige wijzigingen hebben betrekking op de daling van de Niveau 3 activa uit hoofde van de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. Verder hebben Wijzigingen in de samenstelling van de groep betrekking op de stijging van de Niveau 3 activa uit hoofde van de aandelen in vastgoedbeleggingsfondsen; deze stijging heeft voornamelijk betrekking op de overheveling van deelnemingen naar beleggingen beschikbaar voor verkoop zoals opgenomen in toelichting 6 'Deelnemingen', evenals de overheveling van aandelen in bepaalde vastgoedondernemingen naar Niveau 3.

Herrubriceringen naar Niveau 3 heeft betrekking op bepaalde obligaties welke zijn overgeboekt naar dit niveau in 2011 ten gevolge van afgenomen marktliquiditeit en/of prijsopgaven die niet meer geclassificeerd kunnen worden als gebaseerd op waarneembare inputs.

Er zijn geen significante herrubriceringen tussen Niveau 1 en 2.

Veranderingen in Niveau 3 Activa

2010	Activa aangehouden voor handels-doeleinden	Beleggingen voor risico van polishouders	Niet-handels-derivaten	Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	Beleggingen beschikbaar voor verkoop	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	1.366	54	541	1.830	7.243	11.034
Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar	193	–5	–275	3	–232	–316
Herwaardering opgenomen in het eigen vermogen gedurende het jaar					1.047	1.047
Aankoop van activa	1.394	134	554	608	1.365	4.055
Verkoop van activa	–899	–143	–340	–637	–720	–2.739
Beëindiging of afwikkeling	–275		–2	–96	–775	–1.148
Herrubriceringen naar Niveau 3	474	87	143	21	1.156	1.881
Herrubriceringen van Niveau 3	–150			–4	–3.355	–3.509
Koersverschillen	29	9	14	121	375	548
Balanswaarde eind van het jaar	2.132	136	635	1.846	6.104	10.853

Belangrijkste wijzigingen in de reële waardehiërarchie (2010 vergeleken met 2009)
Bedragen in elk van de niveaus in de reële waardehiërarchie worden beïnvloed door veranderingen in de grootte van de portefeuilles, marktprijzen en valutakoersen. Het bedrag in Niveau 3 wordt daarnaast beïnvloed door verbeterde marktomstandigheden leidend tot toegenomen handelsactiviteiten en toenames in portefeuillegrootte in dit niveau.

Activa in Niveau 3 stijgen omdat bepaalde obligaties zijn overgeboekt naar dit niveau in 2010 ten gevolge van afgenomen marktliquiditeit en/of prijsopgaven die niet meer geclassificeerd kunnen worden als gebaseerd op waarneembare inputs. Daarnaast treedt er een daling op in de activa in Niveau 3 gedurende 2010 doordat er een herrubricering plaatsvond van beleggingen beschikbaar voor verkoop van EUR 2,9

miljard van Niveau 3 naar Niveau 2. Dit betrof mortgage backed securities in de Verenigde Staten. Voorheen waren deze opgenomen in Niveau 3 door de grote spreiding tussen de prijzen voor deze beleggingen van de verschillende prijsopgaven. In 2010 zijn prijzen gebaseerd op waarneembare informatie beschikbaar gekomen en gebruikt in de bepaling van de reële waarde.

Er zijn geen significante herrubriceringen tussen Niveau 1 en 2.

Veranderingen in Niveau 3 Verplichtingen

2011	Verplichtingen voor handels-doeleinden	Niet-handels-derivaten	Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waarde-mutaties door het resultaat	Beleggings-contracten (voor contracten op reële waarde)	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	1.441	1.876	3.225	17	6.559
Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar	46	183	113		342
Uitgifte van verplichtingen	1.138	502	1.613	7	3.260
Eerdere aflossing van verplichtingen	–705	–49	–402	–3	–1.159
Beëindiging of afwikkeling	–928	–400	–645		–1.973
Herrubriceringen naar Niveau 3	125	25	441		591
Herrubriceringen van Niveau 3	–175	–2	–80	–9	–266
Koersverschillen	–2	63	7		68
Wijzigingen in de samenstelling van de groep		–16			–16
Balanswaarde eind van het jaar	940	2.182	4.272	12	7.406

Veranderingen in Niveau 3 Verplichtingen

2010	Verplichtingen voor handels-doeleinden	Niet-handels-derivaten	Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	Beleggings-contracten (voor contracten op reële waarde)	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	857	1.361	2.589	39	4.846
Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar	119		85	–5	199
Herwaardering opgenomen in het eigen vermogen gedurende het jaar				9	9
Uitgifte van verplichtingen	1.679	490	2.241	10	4.420
Eerdere aflossing van verplichtingen	–876	–247	–863	–55	–2.041
Beëindiging of afwikkeling	–326	–1	–561		–888
Herrubriceringen naar Niveau 3	165	282		11	458
Herrubriceringen van Niveau 3	–176	–67	–266		–509
Koersverschillen	–1	58		8	65
Balanswaarde eind van het jaar	1.441	1.876	3.225	17	6.559

Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar (Niveau 3)

2011	Aangehouden per jaareinde	Niet meer opgenomen in de balans	Totaal
Activa			
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	–364	3	–361
Niet-handelsderivaten	308	3	311
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	10		10
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	–160	–69	–229
	–206	–63	–269
Verplichtingen			
Verplichtingen voor handelsdoeleinden	46		46
Niet-handelsderivaten	194	–11	183
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	113		113
	353	–11	342

Bedragen verwerkt in de winst-en-verliesrekening gedurende het jaar (Niveau 3)			
2010	Aangehouden per jaareinde	Niet meer opgenomen in de balans	Totaal
Activa			
Activa aangehouden voor handelsdoeleinden	157	36	193
Beleggingen voor risico van polishouders		–5	–5
Niet-handelsderivaten	–248	–27	–275
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	29	–26	3
Beleggingen beschikbaar voor verkoop	–264	32	–232
	–326	10	–316
Verplichtingen			
Verplichtingen voor handelsdoeleinden	119		119
Niet-handelsderivaten	–2	2	
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	85		85
Beleggingscontracten (voor contracten op reële waarde)		–5	–5
	202	–3	199

Gevoeligheid van reële waarden in Niveau 3

Eventuele waarschijnlijke wijzigingen in niet-waarneembare veronderstellingen in de waarderingsmethoden van activa en verplichtingen in Niveau 3, zouden geen significante impact hebben op het eigen vermogen en resultaat, anders dan hieronder beschreven voor de beleggingen in asset backed securities in de Verenigde Staten.

Asset backed securities in de Verenigde Staten

Activa in Niveau 3 bestaat voor EUR 373 miljoen (2010: EUR 3.362 miljoen) uit beleggingen in asset backed securities in de Verenigde Staten. Deze activa worden gewaardeerd door gebruik te maken van externe prijsbronnen welke verkregen worden van onafhankelijke verschaffers van prijsinformatie en effectenmakelaars. In 2011 zijn de assets backed securities in de Verenigde Staten afgenomen als gevolg van een herrubricering van Niveau 3 naar Niveau 2. Voorheen waren deze opgenomen in Niveau 3 door de grote spreiding tussen de prijzen voor deze beleggingen van de verschillende prijsopgaven. In 2011 zijn prijzen gebaseerd op waarneembare informatie beschikbaar gekomen en gebruikt in de bepaling van de reële waarde. Verder wordt de daling veroorzaakt door de classificatie van ING Direct USA als groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop. Verwezen wordt naar toelichting 11 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'.

In 2008 namen de handelsvolumes in deze markten significant af en werden deze inactief. De spreiding tussen prijzen voor dezelfde belegging verkregen van verschillende bronnen namen ook significant toe. Om zeker te stellen dat de meest accurate en relevante beschikbare bronnen gehanteerd zijn bij het bepalen van de reële waarde voor deze beleggingen is het waarderingsproces verder versterkt in 2008 door gebruik te maken van informatie van meerdere bronnen en versterking van het proces van het selecteren van de meest juiste prijs.

Over het algemeen wordt gebruik gemaakt van maximaal vier verschillende verschaffers van prijsinformatie. Het management beoordeelt zorgvuldig de verkregen prijzen in samenhang met de beschikbare informatie, rekeninghoudend met handel in de markt, noteringen van effectenmakelaars en interne beoordelingen. Wanneer de spreiding tussen verschillende prijzen voor dezelfde belegging beperkt is bestaat een rangorde welke zekerstelt dat een consistente selectie van de meest juiste prijs wordt gemaakt. Wanneer de spreiding tussen verschillende prijzen voor dezelfde belegging significant is worden additionele processen toegepast om de meest juiste prijs te selecteren waarbij rekening wordt gehouden met een intern ontwikkelde prijsvalidatiematrix en een proces om de externe bron te toetsen.

Waardering van deze beleggingen is inherent complex en subjectief. Hoewel iedere belegging in de portefeuille is gewaardeerd op basis van een extern verkregen prijs, zonder aanpassing door ING Groep en het management zeker is dat zij de meest juiste prijs in de huidige marktomstandigheden gekozen heeft, kan de waardering afwijken van deze portefeuilles wanneer andere prijzen gehanteerd waren. De gevoeligheidsanalyse toont aan dat de hoogst en laagst beschikbare marktprijs geen materieel effect hebben op de waardering van deze activa per 31 december 2011.

Asset backed security portefeuille

Reële waardehiërarchie van onder druk staande ABS obligaties				
2011	**Niveau 1**	**Niveau 2**	**Niveau 3**	**Totaal**
Amerikaans subprime RMBS		**763**	**11**	**774**
Amerikaans Alt-A RMBS		**495**	**7**	**502**
CDO's/CLO's	**6**	**43**	**420**	**469**
CMBS	**2**	**4.404**	**6**	**4.412**
Totaal onder druk staande ABS	**8**	**5.705**	**444**	**6.157**

Reële waardehiërarchie van onder druk staande ABS obligaties				
2010	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Totaal
Amerikaans subprime RMBS		17	1.630	1.647
Amerikaans Alt-A RMBS		2.209	638	2.847
CDO's/CLO's	9	65	557	631
CMBS	1	5.040	9	5.050
Totaal onder druk staande ABS	10	7.331	2.834	10.175

Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje

Van de positie staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen in Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje, zoals uiteengezet in toelichting 4 'Beleggingen', wordt EUR 5,3 miljard aangemerkt als beschikbaar voor verkoop en gewaardeerd op basis van reële waarde (waarbij de herwaardering wordt verantwoord in het eigen vermogen, rekening houdend met bijzondere waardeverminderingen die via de winst-en-verliesrekening lopen). In de onderstaande tabel wordt de reële waardehiërarchie voor de positie staatsobligaties en niet-gedekte obligaties van financiële instellingen in Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje weergegeven per 31 december 2011, welke gewaardeerd zijn op basis van reële waarde.

Reële waardehiërarchie obligaties Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje				
2011	**Niveau 1**	**Niveau 2**	**Niveau 3**	**Totaal**
Griekenland				
Staatsobligaties		**219**	**36**	**255**
Italië				
Staatsobligaties	**1.705**	**86**	**242**	**2.033**
Financiële instellingen	**311**	**373**		**684**
Ierland				
Staatsobligaties	**43**			**43**
Financiële instellingen	**44**			**44**
Portugal				
Staatsobligaties	**533**			**533**
Financiële instellingen	**60**	**65**		**125**
Spanje				
Staatsobligaties	**1.178**	**12**		**1.190**
Financiële instellingen	**277**			**277**
Totaal	**4.151**	**755**	**278**	**5.184**

Classificatie van obligaties in Niveau 2 en 3 is hoofdzakelijk het gevolg van afgenomen handelsliquiditeit in de betreffende markten.

35 RENTERESULTAAT UIT BANCAIRE ACTIVITEITEN

Renteresultaat bancaire activiteiten	2011	2010	2009
Rentebaten op leningen	**26.415**	24.942	24.983
Rentebaten op leningen waarbij sprake is van een bijzondere waardevermindering	**61**	40	24
Totale rentebaten op leningen	**26.476**	24.982	25.007
Rentebaten op beleggingen beschikbaar voor verkoop	**3.463**	3.532	3.923
Rentebaten op tot einde looptijd aangehouden beleggingen	**400**	549	612
Rentebaten op handelsportefeuille	**27.480**	32.692	40.844
Rentebaten niet-handelsderivaten	**1.536**	1.709	3.936
Overige rentebaten	**5.294**	4.870	5.528
Rentebaten uit bancaire activiteiten	**64.649**	68.334	79.850
Rentelasten op deposito's bij banken	**902**	652	1.266
Rentelasten op toevertrouwde middelen	**9.383**	8.324	10.976
Rentelasten op uitgegeven schuldbewijzen	**3.435**	2.761	2.657
Rentelasten op achtergestelde leningen	**1.625**	1.856	1.784
Rentelasten op verplichtingen voor handelsdoeleinden	**27.209**	32.847	40.023
Rentelasten op niet-handelsderivaten	**1.658**	2.166	4.483
Overige rentelasten	**6.988**	6.405	6.286
Rentelasten uit bancaire activiteiten	**51.200**	55.011	67.475
Renteresultaat uit bancaire activiteiten	**13.449**	13.323	12.375

Rentemarge			
in percentages	**2011**	2010	2009
Rentemarge	**1,42**	1,44	1,34

In 2011 heeft de toename van het gemiddeld balanstotaal geresulteerd in een toename van het renteresultaat met EUR 135 miljoen (In 2010 heeft de afname van het gemiddeld balanstotaal geresulteerd in een daling van het renteresultaat met EUR 90 miljoen; in 2009 heeft de afname van het gemiddeld balanstotaal geresulteerd in een daling van het renteresultaat met EUR 929 miljoen). De afname van de rentemarge met 2 basispunten in 2011 heeft geresulteerd in een afname van het renteresultaat met EUR 139 miljoen. De toename van de rentemarge met 10 basispunten heeft in 2010 geresulteerd in een toename van het renteresultaat met EUR 915 miljoen. In 2009 heeft een toename van de marge van 25 basispunten geresulteerd in een toename van het renteresultaat met EUR 2.406 miljoen.

36 BRUTO PREMIE-INKOMEN

Bruto premie-inkomen	2011	2010	2009
Bruto premie-inkomen levensverzekeringen	**25.473**	26.045	28.476
Bruto premie-inkomen schadeverzekeringen	**1.725**	1.741	1.772
	27.198	27.786	30.248

Het bruto premie-inkomen is opgenomen vóór aftrek van afgegeven herverzekerings- en retrocessiepremies. Onder bruto premie-inkomen zijn geen ontvangen premies voor beleggingscontracten opgenomen, hiervoor wordt 'deposit accounting' toegepast.

Effect van herverzekering op geboekte premies	Schade			Leven			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Geboekte bruto premies	**1.702**	1.718	1.746	**24.442**	24.881	27.177	**26.144**	26.599	28.923
Geboekte bruto ontvangen herverzekeringspremies	**23**	23	26	**1.031**	1.164	1.299	**1.054**	1.187	1.325
Totaal geboekte bruto premies	**1.725**	1.741	1.772	**25.473**	26.045	28.476	**27.198**	27.786	30.248
Afgegeven herverzekeringspremies	**–43**	–65	–70	**–1.888**	–2.008	–1.842	**–1.931**	–2.073	–1.912
	1.682	1.676	1.702	**23.585**	24.037	26.634	**25.267**	25.713	28.336

Effect van herverzekering op verdiende schadepremies	2011	2010	2009
Verdiende bruto premies	**1.728**	1.744	1.746
Verdiende bruto ontvangen herverzekeringspremies	**23**	23	26
Totaal verdiende bruto premies	**1.751**	1.767	1.772
Afgegeven herverzekeringspremies	**–43**	–65	–68
	1.708	1.702	1.704

Verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten' voor een toelichting op de afgegeven herverzekeringspremies.

37 OPBRENGST BELEGGINGEN

Opbrengst beleggingen naar bancaire en verzekeringsactiviteiten

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Opbrengst uit beleggingen in onroerend goed	**24**	128	157	**56**	57	55	**80**	185	212
Dividendopbrengsten	**49**	59	46	**261**	211	172	**310**	270	218
	73	187	203	**317**	268	227	**390**	455	430
Opbrengst uit beleggingen in schuldbewijzen				**5.749**	5.592	5.291	**5.749**	5.592	5.291
Opbrengst uit leningen:									
– leningen zonder onderpand				**288**	244	202	**288**	244	202
– leningen met hypothecaire zekerheid				**810**	827	848	**810**	827	848
– polisbeleningen				**187**	189	177	**187**	189	177
– overig				**418**	354	99	**418**	354	99
Opbrengst uit beleggingen in schuldbewijzen en leningen				**7.452**	7.206	6.617	**7.452**	7.206	6.617
Resultaat op verkoop schuldbewijzen	**91**	150	–945	**68**	18	–168	**159**	168	–1.113
Bijzondere waardeverminderingen op schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop	**–735**	–146	–1.491	**–750**	–589	–586	**–1.485**	–735	–2.077
Terugboekingen van bijzondere waardeverminderingen op schuld-bewijzen beschikbaar voor verkoop	**74**			**5**	11	2	**79**	11	2
Resultaat en bijzondere waarde-verminderingen op schuldbewijzen	**–570**	4	–2.436	**–677**	–560	–752	**–1.247**	–556	–3.188
Resultaat op verkoop van aandelen	**39**	338	24	**446**	193	397	**485**	531	421
Bijzondere waardeverminderingen op aandelen beschikbaar voor verkoop	**–65**	–32	–49	**–188**	–43	–360	**–253**	–75	–409
Resultaat en bijzondere waardeverminderingen op aandelen	**–26**	306	–25	**258**	150	37	**232**	456	12
Veranderingen in reële waarde van beleggingen in onroerend goed	**–21**	–50	–588	**2**	–48	–125	**–19**	–98	–713
Opbrengst beleggingen	**–544**	447	–2.846	**7.352**	7.016	6.004	**6.808**	7.463	3.158

In 2011 is een bijzondere waardevermindering van EUR 978 miljoen verantwoord op Griekse staatsobligaties en een bijzondere waardevermindering van EUR 189 miljoen is verantwoord met betrekking tot achtergestelde leningen van Ierse banken beiden waren opgenomen onder Bijzondere waardeverminderingen op schuldbewijzen beschikbaar voor verkoop. Verwezen wordt naar de paragraaf 'Risicobeheer' voor nadere informatie over deze bijzondere waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen en terugboekingen van bijzondere waardeverminderingen op beleggingen zijn gepresenteerd onder Opbrengst beleggingen, onderdeel van Totaal baten. Dit kan als volgt per segment gespecificeerd worden:

Bijzondere waardeverminderingen en terugboekingen van bijzondere waardeverminderingen op beleggingen per operationeel segment

	Bijzondere waardeverminderingen			Terugboekingen bijzondere waardeverminderingen		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Retail Belgium	**22**					
ING Direct	**464**	107	1.394	**–30**		
Commercial Banking (exclusief Real Estate)	**301**	70	129	**–44**		
Insurance Benelux	**410**	53	360			
Insurance CRE	**338**	18	36			
Insurance US	**166**	553	527	**–5**		
Insurance Asia/Pacific	**15**	8	15		–2	–2
ING IM			3		-9	
Corporate Line Banking	**13**	1	16			
Corporate Line Insurance	**9**		6			
	1.738	810	2.486	**–79**	–11	–2

38 RESULTAAT UIT VERKOOP VAN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Resultaat uit verkoop van groepsmaatschappijen	
	2011
Pacific Antai Life Insurance Company Ltd.	**28**
Clarion Real Estate Securities	**182**
ING REIM Azië en Europa	**245**
ING Car Lease	**347**
Clarion Partners	**39**
Overig	**14**
	855

Het verkoopresultaat van de Latijns-Amerikaanse activiteiten met betrekking tot pensioenen, levensverzekeringen en vermogensbeheer is niet hierboven opgenomen maar is opgenomen in het resultaat uit verkoop van de beëindigde bedrijfsactiviteiten. Verwezen wordt naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten'.

Resultaat uit verkoop van groepsmaatschappijen	
	2010
Private Banking activiteiten in Azië	332
Private Banking activiteiten in Zwitserland	73
ING Summit Industrial Fund LP	–26
Overig	–69
	310

In 2010 heeft Overig voor EUR –24 miljoen betrekking op de verkoop van bepaalde deelnemingen. Het resterende deel heeft betrekking op resultaten uit hoofde van het afstoten van bepaalde vastgoedfondsen en overige verkopen welke individueel niet materieel zijn.

Resultaat uit verkoop van groepsmaatschappijen	
	2009
ING Australië en Nieuw Zeeland	337
ING Canada	–38
Lijfrente- en hypotheek-activiteiten in Chili	–23
Overig	11
	287

Verwezen wordt naar toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen'.

39 PROVISIE-INKOMEN

Provisie-inkomen									
	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Betalingsverkeer	**916**	861	859				**916**	861	859
Effectenbedrijf	**681**	695	780				**681**	695	780
Assurantiebedrijf	**161**	190	188	**366**	348	124	**527**	538	312
Beheervergoeding voor asset management	**310**	476	566	**1.470**	1.490	2.080	**1.780**	1.966	2.646
Makelaarscourtage en advieskosten	**347**	329	317	**213**	225	497	**560**	554	814
Overig	**1.013**	965	825	**526**	289	315	**1.539**	1.254	1.140
	3.428	3.516	3.535	**2.575**	2.352	3.016	**6.003**	5.868	6.551

In Provisie-inkomen zijn beheervergoedingen, welke betrekking hebben op het beheer van beleggingen aangehouden voor risico van polishouders opgenomen van EUR 495 miljoen (2010: EUR 358 miljoen; 2009: EUR 825 miljoen).

In Overig zijn vergoedingen voor het afsluiten van syndicaatleningen van EUR 26 miljoen (2010: EUR 15 miljoen; 2009: EUR 18 miljoen) opgenomen.

Provisiekosten

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Betalingsverkeer	**313**	257	200				**313**	257	200
Effectenbedrijf	**126**	125	159				**126**	125	159
Beheervergoeding	**10**	19	24	**81**	201	379	**91**	220	403
Makelaarscourtage en advieskosten	**68**	70	43	**284**	313	805	**352**	383	848
Overig	**457**	452	449	**627**	283	252	**1.084**	735	701
	974	923	875	**992**	797	1.436	**1.966**	1.720	2.311

40 HERWAARDERINGSRESULTAAT NIET-HANDELSDERIVATEN

Herwaarderingsresultaat niet-handelsderivaten

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Veranderingen in reële waarde derivaten:									
– reële-waardehedges	**–956**	–679	–1.321	**–72**	–69	191	**–1.028**	–748	–1.130
– kasstroomhedges (ineffectief deel)	**–1**	2	–2	**–16**	–9	–8	**–17**	–7	–10
– hedges van netto investeringen in buitenlandse bedrijfsonderdelen (ineffectief deel)						1			1
– overige niet-handelsderivaten	**–315**	–720	–237	**1.380**	94	–3.728	**1.065**	–626	–3.965
Netto resultaat op niet-handelsderivaten	**–1.272**	–1.397	–1.560	**1.292**	16	–3.544	**20**	–1.381	–5.104
Verandering in reële waarde van activa en verplichtingen (afgedekte instrumenten)	**989**	686	1.201	**58**	66	–226	**1.047**	752	975
Herwaarderingen op activa en verplich-tingen geclassificeerd als tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat (exclusief handelsportefeuille)	**504**	69	–557	**103**	93	–57	**607**	162	–614
Netto herwaarderingsresultaat	**221**	–642	–916	**1.453**	175	–3.827	**1.674**	–467	–4.743

Het positieve effect van Herwaarderingsresultaat niet-handelsderivaten in 2011 bestaat uit het effect van de negatieve ontwikkelingen in de aandelenmarkt, welke positieve herwaarderingsresultaten veroorzaakt op gerelateerde derivaten. Verder zijn als gevolg van de dalende langlopende rentepercentages de waarden van rentegerelateerde derivaten toegenomen. Herwaarderingsresultaat niet-handelsderivaten welke gerelateerd zijn aan de verzekeringsverplichtingen worden over het algemeen gecompenseerd door een tegengesteld bedrag in de verzekeringstechnische lasten (verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten').

Herwaarderingen op activa en verplichtingen geclassificeerd als tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat bestaan voornamelijk uit het resultaat van de veranderingen in de reële waarde van private equity fondsen en bepaalde uitgegeven schuldbewijzen. Herwaarderingen op activa en verplichtingen geclassificeerd als tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat zijn hoofdzakelijk veroorzaakt door veranderingen in de reële waarde van de financiële verplichtingen als gevolg van de veranderde marktomstandigheden en mutaties welke toe te schrijven zijn aan aanpassingen van het kredietrisico van de verplichting zoals uiteengezet in toelichting 20 'Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat'. In 2011 hebben marktomstandigheden in het bijzonder betrekking op de ontwikkelingen rondom de credit spread.

41 NETTO HANDELSRESULTAAT

Netto handelsresultaat

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Resultaat uit handelsportefeuille effecten	**–133**	231	331	**36**	180	155	**–97**	411	486
Valutaresultaat	**–374**	648	–158	**–179**	–604	167	**–553**	44	9
Resultaat uit handelsderivaten	**882**	174	815				**882**	174	815
Overig	**–49**	64	–185	**26**	–66		**–23**	–2	–185
	326	1.117	803	**–117**	–490	322	**209**	627	1.125

Resultaat uit handelsportefeuille effecten bevat de resultaten uit 'market-making' voor effecten zoals schatkistpapier, aandelen, obligaties uitgegeven door bedrijven, geldmarktproducten en rentederivaten zoals swaps, opties, futures en termijncontracten. Valutaresultaat bevat resultaten uit contante transacties en termijntransacties, opties, futures en resultaten uit de omrekening van activa en verplichtingen luidend in vreemde valuta.

Het deel van het netto handelsresultaat voor het jaar eindigend 31 december 2011 dat betrekking heeft op effecten uit de handelsportefeuille die op 31 december nog op de balans stonden bedraagt EUR –66 miljoen (2010: EUR 19 miljoen; 2009: EUR 105 miljoen).

De meerderheid van de risico's uit valuta- en effectenhandel is economisch afgedekt door derivaten. Het resultaat uit effectenhandel wordt deels gecompenseerd door deze derivaten. Het resultaat uit deze derivaten is opgenomen onder Resultaat uit handelsderivaten.

42 OVERIGE BATEN

Other income

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Baten uit operationele leaseovereenkomsten	**176**	213	175				**176**	213	175
Resultaat vastgoedontwikkeling projecten	**31**	36	59				**31**	36	59
Baten postkantoren	**–7**		99				**–7**		99
Overig	**916**	98	124	**227**	257	244	**1.143**	355	368
	1.116	347	457	**227**	257	244	**1.343**	604	701

De netto baten uit operationele lease bestaan uit opbrengsten van EUR 772 miljoen (2010: EUR 1.000 miljoen; 2009: EUR 967 miljoen) en afschrijving van EUR 596 miljoen (2010: EUR 787 miljoen; 2009: EUR 792 miljoen).

In 2011 bevat Overig een winst van EUR 955 miljoen met betrekking tot de terugkoop van achtergestelde leningen zoals uiteengezet in toelichting 14 'Achtergestelde leningen'.

43 VERZEKERINGSTECHNISCHE LASTEN

Verzekeringstechnische lasten

	2011	2010	2009
Bruto verzekeringstechnische lasten:			
– voor het effect van het beleggingsresultaat voor risico van polishouders	**34.962**	34.523	32.393
– effect van het beleggingsresultaat voor risico van polishouders	**–1.246**	10.492	17.736
	33.716	45.015	50.129
Beleggingsresultaat voor risico van polishouders	**1.246**	–10.492	–17.736
Herverzekeringsdeel	**–1.875**	–1.721	–1.700
Verzekeringstechnische lasten	**33.087**	32.802	30.693

Beleggingsresultaat en herwaarderingen op beleggingen voor risico van polishouders is EUR –1.246 miljoen (2010: EUR 10.492 miljoen; 2009: EUR 17.742 miljoen). Dit bedrag is niet verantwoord als Opbrengst beleggingen en herwaarderingen op activa en verplichtingen geclassificeerd als tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat, maar onder Verzekeringstechnische lasten. Als gevolg hiervan wordt dit tezamen opgenomen met een gelijk bedrag aan verandering van de voorziening voor verzekeringen voor risico van polishouders.

Verzekeringstechnische lasten per soort	2011	2010	2009
Lasten uit levensverzekeringen			
Herverzekerings- en retrocessiepremies	**1.888**	2.008	1.842
Bruto uitkeringen	**27.277**	25.493	23.671
Herverzekeringsdeel	**–1.866**	–1.712	–1.694
Mutatie in technische voorzieningen voor eigen rekening	**1.606**	1.875	2.078
Acquisitiekosten inzake verzekeringsactiviteiten	**1.727**	2.557	1.646
Overige verzekeringstechnische lasten	**576**	560	462
Winstdeling en kortingen	**443**	538	438
	31.651	31.319	28.443
Lasten uit schadeverzekeringen			
Herverzekerings- en retrocessiepremies	**43**	65	70
Bruto schaden voor eigen rekening	**1.097**	1.034	1.012
Herverzekeringsdeel	**–9**	–9	–6
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies	**–26**	–26	–2
Mutatie in de voorziening voor te betalen schaden	**5**	44	–23
Acquisitiekosten inzake verzekeringsactiviteiten	**269**	281	290
Overige verzekeringstechnische lasten	**–3**	–2	–4
	1.376	1.387	1.337
Lasten uit beleggingscontracten			
Acquisitiekosten inzake beleggingscontracten	**3**	5	3
Overige wijzigingen in de verplichting voor beleggingscontracten	**57**	91	910
	60	96	913
	33.087	32.802	30.693

Winstdelingen en kortingen	2011	2010	2009
Uitkeringen uit hoofde van rente- of verzekeringstechnisch resultaat	**21**	9	91
Winsttoekenningen in de vorm van bijschrijvingen	**287**	328	289
Lasten uit latente winstdeling	**135**	201	58
	443	538	438

De totale Acquisitiekosten inzake verzekeringscontracten (leven en schade) en beleggingscontracten bedragen EUR 1.999 miljoen (2010: EUR 2.843 miljoen; 2009: EUR 1.939 miljoen). Dit is inclusief amortisatie en 'unlocking' van de overlopende acquisitiekosten van EUR 1.702 miljoen (2010: EUR 2.697 miljoen; 2009: EUR 1.811 miljoen) en het saldo van betaalde provisies van EUR 1.884 miljoen (2010: EUR 1.708 miljoen; 2009: EUR 1.758 miljoen) en de geactiveerde provisies in Overlopende acquisitiekosten van EUR 1.587 miljoen (2010: EUR 1.562 miljoen; 2009: EUR 1.630 miljoen).

Het totale bedrag aan betaalde en nog te betalen provisies met betrekking tot de verzekeringsactiviteiten bedraagt EUR 2.470 miljoen (2010: EUR 2.424 miljoen; 2009: EUR 2.392 miljoen). Dit is inclusief de provisies opgenomen in Acquisitiekosten inzake verzekeringsactiviteiten van EUR 1.884 miljoen (2010: EUR 1.707 miljoen; 2009: EUR 1.758 miljoen) zoals hierboven beschreven en provisies inbegrepen in de Overige verzekeringstechnische lasten van EUR 586 miljoen (2010: EUR 717 miljoen; 2009: EUR 634 miljoen). Overige verzekeringstechnische lasten bevatten ook ontvangen herverzekeringsprovisies van EUR 192 miljoen (2010: EUR 192 miljoen; 2009: EUR 255 miljoen).

ING heeft in 2011 een volledige beoordeling van de aannames van de Insurance US Closed Block Variable Annuity (VA) verzekeringsactiviteiten uitgevoerd. De beoordeling toont aan dat de huidige aanname voor het gedrag van polishouders in de Verenigde Staten, voornamelijk met betrekking tot Closed Block VA polissen die tussen 2003 en 2009 zijn verkocht, afwijken van eerdere aannames van ING. Deze afwijking wordt in het bijzonder beïnvloed door de voortdurende volatiele en uitdagende marktomstandigheden. De aannames voor royement en sterfte en de mate waarin polissen worden gebruikt en omgezet in lijfrentes, van de US Closed Block VA activiteiten zijn aangepast. De meest wezenlijke aanpassing is daarbij de aanpassing voor royement. Door de herziening zijn de aannames meer in lijn met ervaringen omtrent het gedrag van polishouders in de Verenigde Staten en reflecteren de aannames nu beter de marktvolatiliteit van de afgelopen jaren. Als gevolg van de herziening zijn de hedge relaties die verband houden met deze activiteiten ook aangepast. De herziening resulteert in een last van EUR 1.099 miljoen, die gepresenteerd wordt als onderdeel van Verzekeringstechnische lasten. Deze last wordt binnen het segment Insurance US Closed Block VA verantwoord. Deze last heeft een impact van EUR 488 miljoen op de overlopende acquisitiekosten (amortisatie en unlocking) en EUR 611 miljoen op de verzekeringsverplichtingen (effect van veranderingen in aannames). Verwezen wordt naar toelichting 10 'Overlopende acquisitiekosten' en toelichting 17 'Verzekerings- en beleggingscontracten, herverzekeringscontracten'. In de verantwoorde last, zijn de kosten inbegrepen die nodig zijn om voor het Insurance US Closed Block VA segment de toereikendheid van de voorzieningen weer op een betrouwbaarheidsinterval van 50% te krijgen. Verwezen wordt naar toelichting 51 'Operationele segmenten'.

ING heeft tevens een afzonderlijke jaarlijkse beoordeling van de aannames voor het gedrag van polishouders uitgevoerd voor de Japanse VA activiteiten. Uit deze beoordeling zijn geen materiële wijzigingen voortgekomen.

In 2010, bevatte de 'Mutatie in technische voorzieningen voor eigen rekening' een bedrag van ongeveer EUR 356 miljoen (2009: EUR 343 miljoen) gerelateerd aan wijzigingen in de veronderstellingen voor variabele lijfrente producten in de Verenigde Staten en Japan. Deze aannames zijn aangepast om de lager dan verwachte afkopen op deze polissen weer te geven, waar dat bedrag significant is.

In 2010, is onder Verzekeringstechnische lasten – Lasten uit levensverzekeringen een afwaardering van DAC van EUR 975 miljoen opgenomen, verwezen wordt naar toelichting 51 'Operationele segmenten'.

In 2004 heeft ING Groep door middel van een medeverzekeringsovereenkomst een deel van de levensverzekeringsactiviteiten aan Scottish Re overgedragen. ING Groep heeft voor deze transactie in 2004 een verlies verantwoord in de Verzekeringstechnische lasten voor een bedrag van EUR 160 miljoen. Dit verlies geeft de vermindering weer van de hieraan gerelateerde overlopende acquisitiekosten. Daarnaast zal een bedrag van EUR 240 miljoen worden afgeschreven over de looptijd van de onderliggende contracten, te beginnen in 2005 en geleidelijk afnemend naar mate de contracten aflopen. Het bedrag aan afschrijving bedroeg in 2011 EUR 14 miljoen (2010: EUR 17 miljoen; 2009: EUR 13 miljoen). De cumulatieve afschrijvingen bedroegen EUR 151 miljoen (2010: EUR 132 miljoen; 2009: EUR 107 miljoen). Op 23 januari 2009 hebben Hannover Re en Scottish Re bekend gemaakt dat Hannover Re overeengekomen is ING Groeps herverzekeringen van de individuele levensverzekeringsactiviteiten over te nemen welke oorspronkelijk overgedragen waren aan Scottish Re in 2004.

ING heeft in 2010 haar Amerikaanse groepsherverzekeringsactiviteiten overgedragen aan Reinsurance Group of America Inc. door middel van een herverzekeringsovereenkomst. Deze transactie genereerde EUR 70 miljoen overdrachtsprovisie wat verwerkt is als uitgestelde winst en wordt afgeschreven over de looptijd van de onderliggende contracten te beginnen in 2010 en geleidelijk afnemend naar mate de contracten aflopen. Het bedrag van afschrijving was in 2011 EUR 16 miljoen (2010: EUR 52 miljoen). De cumulatieve afschrijvingen waren in 2011 EUR 69 miljoen (2010: EUR 52 miljoen).

44 AFSCHRIJVINGEN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA EN OVERIGE BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN

Afschrijvingen immateriële vaste activa en (terugboekingen van) overige bijzondere waardeverminderingen

	Bijzondere waardeverminderingen			Terugboekingen van bijzondere waardeverminderingen			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Gebouwen en bedrijfsmiddelen	**30**	28	8	**–11**	–5	–12	**19**	23	–4
Onroerend goed ontwikkeling	**216**	400	450			–7	**216**	400	443
Goodwill	**32**	540					**32**	540	
Software en Overige immateriële vaste activa	**50**	31	9				**50**	31	9
(Terugboeking van) bijzondere waardeminderingen	**328**	999	467	**–11**	–5	–19	**317**	994	448
Afschrijvingen overige immateriële vaste activa							**62**	76	76
							379	1.070	524

In 2011 zijn bijzondere waardeverminderingen op onroerend goed ontwikkeling (in het segment ING Real Estate) opgenomen dat betrekking heeft op de verkoop of beëindiging van grote projecten in Duitsland en Nederland en de herbeoordeling van Duitse en Spaanse vastgoedontwikkelprojecten.

In 2011 is een bijzondere waardevermindering van EUR 32 miljoen (2010: EUR 540 miljoen) op goodwill verwerkt. Verwezen wordt naar toelichting 9 'Immateriële vaste activa'.

In 2010 zijn bijzondere waardeverminderingen op onroerend goed ontwikkeling opgenomen op een groot aantal vastgoedontwikkelingsprojecten in Nederland, Spanje en de Verenigde Staten. De ongunstige economische omstandigheden in alle regio's geresulteerd in lagere verwachte verkoopprijzen.

In 2009 zijn bijzondere waardeverminderingen op onroerend goed ontwikkeling opgenomen voor een groot aantal van de vastgoedontwikkelingsprojecten in Europa, Australië en in de Verenigde Staten. Omstandigheden die tot deze bijzondere waardevermindering hebben geleid zijn de ongunstige economische omstandigheden in alle gebieden welke geresulteerd hebben in lagere verwachte verkoopprijzen, de veranderingen in strategie van ING Real Estate Development waardoor bepaalde projecten niet verder ontwikkeld worden en operationele inefficiënties bij een beperkt aantal projecten.

Bijzondere waardeverminderingen op Kredieten worden verantwoord onder Dotatie aan voorzieningen voor dubieuze debiteuren. Bijzondere waardeverminderingen op beleggingen worden verantwoord onder Opbrengst beleggingen. Verwezen wordt naar de paragraaf 'Risicobeheer' voor nadere informatie met betrekking tot bijzondere waardeverminderingen.

45 PERSONEELSKOSTEN

Personeelskosten

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Salarissen	**3.705**	3.836	3.555	**1.602**	1.621	1.492	**5.307**	5.457	5.047
Lasten met betrekking tot pensioenen en andere personeelsverplichtingen	**171**	199	180	**86**	114	140	**257**	313	320
Sociale lasten	**525**	532	510	**152**	169	151	**677**	701	661
Op aandelen gebaseerde betalingen [1]	**119**	79	57	**58**	40	39	**177**	119	96
Uitzendkrachten	**683**	627	660	**140**	123	96	**823**	750	756
Scholing	**69**	61	57	**20**	11	7	**89**	72	65
Overige personeelskosten	**219**	220	190	**7**	60	137	**226**	280	326
	5.491	5.554	5.209	**2.065**	2.138	2.062	**7.556**	7.692	7.271

[1] De stijging van de Op aandelen gebaseerde betalingen kan verklaard worden door de implementatie van een wereldwijd uitgesteld beloningsplan evenals toezichthoudende ontwikkelingen welke betaling van variabele beloning in aandelen in plaats van contanten vereist.

Aantal werknemers

	Nederland			Internationaal			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Voortgezette bedrijfsactiviteiten -gemiddeld aantal werknemers op basis van fulltime dienstverband	**26.332**	27.750	27.912	**71.711**	71.621	75.794	**98.043**	99.371	103.706
Beëindigde bedrijfsactiviteiten -gemiddeld aantal werknemers op basis van fulltime dienstverband				**6.376**	6.769	6.571	**6.376**	6.769	6.571
Totaal gemiddeld aantal werknemers op basis van fulltime dienstverband	**26.332**	27.750	27.912	**78.087**	78.390	82.365	**104.419**	106.140	110.277

Onder Op aandelen gebaseerde betalingen zijn EUR 153 miljoen (2010: EUR 90 miljoen; 2009: EUR 65 miljoen) op aandelen gebaseerde betalingen opgenomen die worden afgerekend in aandelen en voor een bedrag van EUR 24 miljoen (2010: EUR 29 miljoen; 2009: EUR 31 miljoen) op aandelen gebaseerde betalingen die worden afgerekend in contanten.

Pensioen- en andere personeelskosten

	Pensioenkosten			Personeelskosten na dienstverband anders dan pensioenen			Overig			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Kosten huidige dienstjaar	**324**	298	320	**8**	5	–8	**9**	–2	–38	**341**	301	274
Kosten verstreken dienstjaren	**–8**	–1	20	**–4**		–21				**–12**	–1	–1
Rentelasten	**851**	795	778	**8**	8	10	**6**	5	9	**865**	808	797
Verwachte opbrengsten op beleggingen	**–877**	–886	–842						1	**–877**	–886	–841
Amortisatie van ongerealiseerde kosten verstreken dienstjaren	**1**			**–1**	–5	–1					–5	–1
Amortisatie van ongerealiseerde actuariële resultaten	**22**	62	106	**–4**	–9	–5	**1**	1	5	**19**	54	106
Effect van inperkingen of afrekeningen	**–110**	–7	–96							**–110**	–7	–96
Overig	**1**		–14				**–16**	–18	15	**–15**	–18	1
Defined benefit plans	**204**	261	272	**7**	–1	–25	**0**	–14	–8	**211**	246	239
Defined contribution plans										**46**	67	81
										257	313	320

Beloning van Senior Management, Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen

Verwezen wordt naar toelichting 33 'Verbonden partijen'.

Optie- en aandelenregeling

ING Groep heeft optierechten op aandelen ING en voorwaardelijke rechten op certificaten van aandelen toegekend aan een aantal leidinggevende functionarissen (leden van de Raad van Bestuur, alsmede directeuren en overige door de Raad van Bestuur aangewezen functionarissen) en aan een aanzienlijk aantal medewerkers van ING Groep. Het doel van de optie- en aandelenregeling is, naast het bevorderen van een duurzame groei van ING Groep, het aantrekken, behouden en motiveren van leidinggevende functionarissen en medewerkers.

In 2011 heeft ING twee soorten toegekende aandelen, de uitgestelde aandelen en de prestatieaandelen. Aan het voorwaardelijke recht op certificaten van aandelen zijn bepaalde voorwaarden verbonden. Als de deelnemer tussen de datum van ontvangst van het recht en het moment van onvoorwaardelijk worden in dienst blijft bij ING wordt het recht onvoorwaardelijk. Naast de voorwaarde van het in dienst blijven hebben de prestatie-aandelen ook een prestatievoorwaarde. Het aantal certificaten van ING aandelen wat uiteindelijk wordt toegekend aan het einde van de prestatieperiode is afhankelijk van ING's prestatie over die periode.

In 2011 zijn geen (2010: nihil; 2009: nihil) voorwaardelijke rechten op certificaten van aandelen toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep N.V., 154.440 voorwaardelijke rechten op certificaten van aandelen zijn toegekend aan de bestuursleden van ING Bank N.V., ING Verzekeringen N.V., Insurance Eurasia en Americas Insurance Holdings. Aan leidinggevende functionarissen en overig personeel zijn 20.135.968 (2010: 26.369.146; 2009: 6.273.467) voorwaardelijke rechten op certificaten van aandelen toegekend.

De Raad van Bestuur van ING Groep stelt ieder jaar vast of, en in welke mate, de optie- en aandelenregeling zal worden voortgezet. In 2010 heeft de Raad van Bestuur van ING Groep besloten het optieplan vanaf 2011 niet meer voort te zetten. Bestaande plannen tot en met 2010 zullen uitgediend worden in de komende jaren.

Optierechten hebben een looptijd van vijf of tien jaar. Optierechten die niet binnen deze periode worden uitgeoefend, komen te vervallen. Toegekende optierechten zullen geldig blijven tot de uitoefendatum, zelfs na beëindiging van de optieregeling. Aan de optierechten zijn vooraf vastgestelde voorwaarden verbonden, waaronder een dienstverband gedurende een bepaalde aaneengesloten periode. De uitoefenprijzen van de opties zijn gelijk aan de beurskoers van het aandeel ING Groep op de dag dat de opties worden toegekend.

ING Groep houdt eigen aandelen aan om te voldoen aan haar verplichtingen die uit de bestaande optieregeling voortvloeien om het positierisico met betrekking tot de betreffende opties af te dekken (een zogenaamde delta hedge). Per 31 december 2011 worden 42.126.329 eigen aandelen (2010: 45.213.891; 2009: 35.178.086) gehouden in verband met de optieregeling tegenover 108.138.551 uitstaande opties (2010: 124.836.694; 2009: 122.334.486). Hiermee zijn de toegekende optierechten afgedekt (door middel van een zogenaamde delta hedge), rekening houdend met de volgende factoren: uitoefenprijs, beurskoers, de zero-coupon rentevoet, dividendrendement, verwachte volatiliteit en het gedrag van medewerkers. Voorheen werd op vooraf vastgestelde tijdstippen bekeken of de afdekking nog voldoende effectief is. In december 2010 heeft ING Groep N.V. bekend gemaakt dat zij stopt met het herbalanceren van de delta hedge portefeuille. Deze beslissing is gedaan om het beheer en de administratie van de diverse personeelsaandelen en -optieregelingen te vereenvoudigen. De resterende aandelen in de hedge portefeuille zullen worden gebruikt om de verplichtingen uit hoofde van uitoefening en onvoorwaardelijk worden van optierechten te financieren. Wanneer alle aandelen in de delta hedge portefeuille gebruikt zijn zal ING deze verplichtingen financieren door middel van het uitgeven van nieuwe aandelen.

Blootstelling aan risico's uit hoofde van aandelenregelingen worden niet afgedekt. De verplichtingen uit hoofde van deze regelingen zullen in de toekomst worden voldaan in contanten, nieuw uit te geven aandelen of in nog resterende aandelen uit de delta hedgeportefeuille, op verzoek van de houder.

In december 2009 heeft ING Groep een claimemissie van EUR 7,5 miljard afgerond. Uitstaande optierechten en aandelenregelingen zijn aangepast om de impact van de claimemissie weer te geven door middel van een herzieningsfactor welke rekening houdt met het feit dat de uitoefenprijs van de claimemissie lager was dan de reële waarde van de aandelen. Als gevolg hiervan zijn de uitoefenprijzen en de uitstaande optierechten en aandelenregelingen aangepast middels een herzieningsfactor van ongeveer 1,3.

Op 6 april 2010 heeft ING Groep N.V. bekendgemaakt dat zij 13.670.000 (certificaten van) gewone aandelen gekocht heeft voor haar delta hedge portefeuille, welke gebruikt is voor het afdekken van de opties en faciliteren van aandelenplannen voor werknemers. De aandelen zijn gekocht op de open markt tussen 23 maart en 6 april 2010 tegen een gemiddelde prijs van EUR 7,47 per aandeel.

Op 2 juni 2010 heeft ING Groep N.V. bekendgemaakt dat zij 2.080.000 (certificaten van) gewone aandelen gekocht heeft voor haar delta hedge portefeuille, welke gebruikt is voor het afdekken van de opties en faciliteren van aandelenplannen voor werknemers. De aandelen zijn gekocht op de open markt tussen 1 en 2 juni 2010 tegen een gemiddelde prijs van EUR 6,33 per aandeel.

Op 8 september 2010 heeft ING Groep N.V. bekendgemaakt dat zij 3.590.000 (certificaten van) gewone aandelen gekocht heeft van haar delta hedge portefeuille, welke gebruikt is voor het afdekken van de opties en faciliteren van aandelenplannen voor werknemers. De aandelen zijn gekocht op de open markt tussen 7 en 8 september 2010 tegen een gemiddelde prijs van EUR 7,39 per aandeel.

Mutaties van de uitstaande optierechten

	Aantal uitstaande opties (in aantallen)			Gewogen gemiddelde uitoefenprijs (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Balanswaarde begin van het jaar	**124.836.694**	122.334.486	87.263.381	**15,73**	17,31	25,93
Verstrekt		19.434.097	14.803.109		7,35	3,93
Uitgeoefend	**–1.111.930**	–1.070.630	–22.757	**3,97**	3,03	5,33
Vervallen	**–2.698.596**	–3.666.001	–5.974.275	**12,78**	13,23	26,30
Claimemissie			28.395.811			
Verlopen	**–12.887.617**	–12.195.258	–2.130.783	**22,03**	20,52	32,11
Balanswaarde eind van het jaar	**108.138.551**	124.836.694	122.334.486	**15,20**	15,73	17,31

Per 31 december 2011 bestaan de totale uitstaande optierechten uit 90.620.708 (2010: 105.036.931; 2009: 103.523.988) optierechten op aandelen gebaseerde betalingen die worden afgerekend in aandelen en 17.517.843 (2010: 19.799.763; 2009: 18.810.498) optierechten op aandelen gebaseerde betalingen die worden afgerekend in contanten.

De gewogen gemiddelde aandelenkoers voor uitgeoefende opties op de datum van uitoefening in 2011 was EUR 8,09 (2010: EUR 7,46; 2009: 8,57).

Mutaties van de voorwaardelijke optierechten

	Voorwaardelijke opties (in aantallen)			Gewogen gemiddelde reële waarde bij verstrekking (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Balanswaarde begin van het jaar	**51.596.578**	50.316.665	37.867.732	**3,08**	3,52	6,03
Verstrekt		19.434.097	14.803.109		3,26	2,52
Onvoorwaardelijk geworden	**–17.389.468**	–15.415.108	–11.100.675	**3,90**	4,70	6,48
Vervallen	**–1.788.356**	–2.739.076	–2.931.533	**3,05**	3,26	5,67
Claimemissie			11.678.032			
Balanswaarde eind van het jaar	**32.418.754**	51.596.578	50.316.665	**2,65**	3,08	3,52

Uitstaande en uitoefenbare optierechten

2011 uitoefenprijs in euro's	**Aantal uitstaande opties per 31 december 2011**	**Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode**	**Gewogen gemiddelde uitoefenprijs**	**Uitoefenbare opties per 31 december 2011**	**Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode**	**Gewogen gemiddelde uitoefenprijs**
0,00 – 5,00	**14.723.297**	**6,68**	**2,88**			
5,00 – 10,00	**23.647.407**	**6,45**	**7,90**	**5.951.950**	**1,18**	**9,46**
10,00 – 15,00	**7.334.880**	**2,32**	**14,29**	**7.334.880**	**2,32**	**14,29**
15,00 – 20,00	**28.639.179**	**4,36**	**17,20**	**28.639.179**	**4,36**	**17,20**
20,00 – 25,00	**21.190.454**	**2,48**	**23,56**	**21.190.454**	**2,48**	**23,56**
25,00 – 30,00	**12.603.334**	**4,30**	**25,18**	**12.603.334**	**4,30**	**25,18**
	108.138.551			**75.719.797**		

Uitstaande en uitoefenbare optierechten

2010 uitoefenprijs in euro's	Aantal uitstaande opties per 31 december 2010	Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode	Gewogen gemiddelde uitoefenprijs	Uitoefenbare opties per 31 december 2010	Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode	Gewogen gemiddelde uitoefenprijs
0,00 – 5,00	16.367.971	7,71	2,88			
5,00 – 10,00	25.482.740	7,45	7,88	6.379.628	2,18	9,36
10,00 – 15,00	9.585.723	2,61	14,37	9.353.997	2,48	14,37
15,00 – 20,00	31.328.453	5,21	17,35	15.434.684	3,54	17,88
20,00 – 25,00	22.663.374	3,58	23,60	22.663.374	3,58	23,60
25,00 – 30,00	19.408.433	3,58	25,77	19.408.433	3,58	25,77
	124.836.694			73.240.116		

Uitstaande en uitoefenbare optierechten

2009 uitoefenprijs in euro's	Aantal uitstaande opties per 31 december 2009	Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode	Gewogen gemiddelde uitoefenprijs	Uitoefenbare opties per 31 december 2009	Gewogen gemiddelde resterende uitoefenperiode	Gewogen gemiddelde uitoefenprijs
0,00 – 5,00	18.394.697	3,57	2,88			
5,00 – 10,00	7.257.362	8,76	9,17	6.826.298	3,18	9,20
10,00 – 15,00	11.132.430	3,51	14,20	10.802.627	3,35	14,20
15,00 – 20,00	35.095.363	6,19	17,29	17.396.930	4,50	17,77
20,00 – 25,00	28.576.153	4,02	23,38	15.861.602	1,73	22,38
25,00 – 30,00	21.878.481	4,50	25,82	21.130.364	4,40	25,83
	122.334.486			72.017.821		

De geaggregeerde intrinsieke waarden van uitstaande en uitoefenbare opties waren op 31 december 2011 EUR 39 miljoen en nihil respectievelijk.

De totale niet-verantwoorde kosten met betrekking tot opties bedragen per 31 december 2011 EUR 24 miljoen (2010: EUR 65 miljoen; 2009: EUR 62 miljoen). Van deze kosten wordt verwacht dat ze worden verantwoord over een gemiddelde periode van 1,1 jaar (2010: 1,9 jaar; 2009: 1,6 jaar). Het bedrag aan contanten dat is ontvangen bij het uitoefenen van aandelenopties was EUR 4 miljoen (2010: EUR 3 miljoen; 2009: nihil).

De reële waarde van de toegekende opties wordt over de periode waarin de opties onvoorwaardelijk worden onder de personeelskosten verantwoord als last. De reële waarden van de toegekende aandelen, welke een marktgerelateerde prestatievoorwaarde bevatten, zijn

bepaald aan de hand van een Monte Carlo simulatie. In dit model wordt de risicovrije interestvoet (tussen 2,02% en 4,6%) in de berekening meegenomen, evenals de verwachte looptijd van de toegekende opties (5 tot 9 jaar), de uitoefenprijs, de huidige prijs van een aandeel (EUR 2,90 – EUR 26,05), de verwachte volatiliteit van de certificaten van aandelen ING Groep (25% – 84%) en verwachte dividenden tussen 0,94% en 8,99%. De bron voor de toegepaste volatiliteiten, gehanteerd bij de waardering van de aandelenopties, is het trading systeem van ING. De gehanteerde volatiliteiten in dit systeem zijn vastgesteld door handelaren van ING en zijn gebaseerd op volatiliteiten welke afgeleid zijn van marktgegevens en niet van historische volatiliteiten.

Door verschillen in het tijdstip van het toekennen van de optierechten en de inkoop van eigen aandelen om deze optiepositie af te dekken kunnen verschillen in het eigen vermogen ontstaan indien aandelen worden ingekocht tegen een andere prijs dan de uitoefenprijs van de opties. ING Groep is echter niet voornemens dergelijke posities te creëren en indien posities ontstaan, worden deze zo spoedig mogelijk afgedekt. Indien optierechten vervallen wordt het resultaat op (de verkoop van) de aandelen die waren gekocht om de optierechten af te dekken ten gunste dan wel ten laste van het Eigen vermogen gebracht.

Verloop van aandelenregeling

	Aandelen (in aantallen)			Gewogen gemiddelde reële waarde bij verstrekking (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009
Balanswaarde begin van het jaar	**35.040.106**	14.653.673	7.792.009	**7,25**	7,53	22,60
Verstrekt	**20.290.408**	26.369.146	6.273.467	**9,78**	7,55	3,29
Rendementeffect	**–1.610.321**	–1.507.307	–1.085.987	**11,27**	13,92	32,52
Onvoorwaardelijk geworden	**–3.636.399**	–2.961.355	–1.228.764	**10,79**	11,72	32,63
Vervallen	**–2.060.908**	–1.514.051	–498.553	**7,56**	7,13	24,01
Claimemissie			3.401.501			
Balanswaarde eind van het jaar	**48.022.886**	35.040.106	14.653.673	**7,90**	7,25	7,53

Per 31 december 2011 bestaat de totale openstaande aandelenregeling uit 41.150.790 (2010: 28.592.210; 2009: 10.810.687) aandelenregelingen op aandelen gebaseerde betalingen die worden afgerekend in aandelen en 6.872.096 (2010: 6.447.896; 2009: 3.842.986) aandelenregelingen op aandelen gebaseerde betalingen die worden afgerekend in contanten.

De reële waarde van de toegekende aandelen wordt over de periode dat de toegekende aandelen onvoorwaardelijk worden als last in de winst-en-verliesrekening verwerkt onder de Personeelskosten. De reële waarden zijn bepaald aan de hand van een op een Monte Carlo simulatie gebaseerd waarderingsmodel. Dit model houdt rekening met de risicovrije rente, de huidige aandelenkoersen, verwachte volatiliteit en de huidige dividenden van de referentiegroep die wordt gebruikt om ING Groeps totale rendement voor aandeelhouders te bepalen ('TSR-ranking').

De totale niet-verantwoorde kosten met betrekking tot aandelen bedragen per 31 december 2011 EUR 149 miljoen (2010: EUR 158 miljoen; 2009: EUR 41 miljoen). Van deze kosten wordt verwacht dat ze worden verantwoord over een gemiddelde periode van 1,5 jaar (2010: 2,1 jaar; 2009: 1,8 jaar).

46 OVERIGE RENTELASTEN

Overige rentelasten bestaan voor het grootste deel uit rente in verband met verzekeringsactiviteiten, inclusief rente op de eeuwigdurende achtergestelde leningen.

Onder de Overige rentelasten is geen betaald dividend op preferente aandelen en evenmin trust preferred securities begrepen (2010: nihil en nihil; 2009: nihil en EUR 86 miljoen).

In 2011 bedroeg het totaal aan rentebaten en -lasten voor instrumenten niet gewaardeerd tegen reële waarde met waarde mutaties door het resultaat respectievelijk EUR 43.085 miljoen (2010: EUR 41.139 miljoen; 2009: EUR 41.688 miljoen) en EUR 21.805 miljoen (2010: EUR 19.212 miljoen; 2009: EUR 22.257 miljoen). Het Totaal netto renteresultaat van EUR 20.373 miljoen wordt gepresenteerd in de volgende regels van de winst-en-verliesrekening:

Totaal netto renteresultaat

	2011	2010	2009
Renteresultaat uit bancaire activiteiten 35	**13.449**	13.323	12.375
Opbrengst uit beleggingen – verzekeringsactiviteiten 37	**7.452**	7.206	6.617
Overige rentelasten	**–528**	–786	–711
	20.373	19.743	18.281

47 OVERIGE BEDRIJFSLASTEN

Overige bedrijfslasten

	Bancaire activiteiten			Verzekeringsactiviteiten			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Afschrijvingen op gebouwen en bedrijfsmiddelen	**371**	382	365	**69**	78	78	**440**	460	443
Afschrijvingen op software	**332**	312	282	**59**	46	60	**391**	358	342
Automatiseringskosten	**707**	693	637	**309**	263	263	**1.016**	956	900
Huisvestingskosten	**737**	659	680	**320**	308	450	**1.057**	967	1.130
Reis- en verblijfkosten	**120**	102	99	**61**	64	64	**181**	166	163
Reclame en public relations	**594**	591	539	**91**	98	84	**685**	689	623
Kosten externe adviseurs	**332**	364	402	**413**	335	269	**745**	699	671
Portokosten	**82**	87	111				**82**	87	111
Toevoeging/vrijval van voorzieningen voor reorganisaties en bedrijfsverplaatsingen	**387**	109	339	**130**	99	258	**517**	208	597
Overig	**736**	796	999	**615**	690	614	**1.351**	1.486	1.613
	4.398	4.095	4.453	**2.067**	1.981	2.140	**6.465**	6.076	6.593

In de overige bedrijfslasten zijn huurbetalingen begrepen van EUR 155 miljoen (2010: EUR 200 miljoen; 2009: EUR 169 miljoen) in verband met operationele leaseovereenkomsten waarin ING Groep de huurder is. In 2009 zijn in de overige bedrijfslasten ook kosten opgenomen met betrekking tot deposito garantiestelsel voor het hele bankwezen in Nederland als gevolg van het failliet gaan van DSB Bank en premies voor het depositogarantiestelsel in andere landen.

Voor Toevoeging/vrijval van voorzieningen voor reorganisaties en bedrijfsverplaatsingen wordt verwezen naar de informatie over de reorganisatievoorziening in toelichting 21 'Overige schulden'.

Geen van de afzonderlijke operationele leaseovereenkomsten heeft een materieel effect op de omvang, timing en zekerheid van de geconsolideerde kasstromen van ING Groep.

De Kosten externe adviseurs bevatten vergoedingen voor audit- en niet-auditdiensten voor accountants van ING Groep.

Vergoedingen voor accountants ING Groep

	2011	2010	2009
Auditvergoedingen	**37**	35	34
Audit-gerelateerde vergoedingen	**9**	9	6
Vergoedingen voor belastingadviezen	**4**	2	2
Overige vergoedingen	**1**	1	2
Totaal	**51**	47	44

De vergoedingen hierboven hebben betrekking op het netwerk van accountants van ING Groep.

48 BELASTINGEN
Winst-en-verliesrekening

Belastingen met betrekking tot voortgezette bedrijfsactiviteiten per soort

	Nederland			Internationaal			Totaal		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Acute belastingen	**48**	168	159	**1.006**	790	416	**1.054**	958	575
Latente belastingen	**523**	48	–1.051	**–212**	222	–137	**311**	270	–1.188
	571	216	–892	**794**	1.012	279	**1.365**	1.228	–613

Aansluiting tussen het gewogen gemiddelde statutair en het effectieve belastingpercentage van ING Groep

	2011	2010	2009
Resultaat voor belastingen uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	**6.109**	3.928	–1.837
Gewogen gemiddeld statutair belastingpercentage	**26,1%**	24,4%	35,5%
Gewogen gemiddeld statutair belastingbedrag	**1.594**	958	–652
Deelnemingsvrijstelling	**–329**	–403	–166
Andere vrijgestelde inkomsten	**–263**	–125	–227
Niet-aftrekbare kosten	**122**	102	47
Impact op latente belasting door wijzigingen in belastingpercentages	**–56**	8	
Latente belastingbate gerelateerd aan niet eerder verantwoorde bedragen			–32
Acute belastingbate gerelateerd aan niet eerder verantwoorde bedragen	**4**		
Afboeking/terugdraaiing van latente belastingvoordelen	**284**	740	535
Aanpassingen voorgaande boekjaren	**9**	–52	–118
Effectief belastingbedrag	**1.365**	1.228	–613
Effectief belastingpercentage	**22,3%**	31,3%	33,3%

Het gewogen gemiddelde statutaire belastingpercentage is in 2011 vergeleken met 2010 niet significant gewijzigd.

Het gewogen gemiddelde statutaire belastingpercentage is in 2010 aanzienlijk afgenomen in vergelijking met 2009. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat in 2010, winsten zijn gerealiseerd in een aanzienlijk deel van de belastingjurisdicties waar in 2009 nog verliezen zijn geleden.

Het effectieve belastingpercentage in 2011 is lager dan het gewogen gemiddelde statutaire belastingpercentage. Dit wordt met name veroorzaakt door vrijgesteld resultaat, wat gedeeltelijk was verrekend met niet-aftrekbare kosten en een afboeking van belastingsvorderingen.

Het effectieve belastingpercentage in 2010 was hoger dan het gewogen gemiddelde statutaire belastingpercentage. De afboeking van de latente belastingvordering uit hoofde van verliezen (hoofdzakelijk in de Verenigde Staten) wordt namelijk grotendeels geneutraliseerd door de niet-aftrekbare kosten die het belastingvrijgestelde resultaat overschrijden en aanpassingen uit voorgaande jaren.

Het effectieve belastingpercentage was in 2009 lager dan het gewogen gemiddelde statutaire belastingpercentage. Dit wordt veroorzaakt door de afboeking van de latente belastingvorderingen uit hoofde van verliezen en het feit dat de niet-aftrekbare kosten het belastingvrijgestelde resultaat overschrijden.

Aanpassingen voorgaande boekjaren in 2011 hebben betrekking op een finale belastingafwikkeling en andere marginale correcties.

Aanpassingen voorgaande boekjaren in 2010 hebben betrekking op een finale belastingafwikkeling.

Gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

Belasting met betrekking tot componenten van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

	2011	2010	2009
Ongerealiseerde herwaardering	**–873**	–1.216	–4.712
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies (Overhevelingen van eigen vermogen naar winst of verlies)	**–291**	8	–494
Mutatie kasstroomhedge reserve	**–373**	–194	203
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten	**847**	719	1.017
Koersverschillen vreemde valuta	**–39**	8	13
Totale belasting met betrekking tot componenten van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	**–729**	–675	–3.973

49 RESULTAAT PER GEWOON AANDEEL

Resultaat per gewoon aandeel

	Bedrag (in miljoenen euro's)			Gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar (in miljoenen)			Per gewoon aandeel (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Nettoresultaat	**5.766**	2.810	–1.006	**3.783,7**	3.781,5	2.102,9			
Toekenning aan kernkapitaaleffecten zonder stemrecht	**–1.520**	–441	–605						
Impact claimemissie						583,1			
Gewoon resultaat	**4.246**	2.369	–1.611	**3.783,7**	3.781,5	2.686,0	**1,12**	0,63	–0,60
Verwateringseffect:									
Optie- en aandelenregeling				**5,4**	6,6	5,7			
				5,4	6,6	5,7			
Verwaterd resultaat	**4.246**	2.369	–1.611	**3.789,1**	3.788,1	2.691,7	**1,12**	0,63	–0,60

Toekenning aan kernkapitaaleffecten zonder stemrecht

De toekenning aan kernkapitaaleffecten zonder stemrecht stelt het bedrag voor dat uitbetaald zou moeten worden aan de houders van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht als de totale nettowinst over de periode uitgekeerd zou worden als dividend. Dit bedrag is alleen opgenomen voor de berekening van het resultaat per aandeel onder IFRS-EU en stelt geen (werkelijk en/of voorgestelde) betaling aan de houders van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht voor.

De toekenning in 2011 bevat de premie van EUR 1 miljard welke betaald is in verband met de terugbetaling van de EUR 2 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht. Het bedrag van EUR 605 miljoen voor 2009 bestaat uit de coupon (EUR 259 miljoen) en de terugbetalingsvergoeding (EUR 346 miljoen) met betrekking tot de terugbetaling van EUR 5 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

In 2009 heeft de claimemissie welke op 15 december 2009 is afgewikkeld een effect op het gewone resultaat en het verwaterde resultaat per aandeel zoals gedefinieerd door IFRS-EU. Alle gewogen gemiddeld uitstaande gewone aandelen voor de claimemissie zijn herzien waarbij een herzieningsfactor van 1,3 is gehanteerd welke rekening houdt met het feit dat de uitoefenprijs van de claimemissie lager is dan de reële waarde van de aandelen. Het verwateringseffect van de effecten is ook aangepast.

Verwatering

Het verwaterde resultaat per aandeel wordt berekend alsof de aan het eind van het boekjaar uitstaande opties en warrants aan het begin van het boekjaar zijn uitgeoefend. Tevens wordt verondersteld dat na uitoefening van de opties en warrants en conversie van kernkapitaaleffecten zonder stemrecht ontvangen opbrengsten door ING Groep worden gebruikt om eigen aandelen tegen de gemiddelde beurskoers gedurende het boekjaar in te kopen. De toename van het aantal aandelen als gevolg van de uitoefening van optie- en aandelenregelingen wordt opgeteld bij het gemiddeld aantal aandelen dat wordt gebruikt bij de berekening van het verwaterde resultaat per aandeel.

De mogelijke conversie van de kernkapitaaleffecten zonder stemrecht heeft een tegengesteld verwateringseffect op de berekening van het resultaat per aandeel (het verwaterde resultaat per aandeel wordt hoger of minder negatief dan het gewoon resultaat per aandeel) in 2011, 2010 en 2009. Derhalve is geen rekening gehouden met de mogelijke conversie bij vaststelling van het gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen voor de berekening van het verwaterd resultaat per aandeel in deze jaren.

Resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel

	Bedrag (in miljoenen euro's)			Gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar (in miljoenen)			Per gewoon aandeel (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Gewoon resultaat	**4.246**	2.369	–1.611	**3.783,7**	3.781,5	2.686,0			
Minus: Totaal nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.104**	209	93						
Gewoon resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	**3.142**	2.160	–1.704	**3.783,7**	3.781,5	2.686,0	**0,83**	0,57	–0,64
Verwateringseffect:									
Optie- en aandelenregeling				**5,4**	6,6	5,7			
				5,4	6,6	5,7			
Verwaterd resultaat uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	**3.142**	2.160	–1.704	**3.789,1**	3.788,1	2.691,7	**0,83**	0,57	–0,64

Resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten per gewoon aandeel

	Bedrag (in miljoenen euro's)			Gewogen gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het boekjaar (in miljoenen)			Per gewoon aandeel (in euro's)		
	2011	2010	2009	**2011**	2010	2009	**2011**	2010	2009
Nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**109**	209	93						
Resultaat uit verkoop van beëindigde bedrijfsactiviteiten	**995**								
Totaal nettoresultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.104**	209	93	**3.783,7**	3.781,5	2.686,0			
Gewoon resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.104**	209	93	**3.783,7**	3.781,5	2.686,0	**0,29**	0.06	0.04
Verwateringseffect:									
Optie- en aandelenregeling				**5,4**	6,6	5,7			
				5,4	6,6	5,7			
Verwaterd resultaat uit beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.104**	209	93	**3.789,1**	3.788,1	2.691,7	**0,29**	0,06	0,04

50 DIVIDEND PER GEWOON AANDEEL

In 2011, 2010 en 2009 is geen dividend vastgesteld, daarom was het dividend per gewoon aandeel 0,00. De Raad van Bestuur heeft, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, een dividendvoorstel gedaan om geen dividend in contanten uit te keren in 2011, dat zal worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

In 2009 is een coupon van EUR 259 miljoen betaald aan de Nederlandse overheid als onderdeel van de terugbetaling van de EUR 5 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht.

51 OPERATIONELE SEGMENTEN

a. Algemeen

De operationele segmenten van ING Groep hebben betrekking op de indeling van de interne bedrijfsvoering naar divisies. Per 31 december 2011 onderscheidt ING Groep de volgende operationele segmenten:

Operationele segmenten van ING Groep

Bancaire activiteiten	Verzekeringsactiviteiten
Retail Netherlands	Insurance Benelux
Retail Belgium	Insurance Central & Rest of Europe (CRE)
ING Direct	Insurance United States (US) *
Retail Central Europe (CE)	Insurance US Closed Block VA
Retail Asia	Insurance Asia/Pacific
Commercial Banking (exclusief Real Estate)	ING Investment Management (IM)
ING Real Estate	Corporate Line Insurance
Corporate Line Banking	

* Exclusief US Closed Block VA.

In 2011 is het operationele segment Insurance Latin America niet meer opgenomen in de gesegmenteerde informatie aangezien die activiteiten classificeren als beëindigde bedrijfsactiviteiten. Verwezen wordt naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten'. Activiteiten welke voorheen gerapporteerd werden in het segment Insurance Latin America en welke niet classificeren als beëindigde bedrijfsactiviteiten worden nu gerapporteerd in de Corporate Line Insurance. De vergelijkende toelichtingen zijn overeenkomstig aangepast.

De Raad van Bestuur van ING Groep, het Bestuur ING Bank en het Bestuur ING Verzekeringen bepalen de prestatiedoelstellingen en autoriseren en bewaken de budgetten die zijn voorbereid door de divisies. De divisies bepalen het strategische, commerciële en financiële beleid in overeenstemming met de strategie en prestatiedoelstellingen zoals geformuleerd door de Raad van Bestuur van ING Groep, het Bestuur ING Bank en het Bestuur ING Verzekeringen.

Voor een operationeel segment worden dezelfde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gehanteerd als beschreven in Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep. Als verrekenprijzen voor transacties tussen divisies worden de prijzen gehanteerd die zouden ontstaan onder marktomstandigheden ('at arm's length'). Overheadkosten van het hoofdkantoor worden aan de divisies toegerekend op basis van de tijdsbesteding van het personeel op het hoofdkantoor, op basis van het relatieve aantal personeelsleden, of op basis van de baten, lasten en/of de activa van het operationele segment.

ING Groep beoordeelt de resultaten van haar operationele segmenten gebruikmakend van het onderliggende resultaat als prestatiemaatstaf. De informatie zoals uiteengezet in deze toelichting is in overeenstemming met de informatie welke verstrekt wordt aan de Raad van Bestuur

van ING Groep, het Bestuur van ING Bank en het Bestuur van ING Verzekeringen. Het onderliggend resultaat voor belastingen wordt gedefinieerd als IFRS-EU resultaat exclusief desinvesteringen en bijzondere posten. De toelichtingen voor de vergelijkende jaren geven ook de impact van de verkopen in het huidige jaar weer.

De volgende tabel specificeert de belangrijkste inkomstenbronnen van de segmenten:

Specificatie van de belangrijkste inkomstenbronnen van de segmenten

Segment	Belangrijkste inkomstenbron
Retail Netherlands	Baten van retail en private banking activiteiten in Nederland. De belangrijkste aangeboden producten zijn lopende rekeningen en spaarrekeningen, hypotheken, en overige kredietverlening in Nederland.
Retail Belgium	Baten van retail en private banking activiteiten in België. De belangrijkste aangeboden producten zijn vergelijkbaar met die in Nederland.
Retail CE	Baten van retail en private banking activiteiten in Centraal-Europa. De belangrijkste aangeboden producten zijn vergelijkbaar met die in Nederland.
Retail Asia	Baten van retail banking activiteiten in Azië. De belangrijkste aangeboden producten zijn vergelijkbaar met die in Nederland.
ING Direct	Baten uit directe retail banking activiteiten. De belangrijkste aangeboden producten zijn spaarrekeningen en hypotheken.
Commercial Banking (exclusief Real Estate)	Baten uit wholesale banking activiteiten Een volledig gamma van producten wordt aangeboden van cash management tot corporate finance.
ING Real Estate	Baten uit vastgoed-activiteiten.
Insurance Benelux	Baten van levensverzekeringen, schadeverzekeringen en pensioenverzekeringsactiviteiten in de Benelux.
Insurance CRE	Baten van levensverzekeringen, schadeverzekeringen en pensioenverzekeringsactiviteiten in Centraal-Europa en de rest van Europa.
Insurance US *	Baten van levensverzekeringen en pensioenverzekeringsactiviteiten in de Verenigde Staten.
Insurance US Closed Block VA	Bestaat uit INGs variabele lijfrenteactiviteiten in de Verenigde Staten welke afgesloten zijn voor nieuwe activiteiten (Closed Block Variable Annuity business) sinds begin 2010 en welke afgewikkeld worden.
Insurance Asia/Pacific	Baten van levensverzekeringen en pensioenverzekeringsactiviteiten in Azië/Pacific
ING IM	Baten uit investment management activiteiten.
Corporate Line Banking	De Corporate Line Banking is een afspiegeling van de kapitaalbeheeractiviteiten en van bepaalde kosten welke niet gealloceerd kunnen worden aan bancaire activiteiten. ING Groep past voor haar bancaire activiteiten een systeem toe waarbij een doorbelasting op basis van het kapitaal plaatsvindt, wat het mogelijk maakt om de business units wereldwijd te vergelijken, ongeacht hun boekwaarde en de valuta waarin zij opereren.
Corporate Line Insurance	De Corporate Line Insurance bestaat uit zaken die gerelateerd zijn aan kapitaalbeheer, afwikkeling van portefeuilles, ING Re en de resterende activiteiten in Latijns-Amerika.

* Exclusief US Closed Block VA.

Deze toelichting geeft geen informatie over de baten gespecificeerd per product of dienst aangezien dit intern niet wordt gerapporteerd en dus niet direct beschikbaar is.

b. ING Groep

Operationele segmenten ING Groep totaal

2011	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzekerings-activiteiten	Eliminaties	Totaal
Onderliggende baten:				
– Bruto premie-inkomen		27.198		27.198
– Netto renteresultaat – bancaire activiteiten	13.562		–60	13.502
– Provisiebaten	2.255	1.515		3.770
– Totale beleggings- en overige baten	37	9.352	–290	9.099
Totaal onderliggende baten	15.854	38.065	–350	53.569
Onderliggende lasten:				
– Verzekeringtechnische lasten		33.087		33.087
– Bedrijfslasten	9.128	3.730		12.858
– Overige rentelasten		910	–350	560
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	1.667			1.667
– Overige bijzondere waardeverminderingen	319	24		343
Totaal onderliggende lasten	11.114	37.751	–350	48.515
Onderliggend resultaat voor belasting	4.740	314		5.054
Belastingen	1.277	19		1.296
Minderheidsbelangen	79	4		83
Onderliggend nettoresultaat	3.384	291		3.675

Aansluiting tussen IFRS-EU en Onderliggende baten, lasten en nettoresultaat			
2011	**Baten**	**Lasten**	**Netto resultaat**
Onderliggend	**53.569**	**48.515**	**3.675**
Desinvesteringen	**1.304**	**309**	**933**
Bijzondere posten	**921**	**861**	**54**
IFRS-EU (voortgezette bedrijfsactiviteiten)	**55.794**	**49.685**	**4.662**
Beëindigde bedrijfsactiviteiten	**1.707**	**567**	**1.104**
IFRS-EU (voortgezette en beëindigde bedrijfsactiviteiten)	**57.501**	**50.252**	**5.766**

Desinvesteringen in 2011 hebben voornamelijk betrekking op de verkoop van ING Real Estate Investment Management (REIM) en ING Car Lease evenals het operationele resultaat van de verkochte bedrijfsonderdelen.

Bijzondere posten bestaan in 2011 voornamelijk uit kosten voor Retail Nederland voor het aanpassingsprogramma en strategische herpositioneringsinitiatieven bij Commercial Banking, additionele kosten voor het samenvoegen van ING Bank en Postbank in Nederland, het Belgische retailtransformatieprogramma, verder herstructurering bij ING Real Estate als gevolg van de verkoop van ING REIM en kosten met betrekking tot de ontvlechting van de bancaire en verzekeringsactiviteiten evenals een aanpassing van de voorwaarde van de steunfaciliteit voor illiquide activa op basis van hogere vervroegde aflossingen in de onderliggende Alt-A beleggingen en het resultaat op de terugkoop van achtergestelde leningen zoals uitgevoerd in december 2011 en uiteengezet in toelichting 42 'Overige baten' en toelichting 14 'Achtergestelde leningen'.

Verwezen wordt naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten' voor informatie over beëindigde bedrijfsactiviteiten.

Operationele segmenten ING Groep totaal				
2010	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzekerings-activiteiten	Eliminaties	Totaal
Onderliggende baten:				
– Bruto premie-inkomen		27.786		27.786
– Netto renteresultaat – bancaire activiteiten	13.555		–93	13.462
– Provisiebaten	2.253	1.472		3.725
– Totale beleggings- en overige baten	1.008	7.388	–243	8.153
Totaal onderliggende baten	16.816	36.646	–336	53.126
Onderliggende lasten:				
– Verzekeringtechnische lasten		32.802		32.802
– Bedrijfslasten	8.848	3.766		12.614
– Overige rentelasten		1.122	–336	786
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	1.742			1.742
– Overige bijzondere waardeverminderingen	488	28		516
Totaal onderliggende lasten	11.078	37.718	–336	48.460
Onderliggend resultaat voor belasting	5.738	–1.072		4.666
Belastingen	1.427	–40		1.387
Minderheidsbelangen	69	18		87
Onderliggend nettoresultaat	4.242	–1.050		3.192

Aansluiting tussen IFRS-EU en Onderliggende baten, lasten en nettoresultaat			
2010	Baten	Lasten	Netto resultaat
Onderliggend	53.126	48.460	3.192
Desinvesteringen	979	438	474
Bijzondere posten		1.279	–1.065
IFRS-EU (voortgezette bedrijfsactiviteiten)	54.105	50.177	2.601
Beëindigde bedrijfsactiviteiten	781	513	209
IFRS-EU (voortgezette en beëindigde bedrijfsactiviteiten)	54.886	50.690	2.810

Desinvesteringen in 2010 hebben voornamelijk betrekking op de verkoop van de drie onafhankelijke retail broker-dealer units, de verkoop van de Private Banking activiteiten in Azië en Zwitserland en op de verkoop van het 50%-belang van ING in Summit Industrial Fund LP evenals het operationele resultaat van de verkochte bedrijfsonderdelen in 2010 en 2011.

Bijzondere posten bestaan in 2010 voornamelijk uit reorganisatiekosten voor het samenvoegen van de Nederlandse retailactiviteiten, het Belgische retailtransformatieprogramma, de kosten met betrekking tot de ontvlechting van de bancaire en verzekeringsactiviteiten en de kosten die samenhangen met de bijzondere waardevermindering van EUR 513 miljoen (na belasting) op goodwill in de Verenigde Staten in 2010. Verwezen wordt naar toelichting 9 'Immateriële vaste activa'.

Verwezen wordt naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten' voor informatie over beëindigde bedrijfsactiviteiten.

Operationele segmenten ING Groep totaal

2009	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzekerings-activiteiten	Eliminaties	Totaal
Onderliggende baten:				
– Bruto premie-inkomen		30.009		30.009
– Netto renteresultaat – bancaire activiteiten	12.628		–165	12.463
– Provisiebaten	2.149	1.359		3.508
– Totale beleggings- en overige baten	–1.741	3.061	–171	1.149
Totaal onderliggende baten	13.036	34.429	–336	47.129
Onderliggende lasten:				
– Verzekeringtechnische lasten		30.273		30.273
– Bedrijfslasten	8.446	3.593		12.039
– Overige rentelasten		1.047	–336	711
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	2.854			2.854
– Overige bijzondere waardeverminderingen	467	26		493
Totaal onderliggende lasten	11.767	34.939	–336	46.370
Onderliggend resultaat voor belasting	1.269	–510		759
Belastingen	65	–95		–30
Minderheidsbelangen	76	17		93
Onderliggend nettoresultaat	1.128	–432		696

Aansluiting tussen IFRS-EU en Onderliggende baten, lasten en nettoresultaat

2009	Baten	Lasten	Netto resultaat
Onderliggend	47.129	46.370	696
Desinvesteringen	229	708	–37
Bijzondere posten	–1.267	1.053	–1.759
IFRS-EU (voortgezette bedrijfsactiviteiten)	46.091	48.131	–1.100
Beëindigde bedrijfsactiviteiten	837	634	94
IFRS-EU (voortgezette en beëindigde bedrijfsactiviteiten)	46.928	48.765	–1.006

Desinvesteringen in 2009 hebben voornamelijk betrekking op de netto-impact van de verkoop van 70%-belang ING Groep in ING Canada, de Bedrijfspensioenfondsportefeuille van Nationale Nederlanden, de lijfrente- en hypotheekactiviteiten in Chili, drie onafhankelijke Amerikaanse retail broker-dealer units (driekwart van ING Advisors Network) en ING Australia Pty Limited evenals het operationele resultaat van de verkochte bedrijfsonderdelen in 2009, 2010 en 2011.

Bijzondere posten bestaan in 2009 voornamelijk uit de netto-impact van het transactieresultaat op de steunfaciliteit voor illiquide activa, waaronder de aanvullende betalingen uit hoofde van de steunfaciliteit voor illiquide activa als onderdeel van de overeenkomst met de Europese Commissie van EUR 1,3 miljard (EUR 930 miljoen na belasting) en herstructureringskosten.

Verwezen wordt naar toelichting 25 'Beëindigde bedrijfsactiviteiten' voor informatie over beëindigde bedrijfsactiviteiten.

c. Bancaire activiteiten

Operationele segmenten bancaire activiteiten

2011	Retail Nether-lands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Onderliggende baten:									
– Netto renteresultaat	3.613	1.606	3.865	705	143	3.257	482	–109	13.562
– Provisiebaten	481	336	166	249	59	933	44	–13	2.255
– Totale beleggings- en overige baten	52	89	–608	74	73	304	3	50	37
Totaal onderliggende baten	4.146	2.031	3.423	1.028	275	4.494	529	–72	15.854
Onderliggende lasten:									
– Bedrijfslasten	2.399	1.425	1.951	772	173	2.176	141	91	9.128
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	457	145	462	97	30	330	146		1.667
– Overige bijzondere waardeverminderingen *	29	7	11	1		2	208	61	319
Totaal onderliggende lasten	2.885	1.577	2.424	870	203	2.508	495	152	11.114
Onderliggend resultaat voor belasting	1.261	454	999	158	72	1.986	34	–224	4.740
Belastingen	316	108	349	30	14	398	87	–25	1.277
Minderheidsbelangen			1	29	30	26	–7		79
Onderliggend nettoresultaat	945	346	649	99	28	1.562	–46	–199	3.384

* beoordeeld als onderdeel van de overige bedrijfsresultaten.

Operationele segmenten bancaire activiteiten

2010	Retail Netherlands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Onderliggende baten:									
– Netto renteresultaat	3.816	1.608	3.774	670	169	3.233	439	–154	13.555
– Provisiebaten	498	345	152	278	55	910	28	–13	2.253
– Totale beleggings- en overige baten	–4	95	–144	28	62	677	62	232	1.008
Totaal onderliggende baten	4.310	2.048	3.782	976	286	4.820	529	65	16.816
Onderliggende lasten:									
– Bedrijfslasten	2.337	1.345	1.857	760	180	2.105	153	111	8.848
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	560	160	446	61	26	387	102		1.742
– Overige bijzondere waardeverminderingen *	39		29	1		2	383	34	488
Totaal onderliggende lasten	2.936	1.505	2.332	822	206	2.494	638	145	11.078
Onderliggend resultaat voor belasting	1.374	543	1.450	154	80	2.326	–109	–80	5.738
Belastingen	361	91	463	31	15	484	27	–45	1.427
Minderheidsbelangen		–6	1	20	22	28	4		69
Onderliggend nettoresultaat	1.013	458	986	103	43	1.814	–140	–35	4.242

* beoordeeld als onderdeel van de overige bedrijfsresultaten.

Operationele segmenten bancaire activiteiten

2009	Retail Netherlands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Onderliggende baten:									
– Netto renteresultaat	3.303	1.619	3.136	675	110	3.513	428	–156	12.628
– Provisiebaten	528	339	167	261	43	811	6	–6	2.149
– Totale beleggings- en overige baten	39	100	–1.541	–76	43	554	–654	–206	–1.741
Totaal onderliggende baten	3.870	2.058	1.762	860	196	4.878	–220	–368	13.036
Onderliggende lasten:									
– Bedrijfslasten	2.477	1.287	1.652	660	132	1.817	162	259	8.446
– Dotatie aan voorzieningen dubieuze debiteuren	527	200	765	116	39	968	239		2.854
– Overige bijzondere waardeverminderingen *	–2	–7	11				429	36	467
Totaal onderliggende lasten	3.002	1.480	2.428	776	171	2.785	830	295	11.767
Onderliggend resultaat voor belasting	868	578	–666	84	26	2.093	–1.050	–663	1.269
Belastingen	229	79	–252	29	5	373	–216	–182	65
Minderheidsbelangen		2		5	10	30	29		76
Onderliggend nettoresultaat	639	497	–414	50	10	1.690	–863	–481	1.128

* beoordeeld als onderdeel van de overige bedrijfsresultaten.

d. Verzekeringsactiviteiten

Sinds 2011 analyseert ING het onderliggend nettoresultaat van haar verzekeringsactiviteiten door middel van een marge-analyse. Deze analyse onderscheidt de volgende componenten:

- Operationeel resultaat; en
- Niet-operationele posten.

Beide componenten bestaan uit verschillende subcomponenten. Het totaal van het operationeel resultaat en niet-operationele posten (winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen, herwaarderingen en markt & overige impact) is gelijk aan het onderliggend resultaat voor belastingen.

Om het operationele resultaat te bepalen wordt het gerapporteerde onderliggend resultaat voor belastingen voor de volgende niet-operationele posten aangepast:

- Gerealiseerde transactieresultaten en bijzondere waardeverminderingen op aandelen en schuldpapieren;
- Herwaarderingen op activa die gewaardeerd worden tegen reële waarde met waardemutaties verantwoord in het resultaat; en
- Overige niet-operationele posten, zoals garantievoorzieningen voor gesepareerde beleggingdepots aangehouden ten behoeve van pensioencontracten, vrijval van overlopende acquisitiekosten (inclusief middels het eigen vermogen), vrijval van reserves gerelateerd aan 'VA/FIA' producten met gegarandeerde uitkeringen en verrekening van overlopende acquisitiekosten met winsten/verliezen op schuldbewijzen.

Het operationele resultaat voor levensverzekeringsactiviteiten is tevens onderverdeeld in kosten en de volgende inkomsten:

- Beleggingsmarge, inclusief de marge tussen verdiende beleggingsinkomsten en rente die aan verzekeringsverplichtingen is toegewezen (exclusief marktontwikkelingen maar inclusief dividenden en coupons);
- Provisies en premieopbrengsten inclusief dat deel van de levensverzekeringspremie ter dekking van kosten en winstmarges, provisies op deposito's en provisies voor asset managementactiviteiten (voor de Verenigde Staten: minus gegarandeerde uitkeringskosten);
- Technische marge, inclusief het marge verschil tussen de in rekening gebrachte uitkeringskosten en de werkelijk gemaakte uitkeringskosten. Deze marge omvat tevens sterfte- , invaliditeit- en afkoopresultaten; en
- Niet gemodelleerde baten welke niet significant zijn. Deze post omvat bedrijfsonderdelen waarvoor geen marge overzichten worden opgeleverd.

Vanaf het vierde kwartaal van 2010 wordt het Legacy Variable Annuity segment in de Verenigde Staten separaat van de overige activiteiten in de Verenigde Staten gerapporteerd en geanalyseerd in de interne management reporting. Daarom rapporteert ING vanaf 1 oktober 2010 de Insurance US Legacy VA activiteiten als een apart segment om zo de transparantie en de bedrijfsvoering te verbeteren. ING's grondslag voor de toereikendheidstoets, zoals uiteengezet in de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep, vereist dat ieder segment toereikend moet zijn op een betrouwbaarheidsniveau van 50%. De afsplitsing van de Legacy VA business in een apart segment veroorzaakte een last in het vierde kwartaal van 2010, deze is ontstaan door de toereikendheid van de voorziening voor het nieuwe Insurance US Closed Block VA segment op het niveau van 50% te brengen. Deze last is gepresenteerd als een afwaardering van DAC van EUR 975 miljoen voor belasting. In 2011 bevat de impact van de veranderingen in aannames een last van EUR 177 miljoen om de toereikendheid in het Insurance US Closed Block VA segment te herstellen naar het betrouwbaarheidsniveau van 50%. Verwezen wordt naar toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten'.

De toereikendheid van de aangehouden voorzieningen voor het segment Insurance US Closed Block VA wordt ieder kwartaal getoetst. De toets houdt rekening met recente inschattingen van alle contractuele en relevante kasstromen (inclusief een projectie van de uitkomst van het afdekkingsprogramma). De toets wordt uitgevoerd door het vergelijken van de netto-contante waarde van de kasstromen met de voorzieningen van de divisie. Als wordt vastgesteld, op basis van een nauwkeurig ingeschat betrouwbaarheidsniveau (50%), dat de voorzieningen niet toereikend zijn om de verwachte kasuitstroom te dekken dan wordt voor dit tekort een aanvullende voorziening gecreëerd, welke direct verwerkt wordt in het resultaat. Hierbij wordt geen rekening gehouden met saldering met andere divisies.

Bij het toetsen van de toereikendheid van de voorziening wordt gebruikt gemaakt van diverse belangrijke inputs. De veronderstellingen voor het bepalen van de verplichting zijn gebaseerd op de beste inschatting van het management van het gedrag van de polishouders, welke periodiek wordt beoordeeld, maar in ieder geval één keer per jaar. Stochastische scenario simulaties worden meegenomen in de langetermijnvisie van het management met betrekking tot de aandelenmarkten en de rente. Het afdekkingsprogramma is gebaseerd op de huidige aanpak van het beheren van het bedrijfsrisico. Tenslotte hebben marktomstandigheden een impact op de resultaten van de toets aangezien zowel de voorzieningen als de contante waarde van de kasstromen gevoelig zijn voor marktrentes. Iedere wijziging in de items hierboven zou eventueel een potentieel materiële impact kunnen hebben op de resultaten van de toereikendheidstoets.

Er bestaat een ontoereikendheid in de netto-voorziening wanneer een conservatief betrouwbaarheidsniveau van 90% wordt gehanteerd voor het segment Insurance US Closed Block VA. Deze ontoereikendheid bestond in 2011, 2010 en 2009. Tegenover deze ontoereikendheid staan voorzieningen voor verzekeringsverplichtingen in andere segmenten die wel toereikend zijn, waardoor op Groepsniveau de voorzieningen voor verzekeringsverplichtingen toereikend zijn bij een conservatief betrouwbaarheidsniveau van 90%.

Per 2011 is de inschatting voor de inschatting van de groeiverwachting van de aandelen op korte termijn welke gehanteerd wordt bij het berekenen van de amortisatie van de overlopende acquisitiekosten in de Verenigde Staten (Insurance US) aangepast naar een 'mean reversion'-veronderstelling. De impact van deze schattingswijziging was ongeveer EUR 14 miljoen lager resultaat voor belasting in 2011.

Operationele segmenten verzekeringsactiviteiten

2011	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzekeringsactiviteiten
Beleggingsmarge	666	76	892	28	73	4		1.739
Provisies en premie-opbrengsten	585	458	1.064	168	1.442	868		4.585
Technische marge	315	169	72	28	178			762
Baten niet-gemodelleerde levenactiviteiten	36	9			44			89
Operationele baten Levenbedrijf & ING IM	1.602	712	2.028	224	1.737	872		7.175
Administratieve kosten	594	308	742	81	456	676		2.857
Amortisatie overlopende acquisitiekosten en uitgestelde provisies	213	202	625	124	731	3		1.898
Levenbedrijf & ING IM lasten	807	510	1.367	205	1.187	679		4.755
Operationeel resultaat Levenbedrijf & ING IM	795	202	661	19	550	193		2.420
Operationeel resultaat schadeverzekeringen	179	5			4			188
Corporate Line operationeel resultaat							–402	–402
Operationeel resultaat	974	207	661	19	554	193	–402	2.206
Winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen	–47	–404	–165	2	60	5	–1	–550
Herwaarderingen	62	–1	158	1	–8	6	–13	205
Markt & overige impact	–250		–36	–1.295	–18		52	–1.547
Onderliggend resultaat voor belasting	739	–198	618	–1.273	588	204	–364	314
Belastingen	69	21	–22	–222	121	72	–20	19
Minderheidsbelangen	4	10					–10	4
Onderliggend nettoresultaat	666	–229	640	–1.051	467	132	–334	291

Operationele segmenten verzekeringsactiviteiten

2010	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzekerings-activiteiten
Beleggingsmarge	457	77	827	–11	53	2		1.405
Provisies en premie-opbrengsten	578	501	1.060	121	1.329	826		4.415
Technische marge	243	149	195	9	157			753
Baten niet-gemodelleerde levenactiviteiten	40	16			80			136
Operationele baten Levenbedrijf & ING IM	1.318	743	2.082	119	1.619	828		6.709
Administratieve kosten	567	261	904	77	441	682		2.932
Amortisatie overlopende acquisitiekosten en uitgestelde provisies	230	197	619	–7	710	3		1.752
Levenbedrijf & ING IM lasten	797	458	1.523	70	1.151	685		4.684
Operationeel resultaat Levenbedrijf & ING IM	521	285	559	49	468	143		2.025
Operationeel resultaat schadeverzekeringen	156	7			5			168
Corporate Line operationeel resultaat							–633	–633
Operationeel resultaat	677	292	559	49	473	143	–633	1.560
Winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen	14	–29	–564	22	50	10	–15	–512
Herwaarderingen	60		490	3	–14	–3	–87	449
Markt & overige impact	24	–10	–177	–2.149	8		–265	–2.569
Onderliggend resultaat voor belasting	775	253	308	–2.075	517	150	–1.000	–1.072
Belastingen	130	63	–155	–57	137	56	–214	–40
Minderheidsbelangen	15	10			1	1	–9	18
Onderliggend nettoresultaat	630	180	463	–2.018	379	93	–777	–1.050

Operationele segmenten verzekeringsactiviteiten

2009	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzekerings-activiteiten
Beleggingsmarge	368	77	643	22	9	17		1.136
Provisies en premie-opbrengsten	569	522	967	167	1.083	704		4.012
Technische marge	286	175	238	25	163			887
Baten niet-gemodelleerde levenactiviteiten	23	14			86			123
Operationele baten Levenbedrijf & ING IM	1.246	788	1.848	214	1.341	721		6.158
Administratieve kosten	635	261	791	87	410	535		2.719
Amortisatie overlopende acquisitiekosten en uitgestelde provisies	235	197	489	104	570	3		1.598
Levenbedrijf & ING IM lasten	870	458	1.280	191	980	538		4.317
Operationeel resultaat Levenbedrijf & ING IM	376	330	568	23	361	183		1.841
Operationeel resultaat schadeverzekeringen	248	6			4			258
Corporate Line operationeel resultaat							–802	–802
Operationeel resultaat	624	336	568	23	365	183	–802	1.297
Winsten/verliezen en bijzondere waardeverminderingen	–44	–44	–515	38	26		–7	–546
Herwaarderingen	–356		272	–4	–9	–33	–213	–343
Markt & overige impact	66	–1	31	–821	1		–194	–918
Onderliggend resultaat voor belasting	290	291	356	–764	383	150	–1.216	–510
Belastingen	58	57	138	–118	112	56	–398	–95
Minderheidsbelangen	15	12			1	1	–12	17
Onderliggend nettoresultaat	217	222	218	–646	270	93	–806	–432

Rentebaten en rentelasten per divisie – bancaire activiteiten

2011	Retail Nether-lands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Rentebaten	8.169	2.959	10.506	1.455	583	38.715	1.282	2.512	66.181
Rentelasten	1.708	1.202	6.909	735	385	37.295	239	4.251	52.724
	6.461	1.757	3.597	720	198	1.420	1.043	–1.739	13.457

Rentebaten en rentelasten per divisie – verzekeringsactiviteiten

2011	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzeke-ringsactivi-teiten
Rentebaten	2.216	355	3.224	205	896	12	544	7.452
Rentelasten	32	–2	7		3	4	484	528
	2.184	357	3.217	205	893	8	60	6.924

Rentebaten en rentelasten

2011	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzeke-rings-activiteiten	Eliminaties	Totaal extern
Rentebaten	66.181	7.452	–1.532	72.101
Rentelasten	52.724	528	–1.524	51.728
	13.457	6.924	–8	20.373

Rentebaten en rentelasten per divisie – bancaire activiteiten

2010	Retail Netherlands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Rentebaten	7.916	3.093	10.059	1.544	452	43.121	1.145	2.357	69.687
Rentelasten	1.524	1.015	6.310	817	261	42.509	263	3.572	56.271
	6.392	2.078	3.749	727	191	612	882	–1.215	13.416

Rentebaten en rentelasten per divisie – verzekeringsactiviteiten

2010	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzekerings-activiteiten
Rentebaten	2.592	363	3.433	28	808	13	–21	7.216
Rentelasten	151		76	5	3	5	547	787
	2.441	363	3.357	23	805	8	–568	6.429

Rentebaten en rentelasten

2010	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzekerings-activiteiten	Eliminaties	Totaal extern
Rentebaten	69.687	7.216	–1.362	75.541
Rentelasten	56.271	787	–1.260	55.798
	13.416	6.429	–102	19.743

Rentebaten en rentelasten per divisie – bancaire activiteiten

2009	Retail Netherlands	Retail Belgium	ING Direct	Retail CE	Retail Asia	Commercial Banking	ING Real Estate	Corporate Line Banking	Totaal bancaire activiteiten
Rentebaten	8.039	3.020	10.532	1.603	399	54.143	1.259	2.152	81.147
Rentelasten	2.200	1.541	7.451	950	246	52.531	178	3.510	68.607
	5.839	1.479	3.081	653	153	1.612	1.081	–1.358	12.450

Rentebaten en rentelasten per divisie – verzekeringsactiviteiten

2009	Insurance Benelux	Insurance CRE	Insurance US	Insurance US Closed Block VA	Insurance Asia/ Pacific	ING IM	Corporate Line Insurance	Totaal verzekerings-activiteiten
Rentebaten	2.587	419	3.327	2	643	8	–413	6.573
Rentelasten	295	37	113	5	10	9	243	712
	2.292	382	3.214	–3	633	–1	–656	5.861

Rentebaten en rentelasten

2009	Totaal bancaire activiteiten	Totaal verzekerings-activiteiten	Eliminaties	Totaal extern
Rentebaten	81.147	6.573	–1.252	86.468
Rentelasten	68.607	712	–1.132	68.187
	12.540	5.861	–120	18.281

De balansen op basis van IFRS-EU per segment worden niet intern gerapporteerd aan of gemanaged door de hoogstgeplaatste functionaris die belangrijke operationele beslissingen neemt. De balansinformatie op basis van IFRS-EU wordt opgesteld, en hieronder toegelicht, voor de bancaire activiteiten in totaal en voor de verzekeringsactiviteiten in totaal en per segment.

Totaal activa en totaal vreemd vermogen per segment

	2011		2010		2009	
	Totaal activa	**Totaal vreemd vermogen**	Totaal activa	Totaal vreemd vermogen	Totaal activa	Totaal vreemd vermogen
Insurance Benelux	**96.067**	**83.756**	92.614	83.472	85.131	78.413
Insurance CRE	**11.729**	**10.724**	12.671	11.288	12.212	10.789
Insurance US	**118.329**	**106.696**	114.218	102.781	101.103	97.213
Insurance US Closed Block VA	**41.362**	**38.771**	42.477	40.254	39.636	36.562
Insurance Latin America			3.162	1.557	2.759	1.321
Insurance Asia/Pacific	**62.281**	**56.712**	57.029	52.332	44.267	41.381
ING IM	**1.385**	**605**	2.033	1.184	926	434
Corporate Line Insurance	**55.684**	**29.667**	46.595	24.960	37.767	21.116
Totaal segmenten verzekeringsactiviteiten	**386.837**	**326.931**	370.799	317.828	323.801	287.229
Eliminaties segmenten verzekeringsactiviteiten	**–51.349**	**–15.122**	–45.046	–12.490	–33.696	–12.846
Totaal verzekeringsactiviteiten	**335.488**	**311.809**	325.753	305.338	290.105	274.383
Totaal bancaire activiteiten	**985.053**	**934.689**	955.272	908.739	901.134	861.476
Eliminaties	**–41.313**	**–17.710**	–34.020	–13.705	–27.786	–11.964
Totaal ING Groep	**1.279.288**	**1.228.788**	1.247.005	1.200.372	1.163.453	1.123.895

Meer balansgerelateerde informatie met betrekking tot de bancaire activiteiten per segment is opgenomen in de paragraaf 'Risicobeheer'.

52 INFORMATIE OVER GEOGRAFISCHE GEBIEDEN

De divisies van ING Groep zijn actief in zeven belangrijke geografische gebieden: Nederland, België, Overig Europa, Noord-Amerika, Latijns-Amerika, Azië en Australië. ING Groep is statutair gevestigd in Nederland. De bijdragen aan de baten van de geografische gebieden zijn gebaseerd op de herkomst van inkomsten. Een geografisch segment is een onderscheidbaar onderdeel van de Groep dat producten verkoopt of diensten verleent in een geografisch gebied dat een van andere geografische gebieden afwijkend rendements- en risicoprofiel heeft. De geografische analyses zijn gebaseerd op de locatie van het kantoor waar de transacties zijn geïnitieerd.

Geografische gebieden

2011	**Nederland**	**België**	**Overig Europa**	**Noord-Amerika**	**Latijns-Amerika**	**Azië**	**Australië**	**Overig**	**Eliminaties**	**Totaal**
Totaal baten	**19.259**	**3.795**	**7.446**	**17.701**	**44**	**10.352**	**525**		**–3.328**	**55.794**
Totaal activa	**659.107**	**180.491**	**323.747**	**351.630**	**9.685**	**115.942**	**43.652**	**207**	**–405.233**	**1.279.228**

Geografische gebieden

2010	Nederland	België	Overig Europa	Noord-Amerika	Latijns-Amerika	Azië	Australië	Overig	Eliminaties	Totaal
Totaal baten	17.009	4.352	7.854	17.475	180	9.730	427		–2.922	54.105
Totaal activa	643.584	161.781	326.179	339.516	16.721	105.733	44.160	152	–390.821	1.247.005

Geografische gebieden

2009	Nederland	België	Overig Europa	Noord-Amerika	Latijns-Amerika	Azië	Australië	Overig	Eliminaties	Totaal
Totaal baten	13.525	4.573	7.676	15.224	229	10.089	865		–5.253	46.928
Totaal activa	580.042	156.059	317.994	295.207	14.925	84.874	35.365	134	–321.147	1.163.453

53 NETTO KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN

Informatie over verkochte en gekochte ondernemingen is opgenomen in de toelichting 30 'Aankoop en verkoop van maatschappijen'.

54 RENTE EN DIVIDEND BEGREPEN IN NETTO KASSTROOM

Ontvangen en betaalde rente en dividend	2011	2010	2009
Ontvangen rente	**73.947**	77.541	88.161
Betaalde rente	**–53.113**	–59.329	–68.832
	20.834	18.212	19.329
Ontvangen dividend	**485**	500	344
Betaald dividend			–1.030

55 LIQUIDITEITEN

Liquiditeiten	2011	2010	2009
Kortlopend schatkistpapier	**2.611**	4.441	3.182
Bankiers	**–4.505**	3.227	2.387
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	**31.194**	13.072	15.390
Liquiditeiten eind van het jaar	**29.300**	20.740	20.959

Kortlopend schatkistpapier begrepen in liquiditeiten	2011	2010	2009
Kortlopend schatkistpapier begrepen in activa aangehouden voor handelsdoeleinden	**1.471**	1.697	2.284
Kortlopend schatkistpapier begrepen in voor verkoop beschikbare beleggingen	**1.140**	2.744	898
	2.611	4.441	3.182

Bankiers	2011	2010	2009
Verantwoord in liquiditeiten			
– bedragen te betalen aan bankiers	**–19.122**	–12.898	–12.334
– bedragen te vorderen van bankiers	**14.617**	16.125	14.721
	–4.505	3.227	2.387
Niet verantwoord in liquiditeiten			
– bedragen te betalen aan bankiers	**–53.111**	–59.954	–71.901
– bedragen te vorderen van bankiers	**30.706**	35.703	28.676
	–22.405	–24.251	–43.225
Totaal zoals verantwoord in de balans			
– bedragen te betalen aan bankiers	**–72.233**	–72.852	–84.235
– bedragen te vorderen van bankiers	**45.323**	51.828	43.397
	–26.910	–21.024	–40.838

Onder liquiditeiten zijn bedragen te betalen/te vorderen begrepen die op het moment van verkrijgen een looptijd hebben korter dan drie maanden.

Het risicobeheer (inclusief liquiditeitsbeheer) is uiteengezet in de paragraaf 'Risicobeheer'.

56 IMPACT VAN DE STELSELWIJZIGING

Deze toelichting geeft meer informatie over de impact van de stelselwijziging voor verzekeringsverplichtingen voor Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits for Life en hoe deze wijziging de financiële informatie van de vergelijkende jaren, zoals opgenomen in de eerder openbaar gemaakte jaarverslagen, beïnvloedt. Verwezen wordt naar 'Stelselwijziging' voor meer details over de impact van de stelselwijziging.

De herziene geconsolideerde balansen per 31 december 2009 en per 1 januari 2009 zijn als volgt:

Herziene geconsolideerde balans	31 december 2009 (Herzien)	1 januari 2009 (Herzien)
ACTIVA		
Liquide middelen en tegoeden bij centrale banken	15.390	22.045
Bankiers	43.397	48.447
Financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat		
– activa aangehouden voor handelsdoeleinden	111.444	160.378
– beleggingen voor risico van polishouders	104.597	95.366
– niet-handelsderivaten	11.632	16.484
– geclassificeerd als activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	5.517	8.277
Beleggingen		
– beschikbaar voor verkoop	197.703	242.852
– tot einde looptijd aangehouden	14.409	15.440
Kredieten	578.946	619.791
Herverzekeringscontracten	5.480	5.797
Deelnemingen	3.699	4.355
Beleggingen in onroerend goed	3.638	4.300
Gebouwen en bedrijfsmiddelen	6.119	6.396
Immateriële vaste activa	6.021	6.915
Overlopende acquisitiekosten	11.208	12.989
Activa aangehouden voor verkoop	5.024	15.312
Overige activa	39.229	47.665
Totaal activa	1.163.453	1.332.809
EIGEN VERMOGEN		
Eigen vermogen (moedermaatschappij)	33.643	17.189
Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht	5.000	10.000
	38.643	27.189
Minderheidsbelangen	915	1.594
Totaal eigen vermogen	39.558	28.783
VREEMD VERMOGEN		
Achtergestelde leningen	10.099	10.281
Uitgegeven schuldbewijzen	119.981	96.488
Overige leningen	23.151	31.198
Verzekerings- en beleggingscontracten	241.006	242.159
Bankiers	84.235	152.265
Toevertrouwde middelen	469.508	522.783
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat		
– verplichtingen voor handelsdoeleinden	98.245	152.616
– niet-handelsderivaten	20.070	21.773
– geclassificeerd als verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	11.474	14.009
Verplichtingen aangehouden voor verkoop	4.890	15.020
Overige schulden	41.236	45.434
Totaal vreemd vermogen	1.123.895	1.304.026
Totaal eigen en vreemd vermogen	1.163.453	1.332.809

De stelselwijziging voor verzekeringsverplichtingen voor Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits for Life heeft impact op de volgende balansregels: Overlopende acquisitiekosten, Overige schulden, Verzekerings- en beleggingsverplichtingen en Eigen vermogen (verwezen wordt naar toelichting 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/kernkapitaaleffecten zonder stemrecht'). In aanvulling op de vergelijkende informatie met betrekking tot 2010 zoals opgenomen in de relevante toelichtingen geven de volgende tabellen ook informatie over de balansposten per 31 december 2009 en 1 januari 2009.

Overlopende acquisitiekosten (Herzien)

Verloop in overlopende acquisitiekosten

	Beleggings-contracten	Levensver-zekeringen	Schadever-zekeringen	Totaal
Openingsbalans per 1 januari 2009	89	12.635	265	12.989
Geactiveerd	9	1.609	12	1.630
Amortisatie en unlocking	–11	–1.789	–12	–1.812
Effect van ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen		–1.140		–1.140
Overheveling naar VOBA				
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	–104	58	–231	–277
Koersverschillen vreemde valuta	17	–209	9	–183
Verkoop van portefeuilles		1		1
Eindbalans per 31 december 2009	0	11.165	43	11.208

Verzekerings- en beleggingscontracten, herverzekeringscontracten (Herzien)

Verzekerings- en beleggingscontracten, herverzekeringscontracten

	Voorziening exclusief herverzekering		Herverzekeringscontracten		Verzekerings- en beleggingscontracten	
	31 december 2009	1 januari 2009	31 december 2009	1 januari 2009	31 december 2009	1 januari 2009
Voorziening levensverzekeringen zonder winstdeling	69.789	68.489	4.798	4.822	74.587	73.311
Voorziening levensverzekeringen met winstdeling	50.102	55.266	200	217	50.302	55.483
Voorziening voor (uitgestelde) winstdeling en kortingen	1.600	147	3	2	1.603	149
Voorziening levensverzekeringen exclusief voorzieningen voor risico van polishouders	121.491	123.902	5.001	5.041	126.492	128.943
Voorziening voor levensverzekeringen voor risico van polishouders	99.299	84.279	374	541	99.673	84.820
Voorziening levensverzekeringen	220.790	208.181	5.375	5.582	226.165	213.763
Voorziening niet-verdiende premies en lopende risico's	361	1.756	4	13	365	1.769
Voorziening gemelde schades	2.580	3.995	96	202	2.676	4.197
Voorgedane schades, nog niet gemeld (IBNR)	493	1.345	5		498	1.345
Voorziening voor te betalen schaden	3.073	5.340	101	202	3.174	5.542
Overige technische voorzieningen						
Totaal technische voorzieningen	224.224	215.277	5.480	5.797	229.704	221.074
Beleggingscontracten	5.896	9.804			5.896	9.804
Beleggingscontracten voor risico van polishouders	5.406	11.281			5.406	11.281
Totaal voorzieningen voor beleggingscontracten	11.302	21.085			11.302	21.085
Totaal	235.526	236.362	5.480	5.797	241.006	242.159

Overige schulden (Herzien)

Overige schulden per soort

	31 december 2009	1 januari 2009
Latente belastingverplichtingen	2.281	3.524
Te betalen vennootschapsbelasting	1.225	940
Pensioenverplichtingen	589	609
Overige personeelsverplichtingen na beëindiging dienstverband	175	219
Overige personeelsverplichtingen	735	342
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	1.001	1.104
Depots van herverzekeraars	870	909
Overlopende rente	16.789	17.552
Nog te betalen kosten	2.654	3.764
Nog te betalen bedragen aan effectenmakelaars	200	89
Nog te betalen bedragen aan polishouders	2.182	2.231
Reorganisatievoorziening	644	583
Overige voorzieningen	747	969
Verplichtingen uit hoofde van op aandelen gebaseerde betalingen	24	11
Ontvangsten op onroerend goed in ontwikkeling ten behoeve van derden	120	175
Vereffeningsrekeningen	5.167	3.753
Te betalen dividend		425
Overig	5.833	8.235
	41.236	45.434

Verloop in latente belasting

	Netto verplichting 1 januari 2009	Mutaties verantwoord in het eigen vermogen	Mutaties verantwoord in het resultaat	Wijzigingen in de samenstelling van de groep	Koersverschillen vreemde valuta	Overig	Netto verplichting 31 december 2009
Beleggingen	–5.418	5.330	341	17	–114	53	209
Financiële activa en verplichtingen tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat	29	–1	–324	–21	10	–6	–313
Overlopende acquisitiekosten en VOBA	3.402	–567	136	–12	–180	71	2.850
Fiscale egalisatiereserve			–48			48	
Afschrijvingen	15		–4			1	12
Voorziening voor verzekerings-verplichtingen	–494	–483	–468	55	–1	–55	–1.446
Kasstroomhedgereserve	277	–197			–2	–9	69
Pensioenen en overige personeels-voorzieningen na dienstverband	374		326				700
Overige voorzieningen	–1.422	2	360	4	116	–72	–1.012
Vorderingen	–61		–72		–5	–11	–149
Kredieten	560		136	–28	1	45	714
Fiscaal compensabele verliezen	–1.653		–951	7	82	7	–2.508
Overig	–119	–70	–695	–34	19	85	–814
	–4.510	4.014	–1.263	–12	–74	157	–1.688
Opbouw:							
– latente belastingverplichtingen	3.524						2.281
– latente belastingvorderingen	–8.034						–3.969
	–4.510						–1.688

Risicobeheer bedragen in miljoenen euro's, tenzij anders aangegeven

ING GROEP RISICOBEHEER

Het nemen van afgewogen risico's vormt onderdeel van de bedrijfsvoering van ING Groep. Als financiële dienstverlener in bankieren, beleggen, levensverzekeringen en pensioenen ziet ING Groep zich geconfronteerd met diverse risico's. Om zeker te stellen dat die risico's weloverwogen worden genomen, heeft ING Groep risicobeheer in de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en de strategische planning geïntegreerd. De risico's worden hiermee op alle niveaus van de organisatie gesignaleerd, gemeten en beheerst, zodat de financiële positie van ING Groep gewaarborgd is.

Ter ondersteuning van de diverse besturen formuleert Risk Management de risicotolerantie, de risicostrategieën, het risicobeleid en de risicolimieten. De afdeling verzorgt evaluaties, toezicht en ondersteuning voor risicoaangelegenheden voor de hele Groep. De belangrijkste financiële risico's waaraan ING Groep blootgesteld is, zijn kredietrisico (inclusief transferrisico), marktrisico (inclusief rente-, aandelen-, vastgoed-, impliciete volatiliteits- en valutarisico), verzekeringstechnisch risico, liquiditeitsrisico en bedrijfsrisico. Daarnaast ziet ING Groep zich geconfronteerd met niet-financiële risico's. Hieronder vallen onder meer het operationele risico en het compliance risico. De manier waarop ING Groep het beheer van deze risico's op dagbasis verzorgt, is het onderwerp van deze risicoparagraaf.

In verband met het besluit dat ING Bank en ING Verzekeringen apart zullen worden beheerd, hanteert ING nu twee afzonderlijke risicotolerantieraamwerken: een voor de Bank en een voor Verzekeringen. Wat die twee raamwerken echter met elkaar delen is dat de risicobereidheid wordt uitgedrukt als de mate waarin het wordt toegestaan dat de belangrijkste kapitaalratio's bij ongunstige scenario's van het streefniveau mogen afwijken. De specifieke raamwerken worden in de afzonderlijke onderdelen van deze risicoparagraaf nader uitgewerkt.

ING heeft de desinvestering van de pensioen-, levensverzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten in Latijns-Amerika afgerond. De transactie was een belangrijke eerste stap in de desinvestering van de verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten.

ING Bank en ING Verzekeringen maken zich beide op voor aanzienlijke wijzigingen in de wet- en regelgeving. Voor ING Bank is de belangrijkste de invoering van Basel III, terwijl ING Verzekeringen met een uitgebreid programma bezig is voor de implementatie van Solvency II (de structurele hervorming van het Europees financieel toezicht op solvabiliteits- en risicobeheer bij verzekeraars; officieel effectief op 1 januari 2013, al valt uit vertragingen op te maken dat Solvency II niet voor 1 januari 2014 in werking zal treden). Zowel bij Bank als bij Verzekeren is ING verder gegaan met stresstesten. Stresstesten worden steeds belangrijker en raken ook steeds sterker verankerd in de risicocultuur.

MISSIE EN DOELSTELLINGEN

De risicobeheerfunctie van ING Groep heeft als missie het creëren van duurzaam concurrentievoordeel door het volledig integreren van risicobeheer in de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en de strategische planning. Deze missie is volledig verankerd in de bedrijfsprocessen van ING Groep. Aan deze missie liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

- Producten en portefeuilles worden op de juiste manier gestructureerd, geaccepteerd, geprijsd, goedgekeurd en beheerd en de naleving van interne en externe regels en richtlijnen wordt bewaakt;
- Het risicoprofiel van ING Groep is transparant, beheer is gericht op het voorkomen van verrassingen en is in overeenstemming met gedelegeerde bevoegdheden;
- Gedelegeerde bevoegdheden komen overeen met de algemene strategie en risicotolerantie van de Groep; en
- Over risicobeheer wordt open gecommuniceerd naar zowel interne als externe belanghebbenden.

Risicobeheer komt direct ten goede aan ING en de aandeelhouders in de vorm van een efficiëntere vermogensopbouw en lagere kosten voor risico en financiering. De kapitaalkosten worden laag gehouden doordat er nauw met ratingbureaus en toezichthouders wordt gewerkt aan de afstemming van kapitaalvereisten en risico. Risk Management helpt de bedrijfsonderdelen van ING om de financieringskosten omlaag te krijgen, gebruik te maken van de nieuwste instrumenten en vaardigheden op het gebied van risicobeheer en het strategisch risico terug te dringen. De bedrijfsonderdelen kunnen zich hierdoor op hun eigen kernexpertise richten en de activiteiten van ING nog concurrerender in de markt zetten.

Risicobeheer in 2011

GROEPSRISICOBEHEERFUNCTIE

De Chief Risk Officer (CRO) van ING Groep wordt ondersteund door de risicofuncties van ING Groep en door Groepsfuncties Corporate Legal en de functionele Controller Insurance. In het kader van het besluit om ING Bank en ING Verzekeringen apart te beheren heeft het Chief Risk Office van ING Groep het dagelijkse risicobeheer binnen ING Bank, ING Verzekeringen Eurasia en ING Verzekeringen US gedelegeerd aan de respectievelijke (plaatsvervangende) CRO's. De risicofuncties van ING Groep zijn gedelegeerd aan de CRO van ING Bank.

Nadere informatie over het risicobouwwerk en het risicoprofiel van de drie entiteiten wordt in de navolgende onderdelen geschetst.

ING Groep hanteert een geïntegreerde risicobeheerbenadering voor zowel de bank- als de verzekeringsactiviteiten. Door de operationele scheiding van ING Bank en ING Verzekeringen is het zwaartepunt van het risicobeheer nu bij de bank- en verzekeringsmaatschappijen komen te liggen. In de rest van deze risicoparagraaf worden de werkwijzen achtereenvolgens voor ING Groep, ING Bank, ING Verzekeringen Eurasia en ING Verzekeringen US beschreven.

Risicomaatstaven die gerelateerd zijn aan accounting worden waar relevant gebaseerd op IFRS-EU, aangezien IFRS-EU de voornaamste accountingstandaard is, waarop zowel statutaire en wettelijke verslaggeving alsook risicobeheer gebaseerd zijn.

RISICO-ONTWIKKELINGEN IN 2011

ING is ook in 2011 doorgegaan met de actieve vergroting van de verhouding tussen eigen en vreemd vermogen en risicoafbouw in de balans. De obligatieportefeuille van ING Groep is gedaald van EUR 294,5 miljard ultimo 2010 naar EUR 263,5 miljard ultimo 2011. Dat totaal is exclusief ING Direct USA, dat een obligatieportefeuille van EUR 23,0 miljard heeft. De mutaties vonden voornamelijk plaats in de portefeuilles voor staatsobligaties, obligaties financiële instellingen, ABS en CMBS.

De herwaarderingsreserve voor schuldbewijzen na belastingen, exclusief ING Direct USA, verbeterde van EUR 1.620 miljoen in 2010 naar EUR 5.743 miljoen in 2011. Dit was te danken aan renteontwikkelingen en de grotere creditspread als gevolg van de schuldencrisis in Europa. Meer informatie over de beleggingen is te vinden in toelichting 4 'Beleggingen' van de jaarrekening.

ABS portefeuille

De RMBS en ABS portefeuille is veranderd van EUR 51,2 miljard ultimo 2010 naar EUR 31,5 miljard ultimo 2011, exclusief ING Direct USA. De RMBS en ABS positie van ING Direct USA bedraagt EUR 15,0 miljard. ING Groep heeft ook in 2011 de ABS portefeuille weer verkleind en de positie weten af te bouwen. Door de verkoop van ING Direct USA krijgt ING Groep een drastisch kleinere positie in ABS. In onze toekomstige financiële verslaglegging zullen we de resterende positie niet meer als onder druk staande beleggingen verantwoorden. De herwaarderingsreserve voor de ABS portfolio verslechterde en is nog altijd negatief. ING Groep heeft verdere bijzondere waardeverminderingen op de ABS portefeuille genomen van EUR 203 miljoen, zij het veel minder dan het voorgaande jaar (2010: EUR 541 miljoen). Meer informatie over de beleggingen is te vinden in toelichting 4 'Beleggingen'.

Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje

In het eerste halfjaar van 2010 ontstond in de markten onrust over de kredietwaardigheid van diverse Zuid-Europese landen, die later ook oversloeg naar enkele andere Europese landen. In verband met die onrust is de reële waarde van staatsleningen gedaald en worden deze scherper in beeld gehouden. Met betrekking tot de Europese probleemlanden, concentreert ING zich voornamelijk op Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje aangezien deze landen ofwel steun hebben aangevraagd van de Europese Financiële Stabiliteitsfaciliteit ('EFSF') ofwel steun hebben ontvangen van de ECB doordat deze staatsobligaties kocht in de secundaire markt. ING's belangrijkste focus binnen deze landen is op de posities in staatsobligaties en ongedekte obligaties van financiële instellingen. Meer informatie over de beleggingen is te vinden in toelichting 4 'Beleggingen'.

De tabel geeft informatie over ING's risicoposities met betrekking tot Griekenland, Italië, Ierland, Portugal en Spanje. Tenzij anders aangegeven, geven de bedragen de waardes van de posities weer en de posities zijn gebaseerd op het land van vestiging. ING heeft in alle landen voornamelijk Credit Default Swap posities op financiële instellingen.

Risicobeheer in 2011

Griekenland, Italië, Ierland, Portugal, en Spanje – Totale risico posities [1][2][5]						
2011	**Griekenland**	**Italië**	**Ierland**	**Portugal**	**Spanje**	**Totaal**
Woninghypotheken en ander consumptief krediet mortgages and other consumer lending	14	7.027	4	3	9.176	16.224
Bedrijfsleningen	307	9.156	575	996	7.131	18.165
Leningen aan financiële instellingen	6	853	135	139	2.038	3.171
Overheidsleningen	0	195	0	0	55	250
Totale Leningen	326	17.231	714	1.138	18.400	37.810
RMBS	96	1.313	1.603	245	4.131	7.388
CMBS	0	0	310	0	0	310
Overig ABS	0	400	467	0	169	1.036
Bedrijfsobligaties	0	495	346	68	475	1.384
Gedekte obligaties	0	236	350	0	16.835	17.421
Obligaties van financiële instellingen (ongedekt)	0	819	291	336	396	1.842
Staatsobligaties	254	2.557	54	809	1.508	5.182
Totale Schuldbewijzen	351	5.820	3.421	1.458	23.514	34.563
Handel [3]	–5	519	40	11	316	881
Commercieel onroerend goed [4]	36	496	0	319	632	1.483
Ongetrokken gecommitteerde faciliteiten (niet op de balans)	411	1.229	523	140	2.302	4.605
Krediet bescherming (CDS)						
Krediet bescherming gekocht (nominaal)	112	640	131	43	479	1.405
Krediet bescherming (nominaal)	107	617	136	43	530	1.433
Netto CDS posities	5	23	–5	0	–51	–28

(1) De gerapporteerde posities zijn krediet-, markt- en commercieel onroerend goed posities gebaseerd op bronsystemen en meetcriteria die kunnen verschillen van die van gelijke posities die gerapporteerd worden in Toelichting 4 'Beleggingen' van de Jaarrekening.
(2) Meer informatie over risicobeheer definities en – praktijk kunnen worden gevonden in het resterende deel van deze paragraaf
(3) Handelsposities zijn inclusief gesaldeerde CDS posities, waarvan details worden gegeven onderaan de tabel.
(4) Commercieel onroerend goed is inclusief Commercieel onroerend goed ontwikkeling, Commercieel onroerend goed beleggingen en bezittingen in eigen gebruik. Het is exclusief (indirecte) posities van Onroerend goed financiering, die onderdeel zijn van Totale Leningen en Totale Schuldbewijzen.
(5) Dit zijn risico posities van de Groep waarvan het Verzekeringen gedeelte is gecorrigeerd voor bijzondere waardeverminderingen Voor de Bank is er alleen voor de Griekse staatsobligaties gecorrigeerd voor bijzondere waardeverminderingen.

Griekenland

Totale Leningposities worden gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op de leningposities bedragen ongeveer EUR 1 miljoen.

Schuldbewijzen RMBS worden op de balans tegen geamortiseerde kostprijs gerapporteerd. Schuldbewijzen Staatsobligaties worden gerapporteerd op de balans tegen reële waarde (beschikbaar voor verkoop). Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen op Schuldbewijzen bedragen EUR 978 miljoen en zijn volledig gerelateerd aan staatsobligaties.

ING Bank is niet fysiek aanwezig in Griekenland maar verleent wel diensten aan een beperkt aantal voornamelijk internationale bedrijven die hun zetel hebben in Griekenland. Veel van deze bedrijven zijn afhankelijk van kasstromen die hun oorsprong vinden buiten Griekenland.

ING Verzekeringen Eurasia heeft directe Griekse posities gegeven de aanwezigheid van de Griekse verzekeringsentiteit.

Italië

De totale positie aan Leningen wordt gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op de leningposities bedragen ongeveer EUR 113 miljoen.

Schuldbewijzen RMBS en andere ABS worden grotendeels op de balans tegen geamortiseerde kostprijs gerapporteerd. Overige schuldbewijzen worden gerapporteerd op de balans tegen reële waarde (Beschikbaar voor verkoop). Er zijn geen significante voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen.

Ierland

Totale Leningposities worden gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Er zijn geen significante voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen. Ongeveer 80% van de Totale Schuldbewijzen wordt gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Ongeveer 20% wordt op de balans gerapporteerd tegen reële waarde (Beschikbaar voor verkoop). Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op schuldbewijzen bedragen ongeveer EUR 270 miljoen en zijn gerelateerd aan achtergestelde schulden van Ierse banken (EUR 189 miljoen), RMBS (EUR 2 miljoen) en Overig ABS (EUR 88 miljoen).

Daarnaast heeft ING Verzekeringen Ierse herverzekeringsposities ter waarde van EUR 1.345 miljoen. Dit betreft voornamelijk een herverzekering via een Ierse dochtermaatschappij van een grote Europese herverzekeraarsgroep.

Portugal
Totale Leningposities worden gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op de leningposities bedragen ongeveer EUR 7 miljoen. Schuldbewijzen RMBS worden op de balans tegen geamortiseerde kostprijs gerapporteerd. Overige schuldbewijzen worden gerapporteerd in de balans tegen reële waarde (Beschikbaar voor verkoop). Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op de leningposities bedragen minder dan EUR 1 miljoen.

Spanje
Totale Leningposities worden gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs. Cumulatieve voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen op de leningposities bedragen ongeveer EUR 351 miljoen, waarvan EUR 319 miljoen gerelateerd is aan Bedrijfsleningen en EUR 32 miljoen aan Woninghypotheken en ander consumptief krediet.

Schuldbewijzen RMBS, Overig ABS en Gedekte obligaties worden grotendeels op de balans tegen geamortiseerde kostprijs gerapporteerd. Overige schuldbewijzen worden gerapporteerd in de balans tegen reële waarde (Beschikbaar voor verkoop). Er zijn geen significante voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen.

Schuldbewijzen Gedekte obligaties worden gedekt door hypothecair onderpand. Van de Totale Leningenpositie van EUR 16,8 miljard, wordt EUR 14,9 miljard gerapporteerd op de balans tegen geamortiseerde kostprijs (EUR 11,0 miljard aan Leningen en EUR 3.9 miljard Vasthouden-tot-einde-looptijd) en EUR 1,9 miljard wordt gerapporteerd op de balans tegen reële waarde (Beschikbaar voor verkoop). Er zijn geen significante voorzieningen/bijzondere waardeverminderingen genomen. Bijna de gehele portfolio is 'investmentgrade'.

Derivaten
ING Bank heeft beperkte derivatenposities in deze landen, en sluit voornamelijk derivatentransacties af om klanten te helpen hun risico ten aanzien van rente en valutakoersen te beperken. Veel van deze transacties zijn afgedekt ofwel via Collateral Service Agreement (CSA) overeenkomsten ofwel als deel van het onderpand van de onderliggende financiering. Het voornaamste kredietrisico waarmee ING Bank geconfronteerd wordt via deze derivatentransacties is marktbewegingen waardoor er een onderpandloze positie met een tegenpartij ontstaat of dat het onderpand niet voldoende is. ING Bank observeert de marktwaardebewegingen op dagelijkse basis. Op 31 december 2011 had ING Bank geen materiële posities met tegenpartijen zonder dat daar onderpand tegenover stond.

ING verzekeringen heeft geen materiële derivatenposities in deze landen.

Observatie van posities en recente ontwikkelingen
De problemen in de Eurozone waren een van de voornaamste aandachtspunten voor risicomanagement in 2011, en zullen dit blijven in 2012. ING houdt de posities in obligaties, de leningportefeuille en kredietderivaten in de betrokken landen nauwlettend in de gaten, en maakt op regelmatige basis de afweging of deze nog bij het gewenste risicoprofiel passen. Deze afweging wordt ondersteund door interne stresstests.

Voortvloeiend uit deze risicoanalyses heeft ING zijn posities in voornamelijk staatsobligaties van enkele van de zwakkere landen gedurende 2011 teruggebracht.

De kredietbeoordelingen van een aantal Europese landen zijn teruggebracht, maar er waren ook enkele positieve ontwikkelingen in de crisis in de Eurozone. De financiële markten herstelden zich als gevolg van onder andere de Lange Termijn Herfinancieringsoperatie van de Europese Centrale Bank en ook door beter dan verwachte economische cijfers. De kredietopslagen werden aanmerkelijk lager voor enkele van de betrokken landen. Verder werd er in februari 2012 ook een nieuw reddingsplan voor Griekenland goedgekeurd.

Ondanks deze positieve tekenen is de Eurozone nog steeds niet uit zwaar weer omdat veel van de fundamentele problemen nog steeds niet zijn opgelost. Er is geen garantie dat de zwakkere landen erin zullen slagen hun economieën meer competitief te maken, wat een voorwaarde is voor de houdbaarheid van hun langetermijn schulden. Bezorgdheid om de schuldencrisis in Europa en de met deze crisis gepaard gaande risico's, met inbegrip van een mogelijk vertrek van een of meer landen uit de Europese Monetaire Unie en/of de vervanging van de euro door een of meer nieuwe valuta, kunnen een negatieve invloed hebben op het herstel van de economie wereldwijd, schuldpapier in de Europese landen en de gezondheid van Europese financiële instellingen, waaronder ING.

Op 21 februari 2012 is er een nieuwe overeenkomst bereikt ten aanzien van de voorwaarden van een vrijwillige uitwisseling van privaat aangehouden Griekse staatsobligaties. Het programma wordt naar verwachting in maart 2012 geïmplementeerd, en heeft geen invloed gehad op de resultaten van 2011.

Liquiditeitsrisico
Door de volatiele marktomstandigheden blijven financierings- en liquiditeitsrisico, die continue observatie en beheer vereisen, een belangrijk onderwerp op de agenda van het senior management en het Asset en Liability Committee (ALCO). Externe ontwikkelingen ten aanzien van

toezicht, marktbewegingen en interne financieringsontwikkelingen worden nauwlettend in de gaten gehouden. Regelmatige stresstesten, risicometingen en 'early warning' indicatoren worden onder andere gebruikt als additionele management informatie. In 2011 werden de uitgangspunten ten aanzien van het gewenste financierings- en liquiditeitsrisico opnieuw vastgesteld. Deze uitgangspunten zijn vervolgens vertaald en verdeeld over de verschillende delen van ING Bank. Verder wordt het gebruik van financiering en liquiditeit gestuurd door de kosten te vertalen in de interne verrekeningsystematiek, waardoor financierings- en liquiditeitsrisico zijn ingebed in de hele ING organisatie. ING Groep heeft zijn liquiditeitspositie behouden binnen conservatieve interne doelstellingen.

In 2011 zijn er nieuwe raamwerken ontwikkeld voor liquiditeits- en financieringsrisico en 'Asset and Liability Management' (ALM, i.e. beheer van activa en passiva) die recht doen aan het toegenomen belang van de bijbehorende risico's. Beide zullen in 2012 worden geïmplementeerd.

Binnen ING Verzekeringen zijn er verschillende niveaus van liquiditeitsmanagement gedefinieerd: kortetermijn liquiditeitsmanagement, langetermijn liquiditeitsmanagement en stress liquiditeitsmanagement. Liquiditeitsrisico wordt gemeten door verschillende maatstaven waaronder ratio's en kasstroomanalyses, in een basis scenario en onder verschillende stressscenario's.

Zoals voor de meeste verzekeringsmaatschappijen is de kans op liquiditeitsproblemen vrij klein voor ING verzekeringen. Ook onder de huidige moeilijke marktomstandigheden is de liquiditeitspositie van ING Verzekeringen comfortabel.

ING BANK

Om zeker te stellen dat risico's in de gehele organisatie weloverwogen worden genomen, opereert ING Bank door middel van een allesomvattend raamwerk van risicobeheer. De risico's worden hiermee op alle niveaus van de organisatie gesignaleerd, gemeten en beheerst, zodat de financiële positie van ING Bank gewaarborgd is.

ING Bank maakt bij haar besluitvorming gebruik van risicobeoordeling en -meting. Om deze reden is de kwaliteit van de gehanteerde risicomodellen belangrijk. Door het beleidsproces voor de goedkeuring van risicomodellen en -methoden, en door de bepaling van parameters wordt via een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden voldaan aan de interne vereisten en wettelijke vereisten.

Gebruikers van de informatie in deze risicoparagraaf dienen zich er rekenschap van te geven dat de verzorgde analyses toekomstige ontwikkelingen betreffen die sterk samenhangen met veronderstellingen en taxaties over de toekomstige 'toestand in de wereld'; sommige veronderstellingen zijn zo extreem dat het niet reëel is aan te nemen dat de betreffende situaties ook daadwerkelijk zullen plaatsvinden. Het is standaardpraktijk voor ING Bank om de diverse modellen die gebruikt worden bij het berekenen van deze risicomaatstaven verder te ontwikkelen, af te stemmen en te verbeteren, wat kan resulteren in aanpassingen in eerder gepubliceerde risicomaatstaven.

MISSIE EN DOELSTELLINGEN

De risicobeheerfunctie van ING Bank heeft als missie het creëren van duurzaam concurrentievoordeel door het volledig integreren van risicobeheer in de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en de strategische planning. Deze missie is volledig verankerd in de bedrijfsprocessen van ING Bank. Aan deze missie liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

- Producten en portefeuilles worden op de juiste manier gestructureerd, geaccepteerd, geprijsd, goedgekeurd en beheerd en de naleving van interne en externe regels en richtlijnen wordt bewaakt;
- Het risicoprofiel van ING Bank is transparant, beheer is gericht op het voorkomen van verrassingen en is in overeenstemming met gedelegeerde bevoegdheden;
- Gedelegeerde bevoegdheden komen overeen met de algemene strategie en risicotolerantie van de bank; en
- Over risicobeheer wordt open gecommuniceerd naar zowel interne als externe belanghebbenden.

Risicobeheer komt direct ten goede aan ING Bank en de aandeelhouders in de vorm van een efficiëntere vermogensopbouw en lagere kosten voor risico en financiering. De kapitaalkosten worden laag gehouden doordat er nauw met ratingbureaus en toezichthouders wordt gewerkt aan de afstemming van kapitaalvereisten en risico. Risk Management helpt de bedrijfsonderdelen van ING Bank om de financieringskosten omlaag te krijgen, gebruik te maken van de nieuwste instrumenten en vaardigheden op het gebied van risicobeheer en het strategisch risico terug te dringen. De bedrijfsonderdelen kunnen zich hierdoor op hun eigen kernexpertise richten en de activiteiten van ING Bank nog concurrerender in de markt zetten.

RISICOBEHEERFUNCTIE ING BANK

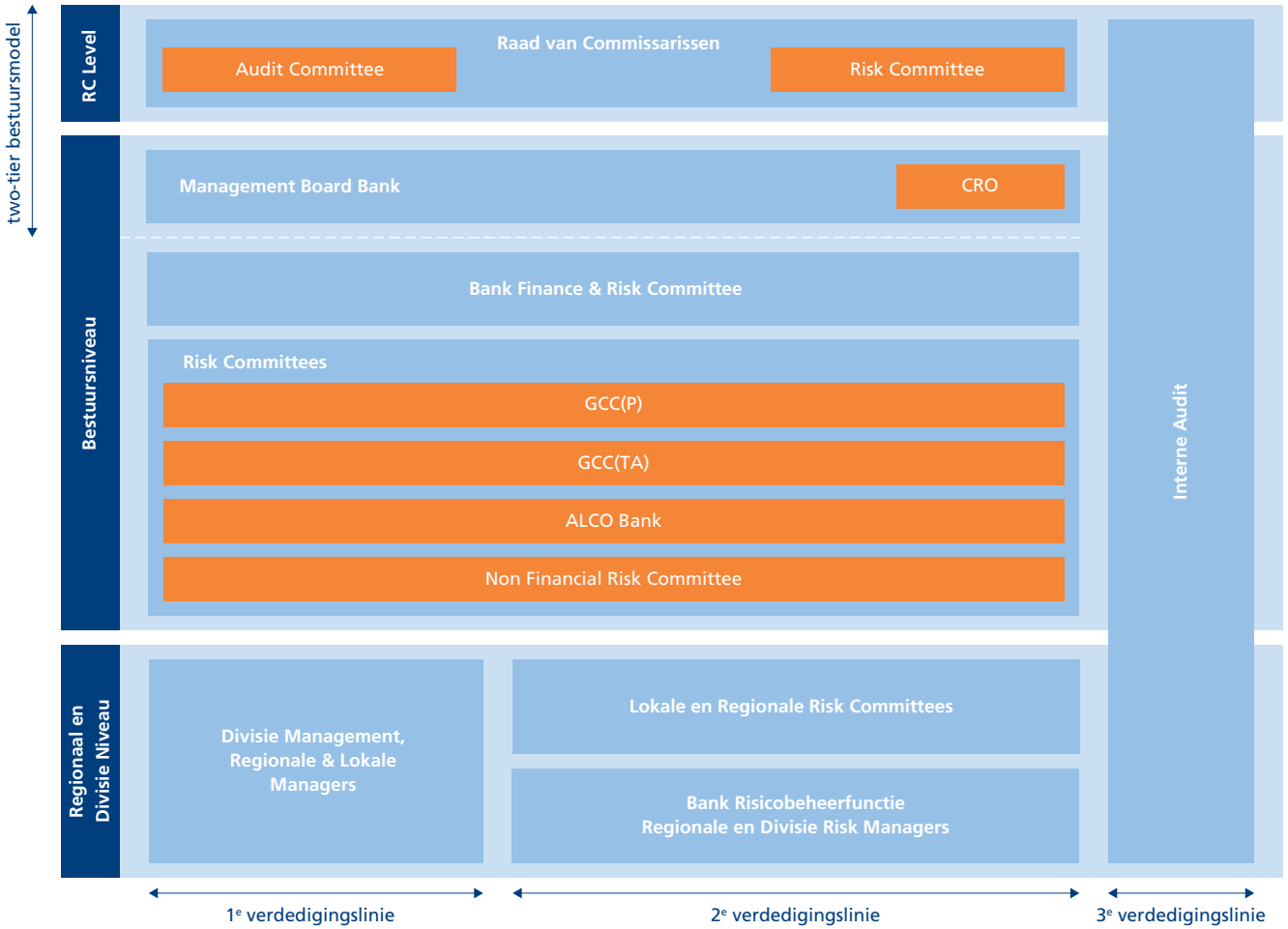
Het risicobouwwerk van ING Bank is gebaseerd op het concept van 'de drie verdedigingslinies' dat ervoor zorgt dat risico's beheerd worden in overeenstemming met de risicotolerantie gedefinieerd door het Bestuur Bank (goedgekeurd door de Raad van Commissarissen). Dat concept wordt in de gehele Bank gehanteerd.

Het management van de divisies en managers op lokaal en regioniveau heeft de primaire verantwoordelijkheid voor de beheersing van de dagelijkse risico's; zij vormt de eerste verdedigingslinie.

De tweede verdedigingslinie wordt op lokaal, regio- en bankniveau gevormd door de risicobeheerfunctie, die als primaire taak heeft om het nemen van risico af te stemmen op de strategische planning (bijvoorbeeld door het stellen van limieten).

De Interne Audit-afdeling verzorgt een voortdurende, onafhankelijke (dat wil zeggen, buiten de risico-organisatie) en objectieve beoordeling van de effectiviteit van de interne controles, inclusief financieel en operationeel risicobeheer, en vormt daarmee de derde verdedigingslinie.

ING Bank



Risicotoezicht op bestuursniveau
ING Bank is een structuurvennootschap met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen. Beide raden spelen een belangrijke rol in het beheren en bewaken van het risicobeheerraamwerk.

- De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van het Bestuur Bank, de algehele gang van zaken binnen het bedrijf en de daarmee samenhangende bedrijfsactiviteiten (inclusief de financiële beleidsbepaling en de bedrijfsstructuur). De Raad van Commissarissen wordt voor risicobeheerdoeleinden bijgestaan door twee subcommissies:
  - Het Audit Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert bij de evaluatie en beoordeling van de belangrijkste risicoposities en de werking van de interne risicobeheer- en controlesystemen, evenals beleid en procedures met betrekking tot het naleven van relevante wet- en regelgeving; en
  - Het Risk Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert bij zaken gerelateerd aan het risicobouwwerk, het risicobeleid en het vaststellen van risicotolerantie.
- Het Bestuur Bank is verantwoordelijk voor de beheersing van de risico's die voortvloeien uit de activiteiten van ING Bank. Het Bestuur Bank ziet onder meer toe op de effectiviteit van de interne risicobeheer- en controlesystemen en de naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving door ING Bank. Het Bestuur brengt regelmatig verslag uit over deze aangelegenheden en overlegt over de interne risicobeheer- en controlesystemen met de Raad van Commissarissen. Het Bestuur bespreekt ieder kwartaal het risicoprofiel in verhouding tot de risicotolerantie van de bank met het Audit Committee en licht wijzigingen in het risicoprofiel toe.

De CRO houdt de raden op de hoogte en ziet erop toe dat de risicopositie van ING Bank hen te allen tijde duidelijk is. Elk kwartaal informeert de CRO de bestuurscommissies over de risicotolerantieniveaus en het risicoprofiel van ING Bank. Daarnaast krijgen de bestuurscommissies van de CRO de laatste ontwikkelingen te horen met betrekking tot aan intern en extern risico gerelateerde onderwerpen. Verder zorgt de CRO ervoor dat de bestuurscommissies specifieke risicoconcepten begrijpen.

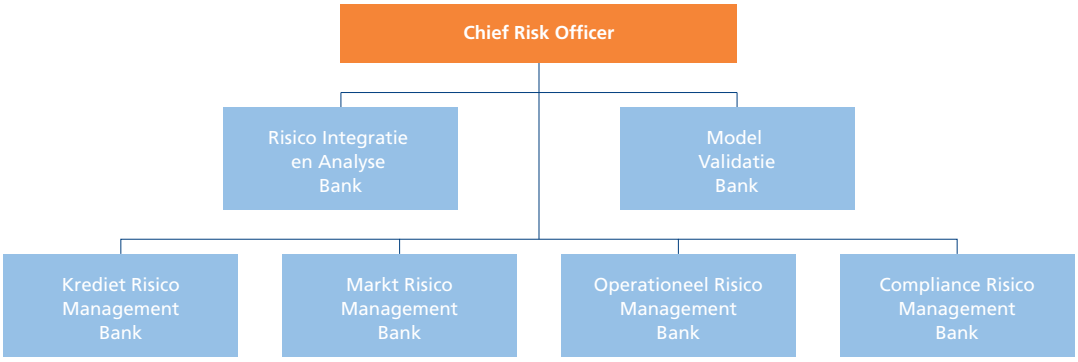
Als onderdeel van de integratie van risicobeheer in het jaarlijkse strategische planningsproces stuurt het Bestuur Bank een Planning Letter uit waarin de organisatie op de hoogte wordt gesteld van de Groepsstrategie en de belangrijkste risicopunten. Op basis van die Planning Letter stellen de divisies en bedrijfsonderdelen hun bedrijfsplan op in overeenstemming met de strategie van de bank. Het proces bestaat daarnaast uit een kwalitatieve en kwantitatieve beoordeling van de bijkomende risico's. Een expliciete discussie van de strategische limieten en risicotolerantieniveaus van de Groep behoort tot dat proces. Op basis van de diverse bedrijfsplannen formuleert het Bestuur Bank het Strategisch Plan dat ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen wordt voorgelegd.

ING Bank

Bestuursniveau
De hieronder beschreven risicocommissies functioneren binnen de grenzen van het algemene risicobeleid en de door het Bestuur Bank gedelegeerde bevoegdheden:
- Het Finance and Risk Committee (FRC) fungeert als platform voor de CRO en CFO, en de stafmedewerkers die direct aan hen rapporteren, om te overleggen en te besluiten over kwesties met raakvlakken op het gebied van financiën en risico. De belangrijkste verantwoordelijkheid van het FRC is op hoog niveau de beslissingen op het gebied van financiën en risico te coördineren die van invloed zijn op de interne en/of externe verslaglegging;
- ING Bank Krediet Comité Beleid (GCC(P)): overlegt over en accordeert beleid, methoden en procedures ten behoeve van krediet-, landen- en reputatierisico's binnen ING Bank. Het GCC(P) komt maandelijks bijeen;
- ING Bank Krediet Comité Transactie Goedkeuring (GCC(TA)): overlegt over en accordeert transacties voor het aangaan van kredietrisico (inclusief het kredietrisico met betrekking tot de beleggingsportefeuille). Het GCC(TA) komt twee maal per week bijeen;
- Asset and Liability Committee ING Bank (ALCO Bank): overlegt over en accordeert maandelijks het totale risicoprofiel van alle marktrisico's van ING Bank die zich voordoen bij Commercial Banking en Retail & Direct Banking. Het ALCO Bank bepaalt het beleid ten aanzien van de financiering, liquiditeit, rentemismatch en solvabiliteit van ING Bank; en
- Non Financial Risk Committee Bank (NFRC Bank): is verantwoordelijk voor het ontwerp en het onderhoud van het risicobeheerraamwerk inclusief ORM, beleid van Compliance en Legal, minimumstandaarden, procedures en richtlijnen; de NFRC-structuur; ontwikkeling van instrumenten, methoden en belangrijkste parameters (inclusief belangrijkste wijzigingen) voor de signalering, meting en bewaking/rapportage van risico.

Risicobeheerfunctie
De risicobeheerfunctie is verankerd in alle organisatieniveaus van ING Bank. De Chief Risk Officer (CRO), die lid is van het Bestuur Bank, is de eerstverantwoordelijke persoon voor de risicobeheerfunctie. De CRO is eindverantwoordelijk voor het risicobeheer en de risicobeheersing op geconsolideerd niveau om zeker te stellen dat het risicoprofiel van ING Groep overeenstemt met de financiële middelen en de vastgestelde risicotolerantie. De CRO is tevens verantwoordelijk voor de inrichting en handhaving van een solide basis voor risicobeheer in de hele organisatie.

In het volgende diagram worden de functionele rapportagelijnen binnen de risicobeheerorganisatie van ING Bank weergegeven.



De hoofden van deze afdelingen (de directeuren Corporate Risk) rapporteren aan de CRO en dragen directe verantwoordelijkheid voor (het verkleinen van) risico's en risicobeheersing op het niveau van de bank. De directeuren Corporate Risk en de CRO zijn verantwoordelijk voor de harmonisering en standaardisatie van het risicobeheer.

Met ingang van december 2011 zijn de rapportagelijnen veranderd. Vanaf dat moment rapporteert de CCO aan het nieuw benoemde hoofd Non Financial Risk ING Bank, die op zijn beurt weer aan de Chief Risk Officer rapporteert.

Verder rapporteren twee stafafdelingen direct aan de CRO:
- Risico Integratie & Analyse Bank is verantwoordelijk voor de aggregatieprocessen van de risico's onderling en voor de voorziening van bankbrede risico-informatie aan de CRO en het Bestuur Bank; en
- Model Validatie Bank voert periodiek validaties uit op alle essentiële door ING Bank gebruikte risicomodellen. Om zeker te stellen dat deze afdeling onafhankelijk opereert van de bedrijfsactiviteiten en de andere risicoafdelingen rapporteert het afdelingshoofd direct aan de CRO.

Risicobeleid
ING Bank heeft een raamwerk van beleid, procedures en normen voor risicobeheer dat zorgt voor consistentie in de hele organisatie en aan de hand waarvan minimumvereisten worden gedefinieerd waaraan alle bedrijfsonderdelen zich hebben te houden. Het raamwerk voor risicobeheer van de bedrijfsonderdelen is afgestemd op het raamwerk van de bank en voldoet aan de eisen van onder andere de lokale toezichthouder. Het is aan het senior management om erop toe te zien dat beleid, procedures en normen worden ingevoerd en toegepast. Beleid, procedures en normen worden regelmatig geëvalueerd en door de betreffende risicocommissies aangepast aan veranderingen in markten en producten en aan de laatste ontwikkelingen in best practice.

RISICOPROFIEL ING BANK

ING Bank maakt bij haar besluitvorming gebruik van risicobeoordeling en -meting. Om deze reden is de kwaliteit van de gehanteerde risicomodellen belangrijk. Door het beleidsproces voor de goedkeuring van risicomodellen en -methoden, en de bepaling van parameters wordt via een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden voldaan aan de interne en wettelijke vereisten.

Gebruikers van de informatie in deze risicoparagraaf dienen zich er rekenschap van te geven dat de verzorgde analyses toekomstige ontwikkelingen betreffen die sterk samenhangen met veronderstellingen en taxaties over de toekomstige 'toestand in de wereld'; sommige veronderstellingen zijn zo extreem dat het niet reëel is aan te nemen dat de betreffende situaties ook daadwerkelijk zullen plaatsvinden. Het is standaardpraktijk voor ING Bank om de diverse modellen die gebruikt worden bij het berekenen van deze risicomaatstaven verder te ontwikkelen, af te stemmen en te verbeteren, wat kan resulteren in aanpassingen in eerder gepubliceerde risicomaatstaven.

Typen risico's

ING Bank bepaalt de volgende belangrijkste typen risico's die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten:

- Kredietrisico: het risico van verlies door het in gebreke blijven van een debiteur (inclusief uitgevers van obligaties) of tegenpartij van ING Bank;
- Marktrisico: het risico van verlies als gevolg van nadelige bewegingen in marktvariabelen. Marktrisico's zijn onder andere risico op aandelenkoersen, vastgoedprijzen, rentetarieven, impliciete volatiliteit, creditspreads en valutakoersen;
- Liquiditeitsrisico: het risico dat ING Bank of één van haar dochterondernemingen niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeit kan voortvloeien uit zowel de trading- als de bankingposities;
- Operationeel risico: het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Dit omvat ook het risico van reputatieverlies, evenals het juridisch risico;
- Compliance risico: het risico dat de integriteit van ING schade oploopt door het (vermeend) niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid, procedures en ethische normen (zoals de ING Bank Business Principles); en
- Bedrijfsrisico: de mogelijkheid van waardeverlies als gevolg van schommelingen in volumes, marges en kosten, alsmede klantgedragrisico. Deze schommelingen kunnen voorkomen als gevolg van interne, industriële of bredere marktfactoren. Dit betreft het risico dat onlosmakelijk verbonden is met strategische beslissingen en interne efficiëntie. Het strategisch risico wordt om die reden onder bedrijfsrisico gerangschikt.

Risicotolerantieraamwerk ING Bank

ING Bank hanteert een geïntegreerde benadering voor het risicobeheer van de bankactiviteiten. Het Bestuur Bank gebruikt de risicotolerantieraamwerken om het feitelijke risicoprofiel ten opzichte van de risicotolerantie te bewaken en te beheersen. Die risicotolerantie is afgeleid van de door ING Bank nagestreefde AA-rating. Het Bestuur Bank kan hierdoor eventuele risicoconcentraties onderkennen en afgewogen strategische beleidsbeslissingen nemen. Over de risicotolerantie wordt op kwartaalbasis aan het Bestuur Bank verslag uitgebracht en een en ander wordt aansluitend gepresenteerd aan het Risk Committee.

De algemene risicotolerantie wordt vertaald in specifieke limieten, die van boven naar beneden in de organisatie steeds verfijnder zijn, waaronder:

- Kredietrisicolimieten;
- Limieten voor ALM/Value-at-Risk; en
- Limieten voor liquiditeitsrisico.

Dankzij het risicoraamwerk van de drie verdedigingslinies wordt gewaarborgd dat alle risico's beheerst worden in overeenstemming met de risicotolerantie zoals die door het Bestuur Bank is bepaald. Die risicotolerantie wordt vervolgens van boven naar beneden door de hele Bank doorvertaald, waardoor het nemen van beheerste risico's zeker wordt gesteld. Het is vervolgens aan de divisies om binnen de vastgelegde risicogrenzen de maximale waarde te realiseren. Elk kwartaal controleert het Bestuur Bank of de financiële en niet-financiële risico's binnen de grenzen van het risicotolerantieniveau blijven zoals bepaald in het strategische planningsproces.

ING Bank is actief in een breed scala van producten. De financiële risico's die voortvloeien uit de verkoop van deze producten worden beheerst door de afdelingen Credit Risk Management en Market Risk Management, terwijl de afdeling Operational Risk Management verantwoordelijk is voor de operationele (niet-financiële) risico's.

Financiële risico's

Voor financiële risico's wordt de risicobereidheid uitgedrukt als de mate waarin de belangrijkste kapitaalratio's van het streefniveau mogen afwijken. De risicobereidheid is derhalve nauw verweven met de activiteiten en het beleid van de afdeling Capital Management (Kapitaalbeheer).

ING heeft tolerantieniveaus vastgesteld voor de naar risico gewogen solvabiliteitsmaatstaven (kern Tier 1-ratio), voor niet naar risico gewogen solvabiliteitsmaatstaven (schuldhefboom of 'leverage ratio') en voor meer op waarde gebaseerde maatstaven (economisch kapitaal).

De maatstaven die in de navolgende onderdelen worden beschreven, houden verband met elk van de genoemde maatstaven en meten de winstgevoeligheid, het economisch kapitaal en het wettelijk vereist kapitaal.

ING Bank

In verband met de organisatie van de risicoafdeling worden deze maatstaven op een hoger verzamelniveau (divisiecombinaties) weergegeven dan de segmenten zoals die in toelichting 43 'Verzekeringstechnische lasten' van de toelichting op de jaarrekening zijn omschreven ('Operationele segmenten'):
- Retail Banking Benelux bestaat uit Retail Nederland en Retail België (inclusief Retail Luxemburg);
- Retail Banking Direct & International omvat Retail Central Europe, Retail Asia en ING Direct;
- Commercial Banking correspondeert met Commercial Banking en ING Real Estate; en
- Overig Bankbedrijf valt samen met Corporate Line.

Niet-financiële risico's
Implementatie beleid
Om een krachtige beheersing van het niet-financiële risico te waarborgen, ziet ING toe op de volledige invoering van het risicobeleid en minimumstandaarden van ING. Bedrijfsonderdelen moeten kunnen aantonen dat ze de juiste stappen hebben genomen om het operationele en compliance risico te beheersen. ING maakt gebruik van scorecards om de kwaliteit van de interne beheersing binnen een bedrijfsonderdeel te meten. Scores zijn gebaseerd op de aantoonbare – en effectieve – toepassing van de vereiste risicobeheerprocessen in de bedrijfsonderdelen.

Non-Financial Risk Dashboard
Het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) is een verslag dat standaard op de agenda staat van het Bestuur Bank en het Risk Committee. Het NFRD verzorgt risico-informatie over operationele, compliance- en juridische risico's op alle niveaus van de organisatie. Het dashboard is gebaseerd op de risicotolerantie binnen de eigen activiteiten en biedt een duidelijke beschrijving van de risico's en acties. Het management kan op die manier zelf tot een afgewogen prioriteitsstelling komen voor de beheersing van de operationele, compliance- en juridische risico's.

ING BANK ECONOMISCH KAPITAAL
Modeltoelichting
In dit onderdeel worden de methoden en modellen nader toegelicht die ING Bank toepast bij de bepaling van economisch kapitaal. De voor de berekening van het economisch kapitaal gebruikte risicomodellen voor ING Bank worden periodiek geëvalueerd en gevalideerd door de interne afdeling Model Validation. De economisch kapitaal-berekening voor ING Bank wordt tevens gebruikt voor het Basel II pijler 2 proces, Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) en het Supervisory Review & Evaluation Process (SREP) dat regelmatig wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank (DNB).

Economisch kapitaal (EC) wordt gedefinieerd als het bedrag dat voor een transactie of een bedrijfsonderdeel nodig is als ondersteuning van het economische risico dat wordt gecreëerd. Dat bedrag wordt bepaald als zijnde het onverwachte verlies boven het verwachte verlies bij een gegeven betrouwbaarheidsniveau. Deze definitie van economisch kapitaal komt overeen met de definitie voor de netto marktwaarde (of meerwaarde). ING Bank kan dankzij dit proces het economisch kapitaal aan de diverse bedrijfsonderdelen toewijzen en de berekening van het naar risico gewogen rendement op kapitaal (RAROC) ondersteunen. Het gebruik van RAROC verscherpt de focus op risico versus rendement in het besluitvormingsproces en bevordert daardoor een zo effectief mogelijk gebruik van schaars kapitaal.

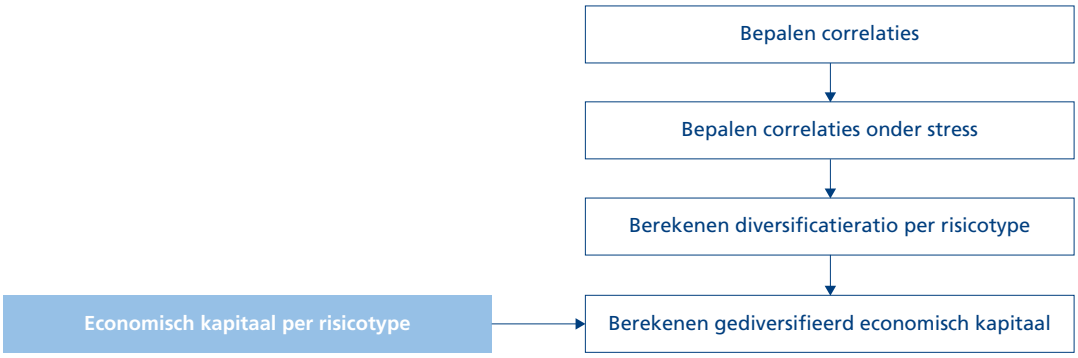
Voor het model zijn de volgende fundamentele uitgangspunten en definities vastgesteld:
- ING Bank hanteert voor de berekening van het economisch kapitaal een eenzijdig betrouwbaarheidsniveau van 99,95% – conform de beoogde creditrating (AA) – en een horizon van één jaar;
- Aangenomen wordt dat alle bekende en meetbare risicobronnen zijn opgenomen;
- De 'best estimate' risicoaannames zijn zo objectief mogelijk en gebaseerd op een correcte analyse van statistische gegevens; er mag bij ING Bank maar één verzameling 'best estimate' aannames worden gebruikt per type risico;
- De berekening van het economisch kapitaal geschiedt op basis van reële waarde; bij volledige en efficiënte markten is de reële waarde gelijk aan de marktwaarde;
- Bij de berekening van het economisch kapitaal wordt rekening gehouden met bekende optierechten en de invloed van klantgedrag op bankproducten;
- Het economisch kapitaal wordt berekend voor belastingen en het effect van verslaggevings- en solvabiliteitsvereisten van de toezichthouder op het kapitaalniveau wordt buiten beschouwing gelaten; en
- In het raamwerk worden de eventuele franchisewaarde van de activiteiten, discretionair ingrijpen door het management en toekomstige bedrijfsvolumes en marges niet meegenomen.

Specifieke berekeningen per type risico worden nader beschreven in de betreffende onderdelen.

ING Bank

Aggregatiemodel

In het stroomschema worden de belangrijkste processen geïllustreerd die in het aggregatiemodel voor economisch kapitaal van ING Bank worden uitgevoerd. In de witte vakken staan de processen die door het model worden uitgevoerd. In het blauwe vak wordt de input van andere risicobeheerafdelingen weergegeven.



Correlatiefactoren tussen voor diversificatie gebruikte typen risico's zijn gebaseerd op 'best estimate'-aannames die worden ondersteund door statistische analyse van historische gegevens, ter zake kundige beoordeling door risicodeskundigen van ING Bank, externe benchmark-onderzoeken en gezond verstand. Zoals uit het stroomschema blijkt, worden deze correlatiefactoren waar nodig naar aanleiding van stress naar boven bijgesteld. Op die manier wordt rekening gehouden met potentiële bepalingsonjuistheden bij extreme gebeurtenissen vanwege beperkte historische gegevens. Bij de samenvoeging van bedrijfs- en operationele risico's wordt advies ingewonnen van experts.

Bij de bepaling van het economisch kapitaal van ING Bank wordt het totaal genomen van de onderliggende cijfers voor het economisch kapitaal van vijf typen risico's, namelijk kredietrisico, transferrisico, marktrisico, operationeel risico en bedrijfsrisico. De modeltoelichtingen worden bij de betreffende risico-onderdelen gegeven. Met behulp van de variantie-covariantie-methode op basis van een 5 x 5 interrisico correlatiematrix worden deze typen risico's samengevoegd tot een totaal gediversifieerd economisch kapitaal voor ING Bank.

Voor de toerekening van economisch kapitaal aan bedrijfseenheden en producten worden voor elk type risico diversificatiefactoren berekend. Deze factoren worden in heel ING Bank consequent toegepast. Het diversificatieniveau is afhankelijk van zowel de interrisico-correlaties als de relatieve omvang van het niet gediversifieerde economisch kapitaal per type risico.

Raamwerk voor de verslaglegging

Voor elk bedrijfsonderdeel en elke productlijn wordt het bruto economisch kapitaal per type risico doorgegeven. Het netto economisch kapitaal wordt berekend als product van het bruto economisch kapitaal en één minus de diversificatiefactor. Het totale economisch kapitaal wordt berekend als de som van het netto economisch kapitaal per type risico op alle niveaus van de verslaglegging.

Economisch kapitaal en wettelijk vereist kapitaal ING Bank

De belangrijkste risicobeheermaatstaven voor ING Bank zijn economisch kapitaal (EC) en de wettelijke kapitaalvereisten (RC). Beide kapitaalmaatstaven worden gebruikt om het kapitaalsbedrag te bepalen dat voor een transactie of een bedrijfsonderdeel nodig is om de economische risico's op te vangen. De wettelijke kapitaalvereisten worden bepaald door methoden die zijn voorgeschreven door toezichthouders en economisch kapitaal is gebaseerd op intern ontwikkelde modellen (alle goedgekeurd door De Nederlandsche Bank (DNB)).

Economisch kapitaal is een niet op accounting gebaseerde maatstaf, die inherent onderhevig is aan dynamische veranderingen en aanpassingen als gevolg van de portefeuillesamenstelling van ING en de algehele marktontwikkelingen. ING Bank is en blijft bezig met de voortdurende afstemming van de onderliggende aannames van de economisch kapitaal-modellen, wat een materiële invloed kan hebben op toekomstige bedragen aan economisch kapitaal.

De onderstaande tabellen geven het economisch kapitaal en de wettelijke kapitaalvereisten voor ING Bank per risicotype en voor divisies. De EC-cijfers zoals weergegeven bevatten alle diversificatie-effecten binnen ING Bank, inclusief risicoreductie tussen de risicocategorieën; bij de wettelijke kapitaalvereisten worden diversificatie-effecten niet in acht genomen. Transfer risico is zowel in 2010 als 2011 opgenomen in economisch kapitaal.

Economisch kapitaal en wettelijke kapitaalvereisten (alleen ING Bank gediversifieerd) per type risico

	Economisch kapitaal		Wettelijk vereist kapitaal	
	2011	2010	**2011**	2010
Kredietrisico (inclusief transferrisico)	**14.365**	15.245	**22.474**	22.452
Marktrisico	**8.262**	7.233	**1.124**	364
Bedrijfsrisico	**2.448**	2.435		
Operationeel risico	**1.683**	1.619	**2.836**	2.872
Totale activiteiten bankbedrijf	**26.758**	26.532	**26.434**	25.688

ING Bank

Economisch kapitaal (alleen ING Bank gediversifieerd) per divisie				
	Economisch kapitaal		Wettelijk vereist kapitaal	
	2011	2010	**2011**	2010
Commercial Banking	**9.726**	10.695	**11.615**	11.395
Retail Banking Benelux	**4.445**	4.613	**5.552**	5.498
Retail Banking Direct & International	**9.475**	8.881	**8.783**	8.587
Overig Bankbedrijf [1]	**3.112**	2.343	**484**	208
Totale activiteiten bankbedrijf	**26.758**	26.532	**26.434**	25.688

[1] Onder Overige bankbedrijf vallen onder meer kapitaalactiviteiten op ING Bank-niveau, interne transacties tussen bedrijfsonderdelen en de Corporate Line. De afdeling Kapitaalbeheer verzorgt het beheer hiervan.

Belangrijkste verschillen tussen RC en EC:
- Het economisch kapitaal voor kredietrisico is lager dan RC. EC wordt gedefinieerd als de eigen methodiek van ING voor kredietrisico. Economisch kapitaal volgens de definitie van ING is het kapitaal dat tegen een bepaalde betrouwbaarheidsniveau en binnen een bepaalde tijdshorizon minimaal nodig is om onverwachte verliezen te dekken;
- Het economisch kapitaal voor marktrisico is hoger dan het wettelijk vereist kapitaal, hoofdzakelijk doordat het renterisico van de bankingboeken wordt meegenomen in het economisch kapitaal. Bij RC voor marktrisico is rekening gehouden met stressed-VaR, in EC niet; EC-cijfers houden daarentegen rekening met diversificatie over typen risico;
- In de cijfers voor EC zit ook het bedrijfsrisico, in RC niet; en
- Voor EC wordt gewerkt met een betrouwbaarheidsinterval van 99,95%, bij RC met 99,9%. Gecorrigeerd voor het verschil in betrouwbaarheidsniveau is EC lager dan RC.

Exclusief ING Direct USA bedraagt de EC in het totaal EUR 25 miljard en de RC EUR 24,2 miljard.

De bovenstaande risicomaatstaven en het risicotolerantieraamwerk omvatten niet het liquiditeitsrisico, het risico dat ING Bank of één van haar dochterondernemingen niet op het vereiste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Voor de beheersing van dit risico hanteert ING Bank een apart liquiditeitsbeheerraamwerk. Dat raamwerk wordt nader besproken in het onderdeel liquiditeitsrisico van ING Bank.

De tolerantie voor financierings- en liquiditeitsrisico is in 2011 geactualiseerd.

VOORTGAANDE VERANDERINGEN IN WET- EN REGELGEVING

Sinds de crisis op de financiële markten gedurende de afgelopen paar jaar en de noodzaak voor overheidssteun aan financiële instellingen worden die instellingen veel nauwlettender door toezichthouders en het publiek in de gaten gehouden. De bedoeling van de herziene regels is dat deze een toekomstige crisis in het financiële stelsel helpen voorkomen. De belangrijkste speerpunten zijn:
- Strakkere afstemming van de genomen risico's op de kapitaalpositie van de financiële instellingen (voorstel Basel III). In de voorgestelde herziening van Basel II wordt de definitie van kernkapitaal en tier 1-kapitaal minder ruim en komt er een nieuwe definitie voor de schuldhefboom of 'leverage ratio' die onderdeel gaat vormen van pijler 1 van het Basel II-raamwerk. Het Bazelse Comité heeft tevens een voorstel voor nieuwe liquiditeitsvereisten gepubliceerd. Naast de bovengenoemde voorstellen is een ander doel het verminderen van 'procycliciteit'. Het streven is te vermijden dat banken in slechte tijden – wanneer kapitaal schaars is – hun kapitaal moeten verhogen. Ten slotte is er het voorstel voor een extra kapitaalvereiste voor kredietrisico op tegenpartijen. Het Bazelse Comité en de Financial Stability Board (FSB) buigen zich op dit moment over maatregelen die mogelijk kunnen leiden tot hogere vereiste verliesopnamecapaciteit, liquiditeitsopslagen, positielimieten en speciale regelingen voor financiële systeeminstellingen (Systemically Important Financial Institutions of SIFI's) en internationale systeeminstellingen ('Global SIFI's of G-SIFI). De bedoeling is dat de nieuwe maatregelen in de periode 2013-2018 worden geïmplementeerd.
- Onafhankelijk van, maar in lijn met het Basel III voorstel, worden, op landniveau, lokale toezichthouders strenger op het maximale kredietrisico dat bankonderdelen en -dochters mogen nemen richting hun moedermaatschappij. Door het ontbreken van 'supranationale harmonisatie' leidt dit tot zogenoemde afgesloten liquiditeitsbronnen, namelijk dat onbenutte liquiditeit in een land niet (ongedekt) kan worden overgedragen aan een centrale beheerder in een ander land.

KREDIETRISICO ING BANK

Kredietrisicobeheer ING Bank

Kredietrisico is het risico van een verlies door het in gebreke blijven van een debiteur (inclusief uitgevers van obligaties) of tegenpartijen. Kredietrisico wordt onderverdeeld in vijf hoofdcategorieën van risico: a) kredietverlening (inclusief garanties en kredietbrieven; b) beleggingen; c) pre-settlement (derivaten, effectenfinanciering en valutahandel); d) geldmarkten en e) settlement. Een extra, zesde categorie kredietrisico is het landenrisico, dat kan zijn inbegrepen in of verband kan houden met de eerder genoemde andere vijf risicocategorieën.

Organisatie

Credit Risk Management (CRM) is verantwoordelijk voor het meten en beheersen van het kredietrisico van alle entiteiten van ING Bank, inclusief het landenrisico. CRM is georganiseerd op het niveau van de divisies van ING Bank. Het hoofd van CRM is functioneel verantwoordelijk voor het wereldwijde netwerk van kredietrisicomedewerkers. De hoofden van de kredietrisicobeheerfuncties van de divisies rapporteren weer direct aan het hoofd van CRM.

ING Bank

Kredietrisicobeheer wordt ondersteund door speciaal daarvoor ingerichte kredietrisico-informatiesystemen en interne kredietrisicomeetmethoden voor debiteuren, emittenten en tegenpartijen. CCRM schept consistentie binnen de kredietrisico-organisatie door middel van gezamenlijk kredietrisicobeleid, gestandaardiseerde methoden, handleidingen en systemen voor de hele Bank.

Het kredietbeleid van ING Bank is gericht op het aanhouden van een internationaal gediversifieerde krediet- en obligatieportefeuille, waarbij grote risicoconcentraties worden vermeden. Het accent ligt op het beheren van de activiteiten binnen de divisies door middel van topdown concentratielimieten voor landen, individuele leningnemers en groepen leningnemers. De doelstelling binnen de bancaire sector is de bancaire relatiebeheeractiviteiten uit te breiden, waarbij strikte interne risico- en rendementsrichtlijnen en beheermaatregelen worden gehandhaafd.

Kredietanalyse is gericht op risico en rendement, waarbij het niveau van de kredietanalyse een functie is van de omvang van het risicobedrag, de looptijd, de structuur (bijvoorbeeld ontvangen zakelijke zekerheden) van de faciliteit en de risico's die worden aangegaan. Voor kredietrisicobeheerdoeleinden worden financiële verplichtingen onderverdeeld in kredietverlening, beleggingen, presettlement, geldmarkten en settlement. Geavanceerde RAROC-instrumenten worden intern gebruikt om te zorgen voor een evenwichtige verhouding tussen risico en rendement binnen de portefeuille- en de concentratieparameters. De kredietanalisten van ING maken gebruik van openbare informatie in combinatie met interne analyses die gebaseerd zijn op informatie die de klant verstrekt, vergelijkingen met gelijken van de klant vergelijkingen binnen de bedrijfstak en andere kwantitatieve technieken.

Bepaling en rapportage kredietrisico

De cijfers over geldmarkt- en kredietverleningsactiviteiten zijn in principe nominale bedragen, terwijl cijfers over beleggingsactiviteiten gebaseerd zijn op het oorspronkelijk geïnvesteerde bedrag minus aflossingen. Off-balancesheet posities omvatten documentaire kredieten en garanties die verband houden met de risicocategorie kredietverlening. Verder bevatten off-balancesheet posities een deel van de niet gebruikte limieten in verband met het statistisch verwachte gebruik van het niet gebruikte deel van de limiet tussen het moment van meting en het theoretische moment van statistische ingebrekeblijving. Gezamenlijk worden deze bedragen uitstaand kredietrisico genoemd.

Posities die verband houden met securitisaties (asset-backed financieringen, commercial/residential mortgage-backed securities en gedekte obligaties) worden apart weergegeven. Deze bedragen houden ook verband met het geïnvesteerde bedrag voorafgaand aan enige bijzondere waardeverminderingsactiviteit of marktwaardeaanpassing. Ook dit wordt aangemerkt als 'uitstaand'.

ING Bank maakt gebruik van verschillende marktprijsmodellen en berekeningstechnieken om de omvang van het kredietrisico op pre-settlementactiviteiten te bepalen. Op basis van deze technieken maakt ING Bank een schatting van het mogelijke toekomstige risico op individuele transacties en handelsportefeuilles. Er worden regelmatig raamovereenkomsten en zekerheidsstellingen afgesloten om deze kredietrisico's te beperken.

Modeltoelichting: economisch kapitaal voor krediet- en transferrisico ING Bank

Economisch kapitaal voor kredietrisico en voor transferrisico betreft dat deel van het economisch kapitaal dat wordt aangehouden om onverwachte verliezen in de kredietportefeuilles op te vangen die verband houden met (onvoorziene) wijzigingen in de onderliggende kredietwaardigheid van de debiteuren of de verhaalswaarde van het onderpand (indien van toepassing). Het economisch kapitaal voor krediet- en transferrisico wordt berekend voor alle portefeuilles die blootstaan aan krediet- of transferrisico, inclusief beleggingsportefeuilles.

Economisch kapitaal voor kredietrisico en voor transferrisico wordt berekend aan de hand van intern ontwikkelde modellen met een betrouwbaarheidsniveau van 99,95% en een tijdshorizon van één jaar, wat de door ING Bank gewenste kredietrating vertegenwoordigt. ING Bank maakt gebruik van diverse kredietrisicomodellen, die in drie hoofdgroepen kunnen worden onderverdeeld: zogenoemde 'probability of default' (PD)-modellen voor de kans dat een debiteur in gebreke blijft, waarmee de afzonderlijke kredietwaardigheid van de individuele debiteur wordt gemeten; 'exposure at default' (EAD) modellen die de omvang van de financiële verplichting op het toekomstige moment van wanbetaling schatten; en 'loss given default' (LGD) modellen, die de verhaalswaarde berekenen van het onderpand of de ontvangen garanties (indien van toepassing). Alles bij elkaar zijn er voor kredietrisico bij ING meer dan 100 modellen in gebruik. De diverse modellen kunnen worden onderverdeeld naar drie categorieën: statistisch, expert en hybride.

De economisch kapitaal-formule voor krediet- en transferrisico hangt samen met zeven verschillende risicobepalende factoren. Behalve de hierboven genoemde PD-, EAD- en LGD-modellen worden in de formule ook de sector en het land van de debiteur meegewogen alsmede de resterende looptijd van de onderliggende transacties. Tot slot houdt de formule ook rekening met het verband tussen de verschillende typen activa.

De formules en modellen die ten grondslag liggen aan de bepaling van het economisch kapitaal voor krediet- en transferrisico zijn vergelijkbaar met die voor de bepaling van het wettelijk vereist kapitaal onder Basel II (pijler 1). Ondanks dat dezelfde onderliggende formules worden gebruikt zijn (intern) economisch kapitaal en het wettelijk vereist kapitaal niet hetzelfde, als gevolg van diverse specifieke regels die door Basel II worden opgelegd (zoals wettelijk vereiste boven- en ondergrenzen), en als gevolg van het gebruik van de standaardaanpak voor bepaalde delen van de portefeuille van ING Bank. Deze verschillen zijn toegestaan conform de richtlijnen van Basel II.

ING Bank

In de onderstaande tabel zijn diverse, voor verschillende doeleinden gebruikte kapitaalmaatstaven opgenomen. Uit de tabel blijken de verschillen in de belangrijkste elementen en doeleinden.

Maatstaven kredietrisico	Methode	Locatie	Betrouwbaarheidsniveau	Input	Doel
Wettelijk vereist kapitaal	Basel II-formule	Vortex Basel Engine ('VBE') in de centrale risicodatabase	99,90%	Basel II-modeloutput	Naar risico gewogen activa
Economisch kapitaal	Gesloten algebraïsche formule Risk Adjusted Capital (RAC)	Vortex Risk Engine ('VRE') in de centrale risicodatabase	99,95%	Basel II-modeloutput exclusief Basel II-boven- en ondergrens, looptijd, aflossingsschema, correlatie factoren, migratiematrix	Prijsstelling, economisch kapitaal voor leningen op transactieniveau en hoger

Het economisch kapitaal-niveau voor krediet- en transferrisico wordt regelmatig berekend voor het grootste deel van de Commercial Bank, ING Retail Benelux en de bankactiviteiten van Retail Direct & International. Verder worden de cijfers voor het economisch kapitaal voor krediet- en transferrisico elk kwartaal geconsolideerd met de overeenkomstige economisch kapitaal-componenten van andere disciplines.

Economisch kapitaal en wettelijk vereist kapitaal (alleen ING Bank gediversifieerd) per type risico

	Economisch kapitaal		Economisch kapitaal	
	2011	2010	**2011**	2010
Kredietrisico (inclusief transferrisico)	**14.365**	15.245	**22.473**	22.452

Bouwwerk economisch kapitaal voor krediet- en transferrisico
Alle PD-, EAD- en LGD-modellen worden goedgekeurd door het Credit Risk Committee (CRC) nadat eerst de documentatie van het Model Development Committee (MDC) en Model Validation (MV) grondig is bestudeerd. Modellen worden daarnaast elk jaar gevalideerd door MV. Elk model heeft een sponsor op het gebied van kredietrisico en uit het frontoffice. In zowel het MDC als het CRC hebben kredietrisicofunctionarissen zitting naast vertegenwoordigers uit het frontoffice. Dit om een maximale acceptatie door de organisatie zeker te stellen.

Categorieën kredietrisico ING Bank
Kredietverleningsrisico
Kredietverleningsrisico ontstaat wanneer ING Bank een lening verstrekt aan of garanties afgeeft namens een klant. Onder deze meest voorkomende risicocategorie vallen onder andere termijnleningen, hypotheken, doorlopend krediet, bankschulden, garanties, kredietbrieven etc. Het risico wordt berekend tegen de nominale waarde van de financiële verplichting die de klant aan ING Bank moet betalen, exclusief eventuele opgebouwde en onbetaalde rente, amortisaties van kostenopslag of kortingen dan wel bijzondere waardeverminderingen.

Beleggingsrisico
Het beleggingsrisico is het kredietverzuim- en migratierisico van de rating dat samenhangt met de beleggingen van ING Bank in obligaties, commercial paper, securitisaties en andere vergelijkbare verhandelbare effecten. Beleggingsrisico ontstaat als ING Bank een (synthetische) obligatie koopt met de bedoeling de obligatie gedurende langere tijd aan te houden (doorgaans tot einde looptijd). Obligaties die zijn gekocht met de bedoeling deze weer op korte termijn door te verkopen worden gezien als handelsrisico's, die worden gemeten en bewaakt door de afdeling Market Risk Management. Wat betreft kredietrisico wordt het beleggingsrisico berekend als de historische kostprijs (aankoopkosten) na aftrek van eventuele vooruitbetalingen of amortisatie en exclusief eventuele opgebouwde en onbetaalde rente of de effecten van bijzondere waardeverminderingen.

Geldmarktrisico
Geldmarktrisico ontstaat wanneer ING Bank kortlopende betaaltegoeden bij een tegenpartij plaatst met als doel een liquiditeitsoverschot te beheren. In beginsel zijn geldmarktdeposito's kortlopend van aard (1 à 7 dagen is gangbaar). Blijft de tegenpartij in gebreke, dan kan ING Bank de geplaatste tegoeden verliezen. Het geldmarktrisico wordt derhalve eenvoudigweg gemeten als de nominale waarde van het tegoed, exclusief eventuele opgebouwde en onbetaalde rente of de effecten van bijzondere waardeverminderingen.

Pre-settlement risico
Pre-settlement risico ontstaat als een tegenpartij nog vóór de afhandeling van een transactie in gebreke blijft en ING Bank de overeenkomst moet vervangen door een transactie met een andere tegenpartij, tegen de dan geldende (mogelijk ongunstige) marktkoers. Het pre-settlement risico (potentieel of verwacht) betreft de kosten van de vervanging van een transactie in de markt. Deze categorie kredietrisico betreft vooral dealingroom-producten zoals opties, swaps en effecten-financieringstransacties. Bij een wederzijdse waarde-uitwisseling is het uitstaande kredietrisicobedrag over het algemeen gebaseerd op de vervangingswaarde (tegen marktwaarde) plus een potentiële toekomstige volatiliteit, waarbij gebruik wordt gemaakt van een historische tijdshorizon van drie tot zeven jaar en een betrouwbaarheidsniveau van 97,5% (standaarddeviatie 1,96).

Settlementrisico
Settlementrisico ontstaat wanneer waarden worden uitgewisseld (fondsen, instrumenten of goederen en grondstoffen) voor dezelfde of verschillende valutadata en de ontvangst niet wordt geverifieerd of verwacht voordat ING Bank haar eigen deel van de transactie heeft voldaan of geleverd. Het risico bestaat dat ING Bank levert, maar geen levering van de tegenpartij ontvangt. Settlementrisico kan

gewoonlijk worden beheerst en beperkt door transacties met een 'delivery versus payment' (DVP) regeling, zoals gebruikelijk is bij de meeste clearingbanken, of middels een settlement-netting overeenkomst.

Voor transacties waarbij een DVP-regeling niet mogelijk is, stelt ING Bank settlementlimieten vast via het kredietfiatteringsproces. Het settlementrisico wordt dan nauwlettend bewaakt en beheerd door de kredietrisicobeheerafdelingen. Het risico wordt verder beperkt via operationele procedures waarbij transactiebevestigingen aan de tegenpartijen met alle transactiedetails vereist zijn. Ook kan gebruik worden gemaakt van internationaal aanvaarde documentatie, zoals 'master agreements' van de International Swaps and Derivatives Association (ISDA) voor derivatentransacties. Bovendien neemt ING Bank regelmatig deel aan projecten met andere financiële instellingen om clearingsystemen en -mechanismen te verbeteren en te ontwikkelen met als doel het niveau van het settlementrisico nog verder te verlagen. Vanwege de zeer korte aard van de settlementpositie (dagelijks of binnen de dag) zijn settlementrisico's niet onderhevig aan economische of wettelijke kapitaalvereisten en worden ze niet opgenomen in de risicotoelichting.

Landenrisico

Landenrisico is het risico dat specifiek is toe te schrijven aan gebeurtenissen in een bepaald land (of een bepaalde groep landen). Dit risico kan zich voordoen in elk van de vijf hierboven beschreven risicocategorieën. Alle transacties en handelsposities van ING Bank dragen een landenrisico. Het landenrisico is verder onderverdeeld in economisch risico en transferrisico. Economisch risico is het concentratierisico dat in verband staat met een bepaalde gebeurtenis in het risicoland dat van invloed kan zijn op transacties en elk ander risico in dat land, ongeacht de valuta. Transferrisico is het risico dat wordt gelopen dat ING Bank of haar tegenpartijen niet in staat is of zijn te voldoen aan de verplichtingen in de betreffende vreemde valuta als gevolg van een specifieke gebeurtenis in het bewuste land.

In landen waar ING Bank actief is, wordt het relevante landenrisicoprofiel regelmatig geëvalueerd, op basis waarvan een landenrating wordt toegekend. Op basis van deze rating en de risicotolerantie van ING Bank worden risicolimieten per land bepaald. Risico's voortkomend uit kredietverstrekking, beleggings-, pre-settlement- en geldmarktactiviteiten worden dagelijks gemeten en gerapporteerd op basis van de risicolimieten per land. Ook voor transferrisico worden per land risicolimieten toegekend, doorgaans alleen in opkomende markten.

Kredietrisicovermindering

Net als alle financiële instellingen, en dat geldt vooral voor banken, neemt ING Bank op afgewogen en gematigde wijze kredietrisico op zich. Daarom worden continue de kredietwaardigheid van klanten, handelspartners en investeringen geëvalueerd om na te gaan in hoeverre zij aan de financiële verplichtingen jegens ING Bank kunnen voldoen. ING Bank maakt gebruik van diverse kredietrisicoverminderingstechnieken. De belangrijkste daarvan zijn raamovereenkomsten, zekerheidsstellingen en CDS-contracten.

Compensatie en raamovereenkomsten

ING Bank maakt gebruik van verschillende marktprijsmodellen en berekeningstechnieken om de omvang van het kredietrisico op pre-settlementactiviteiten te bepalen. Op basis van deze technieken maakt ING Bank een schatting van het mogelijke toekomstige risico op individuele transacties en handelsportefeuilles. Er worden regelmatig raamovereenkomsten en zekerheidsstellingen afgesloten om deze kredietrisico's te beperken.

ING Bank koppelt transacties met vergelijkbare kenmerken en bepaalt zo of ze tegen elkaar kunnen worden weggestreept, een effect dat 'compensatie' wordt genoemd. ING verlaagt het bedrag vervolgens door middel van eventuele saldering die er uit hoofde van diverse soorten raamovereenkomsten is toegestaan (ISDA, GMRA, GMSLA etc.) Tot slot wordt het bedrag nog verder verlaagd met eventuele door ING Bank aangehouden zekerstellingen onder een Collateral Service Agreement (CSA) of andere vergelijkbare overeenkomsten.

Verpanding

Tijdens het beoordelingsproces voor het aangaan van nieuwe leningen, handelslimieten of investeringen, als tijdens het beoordelen van bestaande leningen, handelsposities en investeringen bepaalt ING Bank het bedrag en type onderpand, indien vereist, dat een klant zou moeten belenen. In het algemeen geldt dat hoe lager de waarneembare kredietwaardigheid van de kredietnemer of financiële tegenpartij, hoe hoger het bedrag dat de klant of tegenpartij in onderpand moet geven. Als onderdeel van de handelsactiviteiten met andere financiële instellingen sluit ING Bank diverse juridische overeenkomsten af waarbij ING Bank en/of de tegenpartij onderpand verleent/verlenen om marktfluctuaties van de onderlinge posities af te dekken. Wetten in de verschillende rechtsgebieden hebben invloed op het type en bedrag aan onderpand dat ING Bank kan ontvangen of verlenen. Het type onderpand dat als zekerheid voor een lening wordt aangehouden wordt bepaald door de structuur van de lening of de positie. Vanwege het gediversifieerde karakter van de portefeuille van ING Bank is er ook een verscheidenheid in het type onderpand, waardoor geen enkel soort onderpand is oververtegenwoordigd ten opzichte van andere.

Onderdelen van ING Bank sluiten actief overeenkomsten tot het kopen en terugkopen van verhandelbare effecten af als onderdeel van hun effectenfinancieringsactiviteiten. Deze transacties kunnen vele juridische vormen aannemen. (Omgekeerde) repo-, effectenleen- en -uitleenovereenkomsten; evenals koop/terugverkoop- dan wel verkoop/terugkoopovereenkomsten; en aandelenleen- en uitleenovereenkomsten zijn de meest gangbare. Het bedrag van als zekerheid aanvaarde financiële activa door ING Bank onder deze overeenkomsten bedroeg ultimo 2011 EUR 74,0 miljard en ultimo 2010 EUR 92,0 miljard. De daling komt overeen met de algemene daling van openstaande effectenfinancieringstransacties ultimo 2011 in vergelijking met eind 2010. Deze bedragen zijn exclusief het contante deel van deze transacties en exclusief verpandingen onder tripartiete overeenkomsten (omdat de onderliggende waarde niet direct verpand is aan ING Bank en ook geen eigendom is van ING Bank). Normaal gesproken kunnen deze verhandelbare effecten in de markt worden doorverkocht of doorverpand onder soortgelijke overeenkomsten. ING Bank is verplicht om in zulke situaties soortgelijke effecten terug te geven.

ING Bank

Beleid inbeslagname

Het beleid van ING Bank is om geen activa van in gebreke blijvende debiteuren in beslag te nemen. ING Bank probeert eerder het actief te verkopen vanuit de rechtspersoon die de activa in onderpand heeft gegeven, in overeenstemming met de overeenkomsten tot verpanding zoals ondertekend door de debiteur. In die gevallen dat ING Bank wel het onderpand opeist, zal ING Bank over het algemeen zo snel mogelijk het actief proberen te verkopen aan een gegadigde. Op basis van een interne inschatting van welke aanpak het snelst het hoogste resultaat zal opleveren voor ING Bank kan de gehele onderneming verkocht worden (of ten minste alle activa), of de activa kunnen stuksgewijs worden verkocht. Met betrekking tot de verschillende hypotheekportefeuilles moet ING Bank vaak beslag leggen op het onderliggende object, maar wordt ook geprobeerd om de tijd tot doorverkoop te reduceren.

Kredietrisicoprofiel ING Bank

Het kredietrisico van ING Bank heeft voornamelijk betrekking op de traditionele kredietverlening aan bedrijven en particulieren, gevolgd door investeringen in obligaties en overige gesecuritiseerde activa. Leningen aan particulieren betreffen hoofdzakelijk hypotheken met onroerend goed als zekerheid. Kredieten (inclusief uitgegeven garanties) aan bedrijven zijn veelal gedekt, maar kunnen ook ongedekt worden verstrekt op basis van een interne analyse van de kredietwaardigheid van de kredietnemer. Obligaties in de beleggingsportefeuille zijn doorgaans ongedekt. Securitisaties, zoals 'mortgage backed securities'(MBS) en 'asset backed securities' (ABS), zijn gedekt door het pro rata deel van de onderliggende gediversifieerde activa (zakelijke of woninghypotheken, autoleningen en andere activa), die aangehouden worden door de uitgever van de securitisatie. Het laatste belangrijke onderdeel van kredietrisico betreft pre-settlement kredietrisico, dat voortvloeit uit handelsactiviteiten, inclusief derivaten, 'repo'-transacties, het lenen en uitlenen van effecten en vreemde valutatransacties.

Kredietkwaliteit: portefeuille ING Bank, uitstaand

	2011	2010
Niet achterstallig, geen bijzondere waardevermindering	**849.283**	822.445
Achterstallig, maar geen bijzondere waardevermindering (1–90 dagen) [1]	**6.649**	5.638
Bijzondere waardevermindering [2]	**13.382**	13.779
Totaal	**869.314**	841.862

[1] Op basis van kredietverlening (alleen hypotheken en leningen aan particulieren).
[2] Op basis van kredietrisicoberekening in kredietverlenings- en beleggingsactiviteiten.

Risicoklassen

Risicoklassen worden bepaald op basis van de kwaliteit van de uitstaande bedragen naar kredietwaardigheid, variërend van beleggingsklasse tot probleemklasse uitgedrukt in Standard & Poor's-equivalenten.

Risicoklassen: portefeuille ING Bank, in % van de totale uitstaande bedragen [1]

		Commercial Banking		Retail Banking Benelux		Retail Banking Direct & International [2]		Totaal ING Bank	
		2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
1	(AAA)	**3,0%**	3,0%	**0,0%**	0,0%	**9,6%**	14,4%	**4,5%**	6,3%
2–4	(AA)	**19,4%**	14,3%	**4,2%**	4,0%	**16,0%**	12,1%	**13,8%**	10,6%
5–7	(A)	**20,2%**	24,0%	**5,1%**	5,3%	**17,8%**	18,8%	**15,0%**	16,8%
8–10	(BBB)	**23,7%**	22,9%	**42,8%**	42,0%	**29,3%**	28,9%	**31,3%**	30,4%
11–13	(BB)	**21,9%**	22,8%	**37,3%**	37,7%	**15,9%**	15,5%	**24,1%**	24,4%
14–16	(B)	**8,1%**	8,8%	**5,4%**	6,2%	**8,0%**	7,2%	**7,3%**	7,5%
17–22	(CCC & Probleemleningen)	**3,7%**	4,2%	**5,2%**	4,8%	**3,4%**	3,1%	**4,0%**	4,0%
		100,0%	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%

[1] Op basis van de berekening van het kredietrisico in kredietverlening, (pre)-settlement, geldmarkt- en beleggingsactiviteiten. De ratings drukken uit wat de kans is dat leningen oninbaar worden. Mogelijk onderpand wordt hierbij buiten beschouwing gelaten.
[2] Gedekte obligaties worden gepresenteerd op basis van de externe kredietrating van de betreffende uitgever. Gedekte obligaties hebben doorgaans een betere externe kredietrating dan de uitgever zelf, vanwege de structurele kenmerken van dit papier.

In de leningportefeuille was in 2011 sprake van een opwaartse verschuiving naar de bovenkant van de investmentgrade klasse door meer uitstaand papier van lokale Duitse overheden. In de beleggingsportefeuille was daarentegen een verschuiving van AAA naar AA. De lagere posities in staatsleningen en de hogere Amerikaanse dollar waren daar debet aan. Investmentgrade tegenpartijrisico's (pre-settlement) zijn niet wezenlijk veranderd. Gerelateerd aan dit tegenpartijrisico's zijn toegenomen zekerheidsstelling door middel van onderpand en salderingsovereenkomsten met deze tegenpartijen. Wanneer zulke overeenkomsten gemaakt zijn, is het eigenlijke kredietrisico lager als gevolg van het onderpand en de salderingsovereenkomsten. De toename in de klasse AA voor geldmarkt hangt direct samen met deposito's bij centrale banken.

ING Bank

Risicoklassen: portefeuille ING Bank per type kredietrisico, in % van de totaal uitstaande bedragen [1]

		Kredietverlening		Beleggingen		Geldmarkt		Pre-settlement		Totaal ING Bank	
		2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
1	(AAA)	**1,6%**	0,8%	**18,9%**	30,8%	**1,4%**	1,2%	**2,9%**	3,5%	**4,5%**	6,3%
2–4	(AA)	**5,2%**	6,0%	**38,3%**	25,0%	**71,6%**	22,0%	**17,0%**	18,2%	**13,8%**	10,6%
5–7	(A)	**9,4%**	9,5%	**23,9%**	27,1%	**19,3%**	62,3%	**50,9%**	50,8%	**15,0%**	16,8%
8–10	(BBB)	**37,8%**	36,9%	**13,3%**	12,5%	**2,7%**	6,8%	**18,5%**	17,2%	**31,3%**	30,4%
11–13	(BB)	**31,5%**	32,0%	**2,2%**	2,0%	**4,9%**	7,4%	**8,2%**	7,3%	**24,1%**	24,4%
14–16	(B)	**9,7%**	9,9%	**0,4%**	0,6%	**0,1%**	0,1%	**1,7%**	1,8%	**7,3%**	7,5%
17–22	(CCC & Probleemleningen)	**4,8%**	4,9%	**3,0%**	2,0%	**0,0%**	0,2%	**0,8%**	1,2%	**4,0%**	4,0%
		100,0%	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%

[1] Op basis van de berekening van het kredietrisico in kredietverlening, (pre)-settlement, geldmarkt- en beleggingsactiviteiten. De ratings drukken uit wat de kans is dat leningen oninbaar worden. Mogelijk onderpand wordt hierbij buiten beschouwing gelaten.

Risicoconcentratie

ING Bank heeft als gevolg van de grotere focus op kernklanten de relatieve positie in overheden en de financiële sector verder verlaagd ten gunste van een toename van de portefeuille privépersonen en bedrijfsleven. Centrale banken kwam in 2011 ruim boven de drempel van 2,0% in 2011, als gevolg van de deposito's bij diverse centrale banken.

Risicoconcentratie: portefeuille ING Bank per economische sector [1][2]

	Commercial Banking		Retail Banking Benelux		Retail Banking Direct & International		Totaal ING Bank	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Privépersonen	**0,0%**	0,1%	**75,3%**	74,8%	**55,1%**	51,6%	**41,3%**	40,0%
Zakenbanken	**16,2%**	17,9%	**0,2%**	0,3%	**11,1%**	13,2%	**9,8%**	11,2%
Financiële instellingen (excl. banken)	**10,7%**	13,3%	**1,1%**	1,2%	**14,5%**	16,8%	**9,4%**	11,1%
Centrale overheid	**10,7%**	11,7%	**0,9%**	1,0%	**6,6%**	8,0%	**6,5%**	7,3%
Vastgoed	**13,0%**	13,6%	**4,5%**	4,5%	**0,9%**	0,9%	**6,2%**	6,4%
Centrale banken	**9,6%**	4,0%	**0,1%**	0,1%	**3,3%**	1,2%	**4,6%**	1,8%
Natuurlijke hulpbronnen	**10,9%**	10,3%	**0,4%**	0,4%	**0,4%**	0,4%	**4,1%**	3,9%
Vervoer en logistiek	**5,9%**	5,7%	**1,3%**	1,4%	**0,2%**	0,2%	**2,5%**	2,5%
Diensten	**3,3%**	3,3%	**3,3%**	3,3%	**0,3%**	0,3%	**2,2%**	2,2%
Lagere overheden	**0,4%**	0,5%	**1,4%**	1,3%	**4,4%**	4,3%	**2,1%**	2,1%
Overige	**19,3%**	19,6%	**11,5%**	11,7%	**3,2%**	3,1%	**11,3%**	11,5%
	100,0%	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%

[1] Percentages zijn gebaseerd op het totale bedrag aan kredietrisico in de betreffende kolom, gemeten volgens de interne kredietrisicoberekeningsmethoden van ING Bank.
[2] Economische sectoren met lager aandeel dan 2% zijn samengevoegd onder Overige.

Kredietverlening ING Bank

De grootste relatieve groeiregio was België, in het bijzonder de portefeuille woninghypotheken. Noord- en Latijns-Amerika was de tweede regio in termen van groei, wat het economische herstel van de regio in 2011 weerspiegelt. Verder waren ook wisselkoerseffecten van invloed op de regioverdeling.

In lijn met de strategie van ING Bank om de risico's af te bouwen, vormden de portefeuilleontwikkelingen in de meeste landen een afspiegeling van de ontwikkeling van de totale portefeuille. De lagere euro ten opzichte van de Australische, Canadese en Amerikaanse dollar had een opwaarts effect op de positie in Noord- en Latijns-Amerika en Azië/Pacific en daarmee ook op de portefeuilles van Retail Banking Direct, International en Commercial Banking. Exclusief ING Direct USA noteerden Retail Banking Direct en International een lichte toename, hoofdzakelijk als gevolg van valuta-effecten.

Grootste economische risico's: kredietportefeuille ING Bank per geografische regio [1]

	Commercial Banking		Retail Banking Benelux		Retail Banking Direct & International		Totaal ING Bank	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Nederland	**21,3%**	20,7%	**73,8%**	74,8%	**3,5%**	4,8%	**30,7%**	31,2%
België	**8,0%**	7,7%	**24,3%**	23,2%	**0,3%**	0,2%	**10,2%**	9,6%
Rest Europa	**44,1%**	45,2%	**1,2%**	1,3%	**53,3%**	53,3%	**34,4%**	35,0%
Noord- en Latijns-Amerika	**14,9%**	14,8%	**0,2%**	0,2%	**27,6%**	26,4%	**15,1%**	14,6%
Azië/Pacific	**11,2%**	11,2%	**0,1%**	0,1%	**15,3%**	15,3%	**9,3%**	9,4%
Rest van de wereld	**0,5%**	0,4%	**0,4%**	0,4%	**0,0%**	0,0%	**0,3%**	0,2%
Totaal	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%	**100,0%**	100,0%

[1] Geografische regio is gebaseerd op het vestigingsland van de schuldenaar.

ING Bank

Kredietdekking

Bij ING Bank dekking is gedefinieerd als een zekerheid, pandrecht, hypotheek of onderpand in een actief dan wel een ontvangen garantie, tegemoetkoming of toezegging (middels een contract en/of in rechte) die is bedoeld om verliezen te verminderen als gevolg van het in gebreke blijven ten aanzien van een verplichting (veelal financieel van aard) die een klant jegens ING Bank heeft. Binnen ING Bank onderscheiden we twee aparte groepen dekking, namelijk verpanding en toezeggingen.

Zie ook toelichting 4 'Beleggingen' van de toelichting voor de afstemming tussen categorieën uitstaand kredietrisico en financiële activa.

Verpanding

Verpanding is het afgeven van een zekerheidsstelling op een actief. Indien de klant niet aan diens verplichtingen voldoet, wordt het actief dat als onderpand of zekerheid voor die verplichting is gegeven, geliquideerd zodat de opbrengsten kunnen worden gebruikt voor een volledige of gedeeltelijke compensatie van de pandgevers (financiële) verplichting aan ING Bank. Activa hebben een monetaire waarde en zijn doorgaans het eigendom van de persoon of organisatie die dat actief in onderpand aan ING Bank geeft. Een actief kan materieel zijn (installaties en machines, gebouwen, obligaties, vorderingen) dan wel immaterieel (octrooien, auteursrechten en handelsmerken).

In de onderstaande tabel wordt de woninghypotheekportefeuille weergegeven, inclusief de in onderpand gegeven bedragen. De cijfers zijn gebaseerd op kredietzekerheidsbedragen, oftewel de marktwaarde van de objecten na aftrek van de zekerheidsmarge.

Toezeggingen

Toezeggingen of beloftes worden gedefinieerd als juridisch bindende verklaring van een persoon of organisatie die ING Bank het recht geeft om een vordering te verwachten van en neer te leggen bij die persoon of organisatie als de klant van ING Bank niet aan diens verplichtingen jegens ING Bank voldoet. Gangbare voorbeelden zijn garanties en kredietbrieven.

In de navolgende tabellen wordt het uitstaand kredietrisico per divisie van Retail Banking (Benelux, Direct & International) en van Commercial Banking weergegeven. Voor Retail Banking is het uitstaand kredietrisico weergegeven voor het meest relevante product (woninghypotheken). De resterende uitstaande positie is aangemerkt als Overige kredietverlening.

Uitstaande bedragen voor Commercial Banking worden weergegeven voor de meest relevante categorieën tegenpartijen, namelijk financiële instellingen, bedrijfsleven en overheden. De resterende uitstaande positie is aangemerkt als Overige. Uitstaand kredietrisico omvat zowel balansposten als uitstaande bedragen buiten de balans en alle risicocategorieën.

Voor elk product of elke categorie tegenpartij is het dekkingsbedrag opgenomen. De belangrijkste zekerheidscategorieën zijn hypotheken en liquiditeiten, de belangrijkste categorie bij toezeggingen is garanties. De rest van de zekerheden en toezeggingen vallen onder Overige.

Uitzettingen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties [2]

						Ultimo 2011
	Uitstaand [1]	Hypotheken [3]	Liquiditeiten	Garanties [2]	Overige	Totaal kredietdekking [4]
Retail						
Woninghypotheken	336.876	538.692				538.692
Overige leningen	13.529	3.104				3.104
Totaal Retail	350.405	541.796				541.796
Commercial						
Financiële instellingen	162.590	3.421	1.331	9.982	3.281	18.015
Bedrijven	225.848	73.916	4.819	21.642	54.161	154.538
Overheden	75.762	89	12	3.365	1.373	4.839
Overige	41.327	4.274	61	63	242	4.640
Totaal Commercial	505.527	81.700	6.223	35.052	59.057	182.032
Totaal	855.932	623.496	6.223	35.052	59.057	723.828

ING Bank

Uitzettingen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties [2]

	Uitstaand [1]	Hypotheken [3]	Liquiditeiten	Garanties [2]	Overige	Ultimo 2010 Totaal kredietdekking [4]
Retail						
Woninghypotheken	315.226	523.195				523.195
Overige leningen	12.439	2.787				2.787
Totaal Retail	327.665	525.982				525.982
Commercial						
Financiële instellingen	157.834	4.199	1.119	8.174	3.962	17.454
Bedrijven	218.554	67.796	4.106	26.490	45.094	143.486
Overheden	80.087	62	2	3.401	1.571	5.036
Overige	43.943	3.310	65	102	497	3.974
Totaal Commercial	500.418	75.367	5.292	38.167	51.124	169.951
Totaal	828.083	601.349	5.292	38.167	51.124	695.932

(1) Exclusief intercompany-posities.
(2) Ontvangen garanties kunnen onderpand aanvullen en hoeven dekkingen niet te vervangen.
(3) De gehanteerde waarderingsmethoden voor de onderliggende dekkingswaarde kunnen per dekking variëren.
(4) Kredietdekking is de som van alle aanwezige dekkingen. Een teveel aan dekking op een specifieke lening vangt niet het gebrek aan dekking elders op. De cijfers in de tabel kunnen derhalve niet worden gebruikt voor saldering doeleinden.

In de tabellen wordt de samenstelling weergegeven van de consumenten- en bedrijvenportefeuilles van ING Bank. De categorie woonhypotheken betreft privépersonen. De groei in deze laatste portefeuille werd in 2011 hoofdzakelijk gerealiseerd in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en België. Financiële instellingen betreft commerciële banken, centrale banken en andere financiële instellingen (exclusief banken). De toename van dit segment zat vooral in Nederland. Bedrijven variëren van grote ondernemingen tot het midden- en kleinbedrijf. Overheden betreft alle geledingen van overheidsorganen, van lokaal tot landelijk.

Loan-to-Value (Verhouding lening/waarde)

De loan-to-value (LTV) ratio geeft de verhouding weer tussen de totale lening en de marktwaarde van het onderpand. De marktwaarde is de geregistreerde waarde die is overgenomen van het taxatierapport van een gekwalificeerde taxateur. ING heeft een team specialisten voor de waardering van onroerend goed, aangevuld met extern en intern waarderingsonderzoek. In sommige landen worden woonhypotheken gedekt door overheids- of commerciële verzekeraars. Een voorbeeld hiervan is de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) in Nederland, die garandeert dat een lening bij gedwongen verkoop wordt afgelost. De LTV ligt redelijk hoog in Nederland, maar wordt ten dele gecompenseerd door de door NHG gedekte portefeuille en andere dekkingen als levensverzekeringen, spaargelden en beleggingsproducten. De gemiddelde LTV in Nederland bedraagt 81% (2010: 80%).

Indien beschikbaar wordt indexering toegepast voor herwaardering van het onderpand naar de contante waarde. De LTV-berekening geldt voor de volgende soorten onroerend goed: woningen en industrieel/commercieel vastgoed, grond en van toepassing zijnde andere vaste activa. Alle andere dekkingen worden buiten beschouwing gelaten. De totale portefeuille woonhypotheken van ING Bank bedraagt EUR 341 miljard en is goed voor 39% van het totale uitstaande kredietrisico van ING Bank. De gemiddelde LTV van de totale woninghypothekenportefeuille bedroeg in 2011 75% (2010: 74%).

Probleemleningen

Achterstallige betalingsverplichtingen

ING volgt voortdurend de betalingsachterstanden in haar portefeuille. Met name de particuliere portefeuilles worden maandelijks nauwlettend gevolgd om vast te stellen of er significante wijzigingen in het niveau van betalingsachterstanden optreden. In het algemeen wordt een verplichting beschouwd als achterstallig indien een betaling van rente of aflossing meer dan één dag te laat is. In de praktijk worden de eerste 5–7 dagen nadat een betalingsverplichting achterstallig wordt, beschouwd als operationeel van aard bij particuliere leningen en leningen aan kleine bedrijven. Na deze periode wordt een brief aan de debiteur verzonden ter herinnering aan de (achterstallige) betalingsverplichtingen. Als de betalingsachterstand na 90 dagen nog steeds bestaat, wordt de verplichting gewoonlijk overgedragen aan één van de afdelingen voor probleemleningen. Om het aantal betalingsachterstanden te verminderen, moedigen de meeste ING bedrijfsonderdelen hun debiteuren aan automatisch te betalen zodat betalingen tijdig ontvangen worden.

Ouderdomsanalyse (achterstallig maar geen bijzondere waardevermindering): portefeuille ING Bank, uitstaand [1][2]

	2011	2010
Achterstallig gedurende 1–30 dagen	**5.455**	4.565
Achterstallig gedurende 31–60 dagen	**1.111**	973
Achterstallig gedurende 61–90 dagen	**83**	100
Totaal	**6.649**	5.638

(1) Gebaseerd op kredietverlening (alleen hypotheken en leningen aan particulieren).
(2) Het bedrag dat achterstallig is maar geen bijzondere waardevermindering heeft ondergaan bij de niet-kredietactiviteiten was niet van materieel belang.

ING Bank

Bijzondere waardevermindering en voorzieningen

De kredietportefeuille wordt doorlopend geëvalueerd. Alle leningen met achterstallige betalingsverplichtingen van meer dan 90 dagen worden over het algemeen automatisch geclassificeerd als lening met bijzondere waardevermindering. Voor de zakelijke kredietverleningsportefeuille en effectenverplichtingen bestaat over het algemeen een reden om een lening vóór het verstrijken van de termijn van 90 dagen als bijzondere waardevermindering aan te merken, zoals de inschatting van ING Bank dat een klant niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen, of dat een klant faillissement of surseance van betaling aanvraagt. In sommige gevallen zal een materiële overtreding van de financiële afspraken (contractbreuk) ook aanleiding zijn om een lening te kwalificeren als lening met bijzondere waardevermindering. ING Bank beschouwt leningen als zijnde in gebreke indien het, op basis van actuele informatie en gebeurtenissen, waarschijnlijk is dat de contractueel verschuldigde hoofdsom en rentebedragen niet conform de contractbepalingen zullen worden ontvangen.

Ieder kwartaal vindt er een formele analyse plaats om de voorzieningen voor mogelijk dubieuze debiteuren vast te stellen volgens een bottom-up benadering. Conclusies worden besproken in het ING Provisioning Committee (IPC) van de bank, dat over het niveau van de specifieke debiteurenvoorzieningen aan het Bestuur Bank adviseert.

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van uitstaand kredietrisico (inclusief leningen die een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan) voor leningen en posities die zijn aangemerkt als probleemleningen en waarvoor reserveringen zijn getroffen.

Leningen die een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan: portefeuille ING Bank, uitstaand per economische sector

	2011	2010
Privépersonen	**4.790**	4.838
Vastgoed	**2.671**	2.777
Bedrijfsleven algemeen	**819**	858
Vervoer en logistiek	**797**	818
Voedingsmiddelen, dranken en persoonlijke verzorging	**784**	837
Bouw	**774**	792
Diensten	**718**	582
Financiële instellingen (excl. banken)	**368**	527
Overige	**1.661**	1.750
Totaal	**13.382**	13.779

Voor deze portefeuille heeft ING Bank specifieke en collectieve voorzieningen getroffen van respectievelijk EUR 3.040 miljoen en EUR 1.133 miljoen (2010: EUR 2.697 miljoen en EUR 1.404 miljoen), wat het verschil is tussen de geamortiseerde kostprijs van de onderliggende portefeuille en de tegen de effectieve rente verdisconteerde realiseerbare waarde. Daarnaast heeft ING Bank voorzieningen getroffen van EUR 777 miljoen (2010: EUR 1.094 miljoen) voor de portefeuille uitzettingen. De 2010 cijfers zijn inclusief ING Direct USA.

Voorzieningen: portefeuille ING Bank [1]

	Commercial Banking		Retail Banking Benelux		Retail Banking Direct & International		Totaal ING Bank	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**1.855**	1.628	**1.641**	1.290	**1.699**	1.481	**5.195**	4.399
Wijzigingen in de samenstelling van de Groep	**–3**						**–3**	
Afboekingen	**–373**	–337	**–494**	–454	**–437**	–375	**–1.304**	–1.166
Ontvangen op reeds afgeboekte leningen	**66**	36	**37**	58	**9**	11	**112**	105
Toename/(afname) voorziening dubieuze debiteuren	**479**	497	**603**	721	**588**	533	**1.670**	1.751
Wisselkoersverschillen	**15**	65	**0**	8	**–98**	82	**–83**	155
Overige mutaties		–34	**–36**	18	**–601**	–33	**–637**	–49
Balanswaarde einde van het jaar	**2.039**	1.855	**1.751**	1.641	**1.160**	1.699	**4.950**	5.195

[1] De 2011 cijfers zijn exclusief ING Direct USA.

In het eerste halfjaar ontwikkelden de risicokosten zich relatief gunstig. Sinds medio 2011 is het economische klimaat echter verslechterd. Per saldo waren de risicokosten voor heel 2011 in overeenstemming met het risicokostenniveau van 2010.

Probleemleningen

In de onderstaande tabel wordt de dekkingswaarde per risicocategorie op basis van producten van Retail Banking en Commercial Banking geïllustreerd. De tabel geeft de dekkingswaarde van de probleemleningen. De gehanteerde masterscale van ING hanteert 1 voor de beste beoordeling en 22 voor de slechtste. Probleemleningen zijn de leningen met de score 18–22. Alle andere leningen zijn 'presterende' uitzettingen (zie ook voorgaande tabellen).

ING Bank

Probleemleningen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties [2]

						Ultimo 2011
	Uitstaand [1]	**Hypotheken [3]**	**Liquiditeiten**	**Garanties [2]**	**Overige**	**Totaal kredietdekking [4]**
Retail						
Woninghypotheken	**4.070**	**4.987**				**4.987**
Overige leningen	**569**	**145**				**145**
Totaal Retail	**4.639**	**5.132**				**5.132**
Commercial						
Financiële instellingen	**457**	**63**	**1**	**51**	**22**	**137**
Bedrijven	**8.090**	**2.913**	**334**	**242**	**1.063**	**4.553**
Overheden	**9**			**0**	**0**	**0**
Overige	**187**	**105**	**0**	**1**	**2**	**108**
Totaal Commercial	**8.743**	**3.081**	**336**	**294**	**1.087**	**4.798**
Totaal	**13.382**	**8.213**	**336**	**294**	**1.087**	**9.930**

Probleemleningen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties [2]

						Ultimo 2010
	Uitstaand [1]	Hypotheken [3]	Liquiditeiten	Garanties [2]	Overige	Totaal kredietdekking [4]
Retail						
Woninghypotheken	4.026	4.975				4.975
Overige leningen	671	154				154
Totaal Retail	4.697	5.129				5.129
Commercial						
Financiële instellingen	366	4	0	56	23	83
Bedrijven	8.542	2.761	23	343	882	4.009
Overheden	1				0	0
Overige	173	59	0	2	5	66
Totaal Commercial	9.082	2.824	24	401	910	4.158
Totaal	13.779	7.953	24	401	910	9.287

(1) Exclusief intercompany-posities.
(2) Ontvangen garanties kunnen onderpand aanvullen en hoeven dekkingen niet te vervangen.
(3) De gehanteerde waarderingsmethoden voor de onderliggende dekkingswaarde kunnen per dekking variëren.
(4) Kredietdekking is de som van alle aanwezige dekkingen. Een teveel aan dekking op een specifieke lening vangt niet het gebrek aan dekking elders op. De cijfers in de tabel kunnen derhalve niet worden gebruikt voor salderingsberekeningen.

MARKTRISICO ING BANK

Beheer marktrisico ING Bank

Marktrisico betreft het risico dat bewegingen in marktvariabelen, zoals rentetarieven, aandelenkoersen, valutakoersen, creditspreads en vastgoedprijzen, een negatief effect hebben op de resultaten, de marktwaarde of de liquiditeitspositie van de bank. Marktrisico vloeit voort uit posities in de tradingboeken of in de bankingboeken. De tradingposities worden aangehouden om te profiteren van koersbewegingen op de korte termijn, terwijl de posities in de bankingboeken worden aangehouden voor de lange termijn (of tot einde looptijd) of voor het doel om andere posities in het bankingboek af te dekken.

Organisatie

Binnen ING Bank valt het toezicht op het marktrisico (inclusief liquiditeitsrisico) onder de ALCO-functie, met ALCO Bank als hoogste autoriteit voor goedkeuring. ALCO Bank bepaalt de totale risicotolerantie voor het marktrisico. De ALCO-functie is regionaal georganiseerd met uitzondering van ING Direct, dat een eigen ALCO heeft. De divisies Retail Banking en Commercial Banking zijn vertegenwoordigd binnen respectievelijk de regionale en lokale ALCO's. De ALCO-structuur binnen ING Bank maakt topdown risicobeheer, limietbepaling, bewaken en beheersen van het marktrisico mogelijk. Dit verzekert een correcte implementatie van de risicotolerantie van ING Bank.

Als aangewezen onafhankelijke afdeling is Market Risk Management (MRM) verantwoordelijk voor het ontwerp en de uitvoering van de marktrisicobeheerfuncties van de bank ter ondersteuning van de ALCO-functie. In de MRM-structuur wordt onderkend dat het nemen en beheersen van risico voor een groot gedeelte op regionaal/lokaal niveau plaatsvindt. Bottom-up rapportage stelt het management in staat om het marktrisico op alle relevante niveaus volledig te overzien.

MRM is verantwoordelijk voor het bepalen van adequate beleidslijnen en procedures voor het beheren van marktrisico en voor het toezicht op de naleving van deze richtlijnen. Een belangrijk element van de marktrisicobeheerfunctie is de beoordeling van het marktrisico van nieuwe producten en activiteiten. Daarnaast onderhoudt MRM een adequaat limietenstelsel in lijn met de risicotolerantie van ING bank. Het is de verantwoordelijkheid van de divisies om zich aan de door ALCO Bank goedgekeurde limieten te houden. Limietoverschrijdingen

worden tijdig aan het senior management gerapporteerd en de divisies zijn verplicht om de benodigde acties te ondernemen om de risicopositie te reduceren.

Modeltoelichting: economisch kapitaal voor marktrisico ING Bank
Economisch kapitaal voor marktrisico betreft het economisch kapitaal dat nodig is om onverwachte bewegingen als gevolg van wijzigingen in marktvariabelen op te vangen. Economisch kapitaal voor marktrisico wordt zowel berekend voor posities in trading- als in bankingboeken en heeft betrekking op het vastgoedrisico, het valutarisico, het aandelenkoersrisico, het renterisico en het modelrisico. Economisch kapitaal voor marktrisico wordt berekend aan de hand van intern ontwikkelde modellen met een betrouwbaarheidsniveau van 99,95% en een tijdshorizon van één jaar, voor extreme gebeurtenissen en de door ING gewenste rating.

Voor de trading- en de meeste van de non-trading portefeuilles (inclusief aandelenbeleggingen) wordt uitgegaan van de feitelijke VaR (betrouwbaarheidsniveau 99%, ééndagshorizon, aanname verwachte waarde nul) bij de berekening van het economisch kapitaal van het marktrisico. Het economisch kapitaal voor marktrisico wordt berekend aan de hand van een op simulatie gebaseerd model waarin wordt opgeschaald tot het gewenste betrouwbaarheidsniveau en de gewenste tijdshorizon. Bij de bepaling van de schaalfactor wordt daarnaast rekening gehouden met diverse andere factoren zoals eventuele omvangrijke marktontwikkelingen (gebeurtenissen) en interventies door het management.

Voor de hypotheekportefeuilles binnen ING Retail Banking (Benelux, Direct en International) en ING Commercial Banking wordt het economisch kapitaal voor marktrisico berekend op basis van het risico van ingebouwde opties (bijvoorbeeld rente- of aflossingsopties). De ingebouwde opties worden afgedekt middels een delta hedge-methode, maar de portefeuille blijft blootgesteld aan convexiteits- en volatiliteitsrisico.

Tot het prijsrisico van vastgoed behoort het marktrisico van zowel de beleggingsportefeuille als de ontwikkelportefeuille van ING Real Estate. Het vastgoed-prijsrisico van de beleggingsportefeuille wordt berekend door het stresstesten van de onderliggende marktvariabelen. In de stressscenario's op portefeuilleniveau wordt rekening gehouden met alle diversificatie-effecten voor de diverse regio's en vastgoedsectoren. Tevens wordt rekening gehouden met het hefboomeffect van participaties in vastgoedbeleggingsfondsen.

Voor het vastgoedontwikkelingsproces wordt behalve naar het prijsrisico voor verkopen in de markt, ook gekeken naar risicofactoren als huurprijzen, rendement en vertragingen bij de bouw. Bovendien verschilt het risicomodel per ontwikkelingsfase (dat wil zeggen onderzoek, ontwikkeling en bouw) om zo de relevante risico's in elke fase juist weer te geven. Op basis van correlaties worden alle risicofactoren en -fasen gebruikt om het eventuele marktwaardeverlies te berekenen dat staat voor het economisch kapitaal voor marktrisico voor de ontwikkelingsportefeuille.

Bij het optellen van de verschillende uitkomsten van het economisch kapitaal voor marktrisico voor de verschillende portefeuilles wordt rekening gehouden met diversificatievoordelen (op basis van stresscorrelaties). Immers, extreme marktontwikkelingen zullen zich naar verwachting niet allemaal op hetzelfde moment voordoen.

Het is soms moeilijk om op een statistisch robuuste manier op basis van de beschikbare historische data te bewijzen of het marktrisicokapitaal daadwerkelijk de impact van extreme stress met een 99,95% betrouwbaarheidsniveau weergeeft. De economisch kapitaal-cijfers gepubliceerd door ING Groep zijn gebaseerd op een zo goed mogelijke schatting van beschikbare gegevens en meningen van experts.

Economisch kapitaal en wettelijk vereist kapitaal (alleen ING Bank, gediversifieerd) per type risico

	Economisch kapitaal [1]		Wettelijk vereist kapitaal	
	2011	2010	**2011**	2010
Marktrisico	**8.262**	7.233	**1.124**	364

[1] Cijfers zijn inclusief modelrisico.

Het economisch kapitaal voor marktrisico is hoger dan het wettelijk vereist kapitaal, hoofdzakelijk doordat het renterisico van de bankingboeken wordt meegenomen in het economisch kapitaal. In het wettelijk vereist kapitaal voor marktrisico zit stressed-VaR begrepen; voor economisch kapitaal is dat niet het geval. De belangrijkste redenen voor de toename van het economisch kapitaal voor marktrisico zijn actualiseringen van de methodiek. De toename van het wettelijk vereist kapitaal voor marktrisico is het gevolg van het nieuwe Basel 2.5 raamwerk voor marktrisico, waarin een aanvullende kapitaalvereiste is opgenomen voor stressed-VaR en Incremental Risk.

Marktrisico in de tradingboeken ING Bank
Organisatie
In de tradingboeken worden posities aangehouden op de professionele financiële markten met als doel te profiteren van koersbewegingen op de korte termijn. Marktrisico in de tradingboeken vloeit voort uit de blootstelling aan diverse marktrisicofactoren, waaronder rentetarieven, aandelenkoersen, valutakoersen en creditspreads.

Het Financial Markets Risk Committee (FMRC) is de marktrisicocommissie die, binnen de door ALCO Bank vastgestelde risicotolerantie, marktrisicolimieten vaststelt op zowel geaggregeerd niveau als per tradingboek en die nieuwe producten goedkeurt. MRM adviseert zowel het FMRC als ALCO Bank over de risicotolerantie van de tradingactiviteiten.

ING Bank

Wat betreft de trading portefeuilles richt MRM zich op het beheer van marktrisico's binnen Commercial Banking (hoofdzakelijk Financial Markets), aangezien dit de enige divisie is waar tradingactiviteiten plaatsvinden. Tradingactiviteiten zijn onder andere het faciliteren van klantactiviteiten, market-making en het innemen van eigen posities in contante en derivatenmarkten. MRM is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van beleid met betrekking tot marktrisico en methodieken voor risicometing, de rapportage en bewaking van tradingrisicoposities ten opzichte van goedgekeurde limieten en de validatie van waarderingsmodellen. Verder beoordeelt MRM mandaten en limieten voor tradingactiviteiten en bewaakt MRM het proces met betrekking tot het beoordelen van nieuwe producten voor tradingactiviteiten. Het beheer van de marktrisico's in de tradingboeken wordt op diverse organisatorische niveaus uitgevoerd, van geconsolideerd niveau (MRM) tot op het niveau van specifieke tradingboeken en -locaties.

Modeltoelichting

MRM past de historische simulatie van Value at Risk (VaR)-methodiek toe als de belangrijkste risicomaatstaf. VaR voor marktrisico geeft, met een eenzijdig betrouwbaarheidsniveau van 99%, de maximale ééndagsverliezen die kunnen optreden ten gevolge van veranderingen in risicofactoren (zoals rentetarieven, aandelenkoersen, valutakoersen, creditspreads, impliciete volatiliteiten) als de posities onveranderd blijven binnen een tijdsinterval van een dag. Naast algemene marktontwikkelingen in deze risicofactoren houdt VaR ook rekening met specifieke marktbewegingen (in de onderliggende uitgever van effecten bijvoorbeeld). Het effect van de historische marktbewegingen op de huidige portefeuille wordt geschat op basis van het gelijk gewogen gemiddelde van de waargenomen marktbewegingen in het voorgaande jaar. ING Bank past VaR toe op basis van een horizon van één dag voor interne risicometing, controle en backtesting, en VaR met een horizon van tien dagen voor de bepaling van het wettelijk vereiste kapitaal.

Beperkingen

VaR als risicomaatstaf kent enige beperkingen. VaR maakt gebruik van historische gegevens om het gedrag van toekomstige prijsfluctuaties te voorspellen. Toekomstige prijsschommelingen kunnen substantieel afwijken van in het verleden waargenomen fluctuaties. Daarnaast veronderstelt het gebruik van een ééndagshorizon (of tien dagen voor wettelijke kapitaal berekeningen) dat alle posities in de portefeuille in één dag kunnen worden geliquideerd of afgedekt. Ten tijde van illiquiditeit of gebeurtenissen in de markt kan deze veronderstelling onjuist blijken. Tevens geeft het gebruik van een 99% betrouwbaarheidsniveau aan dat VaR geen verliezen meeneemt die buiten dit betrouwbaarheidsniveau vallen. Voor een deel worden deze beperkingen ondervangen door de nieuwe Basel 2.5 regels (stressed-VaR en Incremental Risk Charge).

Backtesting

Backtesting is een techniek voor de voortgaande bewaking van de aannemelijkheid van het toegepaste VaR-model. Hoewel met VaR-modellen de potentiële toekomstige resultaten worden ingeschat, zijn de schattingen gebaseerd op historische marktgegevens. In een backtest wordt het feitelijke resultaat op dagbasis vergeleken met de ééndags VaR. Naast feitelijke resultaten voor backtesting gebruikt ING Bank ook hypothetische resultaten, waarbij het effect van daghandel (intraday trading), honoraria en provisies wordt uitgesloten. Wanneer het feitelijke of hypothetische verlies de VaR overstijgt, is er sprake van een "uitschieter". Op basis van het eenzijdige betrouwbaarheidsniveau van ING Bank van 99% zal een uitschieter naar verwachting één keer in de 100 handelsdagen voorkomen. In 2011 is er, net als in 2010, geen overschrijding voorgekomen waarbij een ééndags tradingverlies de ééndags geconsolideerde VaR van ING Commercial Banking heeft overschreden. ING Bank brengt op kwartaalbasis verslag uit aan DNB over de uitkomsten van deze backtesting.

Stresstesten

Stresstesten worden gebruikt om marktrisico's onder extreme marktomstandigheden te bewaken. Aangezien VaR in het algemeen geen schatting geeft van de potentiële verliezen die kunnen voortvloeien uit extreme fluctuaties in de markt, past ING gestructureerde stresstesten toe voor het bewaken van het marktrisico onder extreme marktomstandigheden. Stressscenario's zijn gebaseerd op zowel historische als hypothetische extreme gebeurtenissen. Het resultaat van deze stresstest is een 'event risk' getal. Dit is een schatting van het resultaat als gevolg van een mogelijke extreme gebeurtenis en het wereldwijde effect daarvan op ING Commercial Banking. Het event risk-getal voor de tradingactiviteiten van ING Commercial Banking wordt op weekbasis berekend. Net als voor VaR, stelt ALCO Bank limieten voor event risk. Het event risk-beleid van ING Bank bestaat in feite uit stressparameters per land en per markt (vastrentende waarden, aandelen, vreemde valuta, credit- en gerelateerde derivatenmarkten). De scenario's en stressparameters worden vergeleken met extreme marktbewegingen die zich daadwerkelijk in die markten hebben voorgedaan. Indien nodig evalueert ING specifieke stressscenario's naast de stresstesten die structureel worden uitgevoerd. Deze specifieke scenario's hebben betrekking op actuele problemen, zoals politieke instabiliteit in bepaalde regio's, terroristische aanslagen of extreme bewegingen, bijvoorbeeld in creditspreads. ING Bank voert verder bankbrede stresstesten en ad hoc stresstesten op verzoek van DNB of EBA.

Overige controle op de trading activiteiten

Limieten op VaR en event risk zijn de belangrijkste limieten voor de beheersing van de tradingportefeuilles. Daarnaast maakt ING Bank gebruik van diverse andere limieten in aanvulling op VaR en event risk. Met limieten op positie en gevoeligheid wordt voorkomen dat er te grote concentraties ontstaan in specifieke emittenten, sectoren of landen. Verder zijn er risicolimieten op de handel in exotische derivaten. Het marktrisico van deze producten wordt beheerst door productspecifieke limieten en beperkingen.

Basel 2.5 / CRD 3

Het Bazelse Comité heeft voorgesteld om het huidige op VaR gebaseerde wettelijk kapitaalraamwerk voor tradingposities aan te vullen met een Incremental Risk Charge (IRC) en stressed-VaR. Deze maatregelen moeten de tekortkomingen van het huidige wettelijke risicoraamwerk ondervangen. De Basel-vereisten ten aanzien van de Incremental Risk Charge (ICR) en stressed-VaR zijn per 31 december 2011 in de Europese wetgeving (CRD 3) in werking getreden en maken met ingang van het vierde kwartaal 2011 deel uit van het wettelijk vereist kapitaal.

ING Bank

Stressed-VaR

De stressed-VaR (sVaR) repliceert een VaR-berekening zoals die op de huidige portefeuille van de bank zou worden uitgevoerd, waarbij de variabelen zijn afgestemd op historische gegevens van een aaneengesloten periode van twaalf maanden van aanzienlijke financiële marktstress die relevant is voor de portefeuille van de bank. Voor de berekening van sVaR maakt ING gebruik van hetzelfde model als voor VaR (historische simulatie). De historische cijfers zijn genomen uit de periode rond het hoogtepunt van de kredietcrisis en de teloorgang van Lehman Brothers. De keuzen worden regelmatig geëvalueerd.

Incremental Risk Charge (IRC)

Met de Incremental Risk Charge (IRC) berekent ING een schatting van het wanbetalingsrisico en het migratierisico voor niet-gesecuritiseerde kredietproducten in het tradingboek gebaseerd op een betrouwbaarheidsinterval van 99,9% en een kapitaalplanningshorizon van één jaar. Voor de berekening van IRC voert ING een Monte Carlo-simulatie uit op basis van het Gaussiaans copula-model. Voor alle emittenten wordt de rating gesimuleerd gedurende de verschillende liquiditeitstermijnen (de tijd die nodig is om de positie te liquideren of alle materiële risico's af te dekken) binnen één jaar. Het financiële effect wordt vervolgens bepaald op basis van de migratie naar wanbetaling (op basis van LGD), of migratie naar een andere ratingcategorie (op basis van wijzigingen in creditspreads).

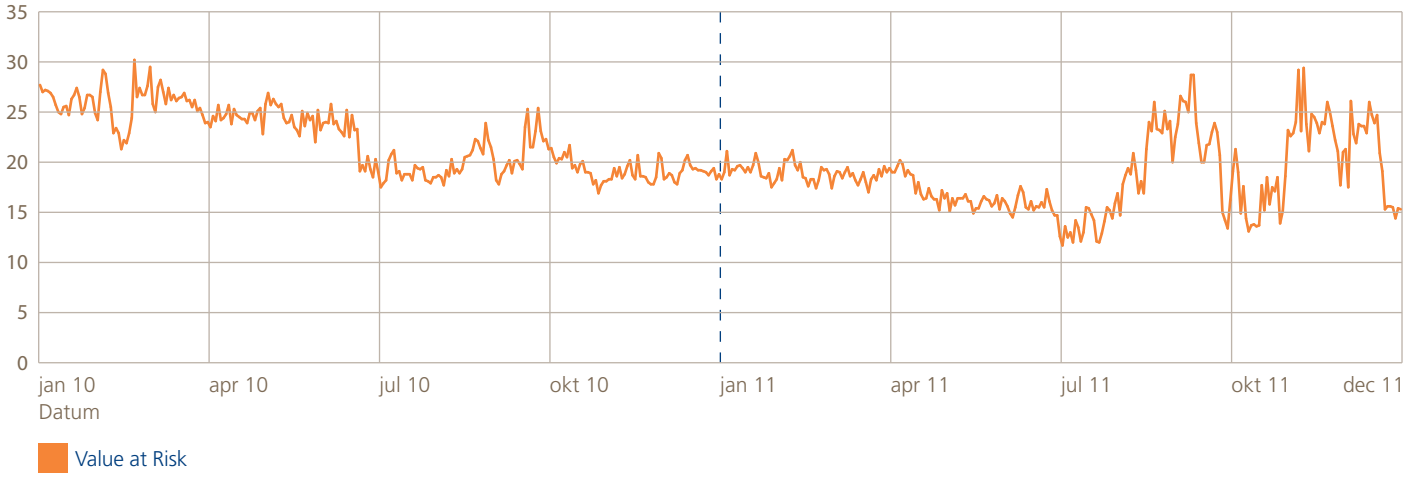
De liquiditeitshorizon is vastgesteld op het wettelijke vereiste minimum van drie maanden voor alle posities die onder de berekening vallen. Gezien het type producten in de tradingportefeuille acht ING deze horizon conservatief. We hebben aangetoond dat ING ook onder marktstress nog steeds actief de posities kan verhandelen die voor IRC belangrijk zijn, waardoor ING de posities binnen drie maanden volledig kan aflossen.

Risicoprofiel

Onderstaande grafiek toont de ontwikkeling van de ééndags VaR met een betrouwbaarheidsinterval van 99% en een tijdshorizon van één dag voor de tradingboeken van ING Commercial Banking gedurende 2010 en 2011.Verscheidene bankingboeken worden intern beheerd via het risicoproces voor trading. Deze boeken zijn daarom geen onderdeel van de non tradingrisicotabel en inbegrepen in de onderstaande risicografiek en tabel.

Geconsolideerde trading VaR ING Commercial Banking 2010–2011

In miljoenen euro's



Gedurende 2011 varieerde de ééndags-VaR van de Commercial Banking-tradingboeken van EUR 12 miljoen tot EUR 29 miljoen.

In onderstaande tabel staat een verdere opsplitsing van de VaR van de tradingboeken van Commercial Banking voor 2011 en 2010.

ING Bank

Geconsolideerde VaR tradingboeken: ING Commercial Bank

	Minimum		Maximum		Gemiddeld		Ultimo	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Rente [1]	**9**	18	**21**	29	**15**	22	**12**	20
Aandelen	**1**	1	**18**	9	**7**	4	**7**	3
Vreemde valuta	**1**	1	**4**	9	**2**	2	**2**	4
Creditspread [1]	**6**	n.b.	**8**	n.b.	**7**	n.b.	**6**	n.b.
Diversificatie [2]					**–12**	–6	**–12**	–8
Totaal VaR	**12**	17	**29**	30	**19**	22	**15**	19

[1] Creditspreads zijn met ingang van het vierde kwartaal 2011 geïntroduceerd als aparte risicocategorie. Minimum, maximum en gemiddeld zijn alleen voor het vierde kwartaal berekend. De creditspreads van 2010 zijn geconsolideerd in de categorie renterisico.
[2] De totale VaR voor de kolommen Minimum en Maximum kan niet worden berekend als de som van de individuele componenten, omdat de gegevens van zowel individuele markten als voor de totale VaR afkomstig kunnen zijn van verschillende data.

In de hierboven weergegeven VaR-cijfers worden alle boeken weergegeven die onder de tradingverantwoordelijkheid vallen. De VaR lag het eerste halfjaar van 2011 over het algemeen lager en zette de neergaande ontwikkeling van 2010 voort. Halverwege 2011 ging het VaR-niveau omhoog onder invloed van de toenemende marktvolatiliteit. De VaR behorend bij de aandelen posities is toegenomen als gevolg van de integratie van impliciet correlatie- en dividendrisico, nieuwe risicomaatstaven die aan het VaR-raamwerk zijn toegevoegd. De gemiddelde geconsolideerde VaR in 2011 lag lager dan in 2010 (gemiddelde VaR 2011: EUR 19 miljoen en gemiddelde VaR 2010: EUR 22 miljoen).

De risicocijfers in onderstaande tabel zijn alleen van toepassing op de CAD2 tradingboeken waarop de interne ING modelbenadering wordt toegepast.

Risicomaatstaven voor portefeuilles volgens interne model benadering

				2011	Ultimo
	Minimum	**Maximum**	**Gemiddeld**	**2011**	2010
VaR rente [1]	**8**	**22**	**14**	**11**	18
VaR aandelen	**1**	**18**	**7**	**7**	3
VaR vreemde valuta	**1**	**4**	**2**	**2**	4
VaR creditspread [1]	**6**	**8**	**7**	**6**	n.b.
Diversificatie-effect [2]			**–12**	**–11**	–8
Totaal VaR intern model (1 dag, 99%)	**11**	**28**	**18**	**15**	17
Stressed-VaR (10 dag, 99%) [3]	**104**	**182**	**139**	**117**	n.b.
Incremental Risk Charge (1 jaar, 99,9%) [3]	**363**	**545**	**445**	**368**	n.b.

[1] Creditspreads zijn met ingang van het vierde kwartaal 2011 geïntroduceerd als aparte risicocategorie. Minimum, maximum en gemiddeld zijn alleen voor het vierde kwartaal berekend. De creditspreads van 2010 zijn geconsolideerd in de categorie renterisico.
[2] De totale VaR voor de kolommen Minimum en Maximum kan niet worden berekend als de som van de individuele componenten, omdat de gegevens van zowel individuele markten als voor de totale VaR afkomstig kunnen zijn van verschillende data.
[3] Cijfers voor stressed-VaR en Incremental Risk Charge zijn gebaseerd op het vierde kwartaal 2011.

Wettelijk vereist kapitaal

Volgens de Nederlandse regelgeving kan het wettelijk vereiste kapitaal voor de tradingportefeuilles worden berekend volgens de standaardmethode of met behulp van een eigen intern model. ING Bank heeft van De Nederlandsche Bank toestemming gekregen om gebruik te maken van een intern model voor Value at Risk (VaR) om het wettelijk vereiste kapitaal voor het marktrisico in de meeste tradingboeken van ING Bank te bepalen. Het marktrisicokapitaal van de CAD2-tradingboeken wordt berekend aan de hand van het interne VaR-model, waarin rekening wordt gehouden met diversificatie. Het marktrisicokapitaal van CAD1-boeken wordt daarentegen berekend met behulp van vaste standaard risicowegingen. In 2011 is het kapitaal op alle tradingboeken berekend volgens de interne modelbenadering. Afwijkingen in valutaposities ten opzichte van de bankingboeken zijn verwerkt volgens de standaardbenadering. Wettelijk vereist kapitaal voor marktrisico is berekend volgens het nieuwe marktrisicoraamwerk Basel 2.5 met een opslag voor stressed-VaR en Incremental Risk, zoals goedgekeurd door DNB.

Wettelijk vereist kapitaal

			2011	2010[1]
	sVaR	**VaR**	**Totaal**	Totaal
Rente / creditspread	**327**	**157**	**484**	172
Aandelen	**80**	**62**	**142**	40
Vreemde valuta	**15**	**12**	**27**	15
Incremental Risk Charge (IRC)			**437**	n.b.
Totaal interne model benadering			**1.090**	227
Standaardmodel			**34**	137
Totaal			**1.124**	364

[1] In de kapitaalcijfers over 2010 is stressed-VaR niet inbegrepen.

ING Bank

Gevoeligheden

Onderstaande tabellen geven de grootste tradingposities weer in vreemde valuta en in rente- en creditspreadgevoeligheden. Creditspread-gevoeligheden zijn verder onderverdeeld naar verschillende risicoklassen en sectoren.

Belangrijkste valutaposities (ultimo 2011)

	2011		2010
Valuta		**Valuta**	
Chinese yuan	**356**	Amerikaanse dollar	–457
Amerikaanse dollar	**–283**	Taiwanese dollar	155
Tsjechische koruna	**–154**	Chinese yuan	83
Taiwanese dollar	**–44**	Zuid-Koreaanse won	68
Bulgaarse lev	**–43**	Bulgaarse lev	–57

Belangrijkste rente- en creditspread-gevoeligheden (ultimo 2011)

In duizenden euro's	2011		2010
Rente (BPV [1])		**Rente (BPV [1])**	
Verenigde Staten	**331**	Eurozone	–377
Verenigd Koninkrijk	**–163**	Verenigde Staten	167
Mexico	**–120**	Mexico	–147
Rusland	**–96**	Japan	141
Japan	**–86**	Rusland	–73
Creditspread (BPV [1])		**Creditspread (BPV [1])**	
Eurozone	**–287**	Eurozone	–596
Verenigd Koninkrijk	**–50**	Zweden	–67
Verenigde Staten	**–31**	Hong Kong	–47
Mexico	**–31**	Verenigd Koninkrijk	–47
Noorwegen	**–25**	Verenigde Staten	–42

[1] BPV (basis point value) betreft de waardeverandering ten gevolge van één basispunt toename in de rente of creditspread.

Gevoeligheid creditspread per risicoklasse en sector (ultimo 2011)

		2011		2010	
In duizenden euro's **Creditspread (BPV [1])**		**Bedrijven**	**Financiële instellingen**	Bedrijven	Financiële instellingen
Risicoklassen					
1	(AAA)	**–5**	**–16**	–8	–211
2–4	(AA)	**–12**	**–49**	–25	–212
5–7	(A)	**15**	**–256**	–32	–257
8–10	(BBB)	**–49**	**–42**	–77	–102
11–13	(BB)	**–14**	**–24**	–11	–47
14–16	(B)	**–18**	**–8**	–30	–8
17–22	(CCC en probleemleningen)	**2**	**–21**	–24	–33
Geen rating		**–1**	**0**		
Totaal		**–82**	**–416**	–207	–870

[1] BPV (basis point value) betreft de waardeverandering ten gevolge van één basispunt toename in de rente of creditspread.

Marktrisico in bankingboeken ING Bank

Binnen ING Bank wordt een onderscheid gemaakt tussen tradingboeken en banking- (non-trading) boeken. Posities in tradingboeken kunnen snel veranderen, terwijl posities in de bankingboeken in principe tot einde looptijd worden aangehouden, of ten minste voor de lange termijn. Boeken met afdekkingsposities in verband met de commerciële activiteiten worden eveneens als bankingboeken aangemerkt.

Renterisico in bankingboeken

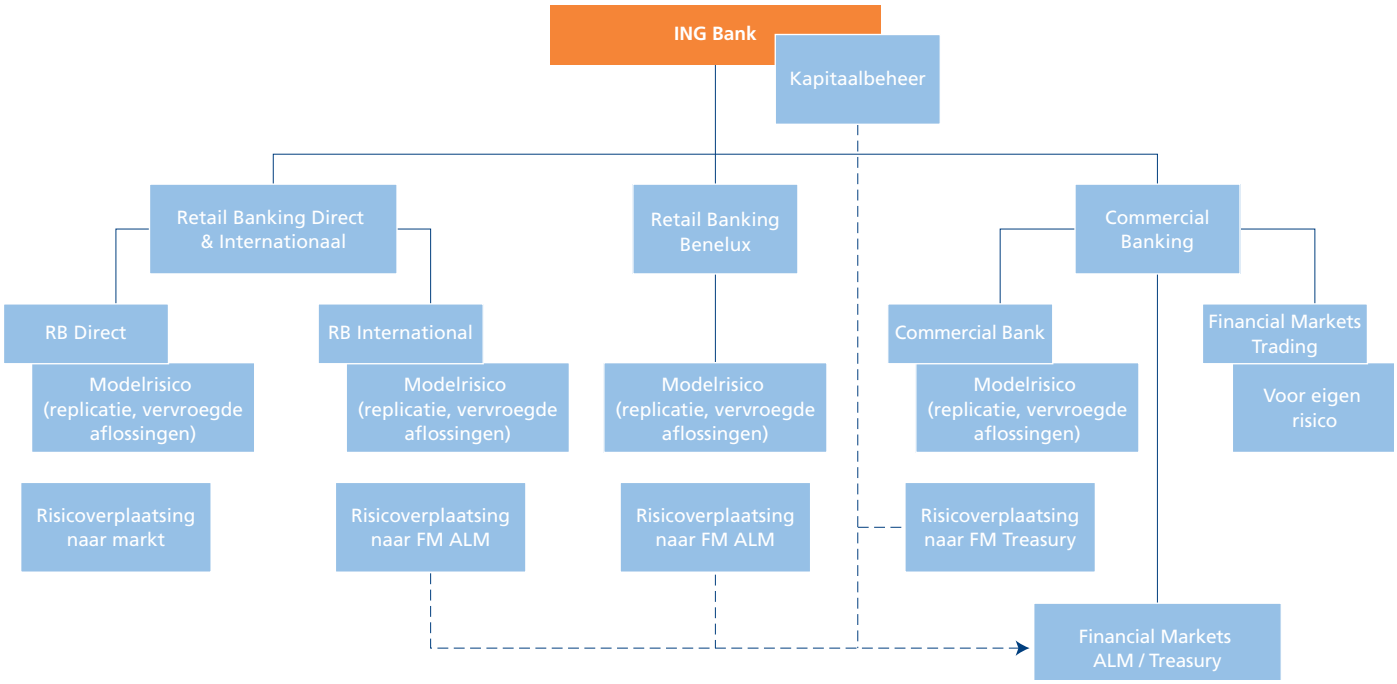
Het renterisico van de bankingboeken wordt gedefinieerd als het potentiële negatieve effect dat rentebewegingen op de winst of de marktwaarde zouden kunnen hebben.

Risicobeheer: ALM raamwerk

Het beheer van het renterisico volgt het Asset & Liability Management (ALM) raamwerk zoals dat door het ALCO Bank is goedgekeurd. Het belangrijkste doel van dit raamwerk is om het renterisico uit de commerciële boeken te halen en centraal te beheren. Op die manier kan er een duidelijke scheidslijn worden aangebracht tussen de resultaten van de commerciële activiteiten en die op niet-afgedekte renteposities.

ING Bank

ING onderscheidt drie typen activiteiten: het investeren van het eigen kapitaal (door Capital Management), de commerciële activiteiten (ING Direct, Retail Banking en Commercial Bank) en de strategische rentepositie (Financial Markets ALM). In de onderstaande figuur wordt het ALM-raamwerk weergegeven:



De drie activiteiten worden hieronder nader beschreven.

Capital Management is verantwoordelijk voor het beheer van de investeringen van het eigen vermogen (kernkapitaal), meer informatie hierover kan gevonden worden in de Capital Management sectie. Dit kapitaal wordt gedurende langere tijd geïnvesteerd met als doel het rendement te maximaliseren maar tegelijkertijd stabiel te houden.

Commerciële activiteiten brengen renterisico met zich mee, omdat rentetypische looptijden van activa verschillen van die van de verplichtingen. Lineair renterisico wordt uit de commerciële activiteiten gehaald en overgebracht naar het risicocentrum (FM ALM). Convexiteitsrisico en modelrisico blijven achter bij de commerciële bedrijfsonderdelen. Het convexiteitsrisico vloeit voort uit afdekkingsproducten met impliciete opties, zoals hypotheken, waarin gebruik wordt gemaakt van lineaire afdekkingsinstrumenten. Het modelrisico houdt in dat het klantgedrag mogelijk niet perfect in het model wordt gevangen. Het proces van risico-overdracht vindt maandelijks plaats en vaker als dat nodig wordt gevonden (bijvoorbeeld ten tijde van volatiele markten).

Bij het proces van risico-overdracht spelen kenmerken van het klantgedrag een belangrijke rol. Het klantgedrag ten aanzien van hypotheken, leningen, sparen en direct opvraagbare deposito's wordt na uitgebreid onderzoek door MRM in modellen gevangen. De werking van de gebruikte modellen en veronderstellingen wordt op regelmatige basis geanalyseerd door middel van backtests en aangepast wanneer dat nodig wordt geacht. Bij het modelleren van spaargelden en rekeningen-courant spelen verschillende elementen een rol: prijsstrategieën, uitstaande en verwachte volumes en het niveau en de vorm van de yieldcurve. De analyses leveren investeringsregels op voor de verschillende portefeuilles. Voor hypotheken en leningen worden vervroegd aflossingsgedrag en de rentegevoeligheid van de impliciete renteopties meegenomen in het model.

Net als de andere commerciële bedrijfsonderdelen draagt ING Direct het renterisico voor een groot deel over. Het verschil is dat de risico's direct naar de externe markt worden overgebracht in plaats van naar het risicocentrum FM ALM.

Binnen ING Commercial Banking omvat FM ALM de strategische rentepositie. De belangrijkste doelstelling is om de economische waarde van het renterisicoboek te maximaliseren en om adequate en stabiele jaarresultaten te genereren binnen de risicotolerantiegrenzen die door het ALCO Bank zijn geformuleerd.

In de volgende onderdelen van deze paragraaf worden de risicocijfers voor renterisico in de bankingboeken gepresenteerd. ING Bank gebruikt verschillende risicomaatstaven om renterisico te beheersen, zowel vanuit een resultaten- als een waardeperspectief. De Earnings Sensitivity-maatstaf laat het winstperspectief zien en de cijfers voor Net Present Value at Risk en Base Point Values tonen het waardeperspectief. Diverse kleine bankingboeken vallen onder het risicoproces van tradingen komen derhalve niet voor in de navolgende risicotabellen. De bewuste bankingboeken zijn opgenomen in de tradingrisicografiek en tradingtabellen in het onderdeel 'Marktrisico in de tradingboeken'.

ING Bank

Risicoprofiel

Earnings Sensitivity (ES)

ES meet de invloed van veranderende marktrentes op IFRS-resultaten (voor belastingen). De ES-cijfers in de onderstaande tabel laten het effect zien van een onmiddellijke opwaartse verandering van de marktrente van 1% op een periode van één jaar. Hierbij wordt geen rekening gehouden met interventie door het management, maar wel met balansveranderingen indien deze significant zijn (bijv. in het geval van nieuwe productie).

De ES wordt vooral beïnvloed door de gevoeligheid van spaargelden voor rentebewegingen. De investering van eigen vermogen is gezien het feit dat slechts een relatief klein deel binnen één jaar moet worden (her)belegd van geringe invloed op de ES.

Earnings Sensitivity bankingboeken (1% onmiddellijke opwaartse verandering van de rente)		
	2011	2010
Per valuta		
Euro	**32**	–237
Amerikaanse dollar	**–76**	–114
Britse pond	**–10**	–15
Overig	**10**	50
Totaal	**–44**	–316

Exclusief ING Direct USA bedraagt de ES circa 0. In 2011 is de korte rente in zowel de Eurozone als de VS op een laag niveau gebleven. De gevoeligheid voor een opwaartse schok is gedaald tot een klein negatief bedrag. Dat houdt in dat wanneer de rente stijgt, de toename in de betaalde rente op verplichtingen slechts licht de ontvangen rente op de activa overstijgt. De baten zijn hierdoor relatief ongevoelig voor rentewijzigingen.

Net Present Value (NPV) at Risk

NPV at Risk geeft het effect weer van een veranderende marktrente op de waarde. Omdat er op basis van volledige waardering wordt gewerkt, bevatten de risicocijfers onder andere ook het convexiteitsrisico dat samenhangt met impliciete optionaliteiten als vervroegde aflossing bij hypotheken. Net als bij de ES-berekeningen is uitgegaan van een onmiddellijke opwaartse verandering van de marktrente met 1%.

Dit volledige waarde-effect kan niet direct worden gerelateerd aan de balans of de resultatenrekening omdat de reële-waardemutaties in de bankingboeken over het algemeen niet in de resultaten of het eigen vermogen worden geboekt. Het grootste gedeelte, namelijk de waardemutaties van de posities die tegen geamortiseerde kostprijs worden verantwoord, worden noch in de balans noch in de winst-en-verliesrekening meegenomen. Deze mutaties treden naar verwachting in de loop van de tijd op in bijvoorbeeld de winst-en-verliesrekening, mits de rente zich gedurende de resterende looptijd van de portefeuille conform de termijnkoersen ontwikkelt.

De NPV-at-Risk wordt vooral bepaald door de rentegevoelige langetermijninvesteringen van eigen vermogen. De waarde van die investeringen wordt aanzienlijk beïnvloed door een opwaartse rentebeweging met 1%. Het convexiteitsrisico van de retailportefeuille en de strategische rentepositie in FM ALM dragen eveneens sterk bij aan de totale NPV-at-Risk.

NPV-at-Risk bankingboeken (1% onmiddellijke opwaartse verandering van de rente)		
	2011	2010
Per valuta		
Euro	**–1.828**	–2.446
Amerikaanse dollar	**376**	–205
Britse pond	**–25**	–19
Overige	**52**	48
Totaal	**–1.425**	–2.622

De NPV-at-Risk exclusief ING Direct USA bedroeg in 2011 EUR –1.914 miljoen. Die NPV-at-Risk is in de loop van 2011 aanzienlijk gedaald. Dit hing vooral samen met meer verwachte vervroegde aflossingen van hypotheken in verband met de lage rente. De verwachte looptijd van hypotheken is daardoor afgenomen en daarmee ook de gevoeligheid van de waarde voor een renteverhoging. Investeringen zijn daarnaast verkort met als gevolg een lagere looptijd van de activa. Tot slot is de positie in de strategische renteportefeuille verlaagd. Ook dat heeft bijgedragen aan de afname van de NPV-gevoeligheid.

Basis Point Value (BPV)

De BPV meet het effect op de waarde van een rentestijging met 1 basispunt. Tot op zekere hoogte meten de BPV en de NPV-at-Risk hetzelfde risico, met dit verschil dat convexiteitsrisico vanwege de geringe verandering in de rente geen rol speelt in de BPV.

Net als bij de NPV-at-Risk wordt de totale BPV-positie van de bank vooral bepaald door de langetermijninvestering van kapitaal, aangezien de contante waarde van deze positie aanzienlijk wordt beïnvloed door een opwaartse rentebeweging met 1 basispunt.

ING Bank

BPV per valuta bankingboeken		
Bedragen in duizenden euro's	**2011**	2010
Per valuta		
Euro	**–15.545**	–21.760
Amerikaanse dollar	**4.551**	–548
Britse pond	**–136**	–284
Overige	**879**	175
Totaal	**–10.251**	–22.417

De totale BPV exclusief ING Direct USA bedroeg in 2011 EUR –16 miljoen. Dat de totale BPV aanzienlijk is gedaald, hangt hoofdzakelijk samen met de lagere verwachte rentetypische looptijd van hypotheken (vanwege de lage rente in de Verenigde Staten en de Eurozone worden meer vervroegde aflossingen voorzien). Daarnaast is de strategische rentepositie van de bank neutraler geworden.

Valutarisico (FX) in bankingboeken ING Bank

FX posities in bankingboeken zijn het gevolg van commerciële bankactiviteiten (activiteiten in andere valuta dan de eigen lokale valuta), niet-euro investeringen in dochterondernemingen en buitenlandse vestigingen (inclusief gerealiseerde netto resultaten) en strategische aandelenbelangen in buitenlandse deviezen. Het beleid met betrekking tot deze posities wordt hieronder kort beschreven.

Verantwoordelijkheid – Commerciële bankactiviteiten

Elk bedrijfsonderdeel dekt het valutarisico van de eigen commerciële activiteiten af naar de lokale valuta. Activa en passiva komen daardoor wat betreft valuta overeen.

Verantwoordelijkheid – Valutatranslatieresultaten

De strategie van ING Bank is om de beoogde kernkapitaalratio (kern Tier-1 ratio) te beschermen tegen wisselkoersschommelingen en tegelijkertijd de volatiliteit van de winst-en-verliesrekening te beperken. De strategie is om bewust posities in buitenlandse valuta in te nemen die gelijk zijn aan bepaalde beoogde posities, zodat het beoogde kern Tier 1-kapitaal en de naar risico gewogen activa even gevoelig zijn voor veranderingen in de valutakoersen.

Risicoprofiel – Valutatranslatieresultaten

In de navolgende tabel worden de valutaposities in de bankingboeken weergegeven voor de belangrijkste valuta:

Netto valutapositie bankingboeken						
	Buitenlandse investeringen		Afgedekt		Nettopositie	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Amerikaanse dollar	**7.641**	7.275	**–2.677**	–606	**4.964**	6.669
Britse pond	**–997**	–993	**1.048**	1.144	**51**	151
Poolse zloty	**1.404**	1.371	**–628**	–643	**776**	728
Australische dollar	**3.165**	2.908	**–2.459**	–2.056	**706**	852
Turkse lira	**1.830**	1.891	**–425**	–444	**1.405**	1.447
Overige valuta's	**6.934**	7.160	**–4.172**	–4.028	**2.762**	3.132
Totaal	**19.977**	19.612	**–9.313**	–6.633	**10.664**	12.979

De nettopositie in Amerikaanse dollars is in 2011 aanzienlijk gedaald. Vooruitlopend op de aangekondigde verkoop van ING Direct USA nemen de voor risico gewogen activa af en is een lagere nettopositie nodig. Dat wordt gerealiseerd met een verhoging van de valuta-afdekking. De lagere nettopositie in de categorie 'Overige valuta's' houdt voornamelijk verband met de koerswijzigingen van de strategische aandelenbelangen. Zo is de koers van Bank of Beijing met circa 20% gedaald en daardoor is de positie in de Chinese renminbi eveneens lager geworden.

Voor de bepaling van de resterende gevoeligheid van de beoogde kern Tier 1-ratio voor schommelingen in de wisselkoersen wordt gebruik gemaakt van de kern Tier 1-ratio at Risk (cTaR) maatstaf. De cTaR meet de daling van de kern Tier 1-ratio ten opzichte van het streefcijfer als een bepaalde wisselkoers onder druk wordt gezet. De voor de berekening van de TaR gehanteerde stressscenario's worden in de laatste twee kolommen gepresenteerd. Alleen scenario's met een negatieve invloed op de beoogde kern Tier-1 ratio worden gepresenteerd. Afhankelijk van het feit of de actuele FX positie boven of onder de beoogde posities noteert, is het meest ongunstige scenario negatief dan wel positief. Een positief stressscenario betekent dat de buitenlandse munt stijgt ten opzichte van de euro. Voor de Amerikaanse dollar houdt dat in dat de kern Tier 1-ratio ultimo 2011 absoluut met slechts 0,12% zou dalen (van 9,12% naar 9,00%) als de Amerikaanse dollar met 15% stijgt. De cTaR van de Amerikaanse dollar exclusief ING Direct USA (niet in de onderstaande tabel) is aanzienlijk lager op 0,01%. Daaruit blijkt dat de kern Tier 1-ratio exclusief ING Direct USA goed beschermd is. Uit backtesting blijkt dat de strategie in 2011 vruchten afwierp; de kern Tier 1-ratio werd vrijwel niet beïnvloed door veranderingen in de valutakoersen.

ING Bank

Kern Tier 1-ratio gevoeligheid ING Bank				
		cTaR		Stressscenario
	2011	2010	**2011**	2010
Valuta				
Amerikaanse dollar	**0,12%**		**15%**	15%
Britse pond	**0,04%**	0,02%	**15%**	15%
Poolse zloty	**0,01%**	0,01%	**–15%**	–15%
Australische dollar	**0,00%**	0,01%	**20%**	–20%
Turkse lira	**0,00%**		**25%**	25%

Aandelenrisico in bankingboeken ING Bank

Het risico op aandelen vloeit voort uit het feit dat aandelenkoersen kunnen fluctueren. Dit heeft invloed op de waarde van de aandelen en andere instrumenten waarvan de waarde net zo beweegt als een bepaald aandeel, een aandelenportefeuille of een aandelenindex. ING Bank houdt een strategische portefeuille aan met een substantiële aandelenpositie in de bankingboeken. Deze bestaat voornamelijk uit de deelnemingen van EUR 827 miljoen (2010: EUR 1.494 miljoen) en de aandelen aangehouden in de Beschikbaar voor verkoop (AFS) portefeuille van EUR 2.466 miljoen (2010: EUR 2.741 miljoen). De waarde van de aandelen die worden aangehouden in de AFS portefeuille is direct verbonden met de aandelenkoersen, waarbij een eventuele toename/daling wordt opgenomen in de herwaarderingsreserve (behalve in het geval van een bijzondere waardevermindering). Tijdens het boekjaar 2011 schommelde de herwaarderingsreserve in verband met aandelen die worden aangehouden in de AFS portefeuille tussen een laag maandultimo van EUR 1.226 miljoen (2010: EUR 1.723 miljoen) en een hoog maandultimo van EUR 1.706 miljoen (2010: EUR 2.370 miljoen). De deelnemingen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde. Om die reden is de balanswaarde niet direct verbonden aan de aandelenkoersen.

Ongerealiseerde winst en verlies op aandelen in de AFS portefeuille		
	2011	2010
Bruto ongerealiseerde winsten	**1.292**	1.728
Bruto ongerealiseerde verliezen	**–45**	–1
Totaal	**1.247**	1.727

De totale kapitaalvereiste voor aandelenrisico bij de eenvoudige risicoweging bedroeg ultimo 2011 EUR 207 miljoen (2010: EUR 310 miljoen).

Vastgoedprijsrisico in bankingboeken ING Bank

Het prijsrisico op onroerend goed vloeit voort uit de mogelijkheid dat vastgoedprijzen fluctueren. Dit heeft invloed op de waarde van vastgoedbezittingen en de resultaten die met vastgoedactiviteiten samenhangen.

ING Bank kent posities in drie verschillende categorieën vastgoed in de bankingboeken. Ten eerste bezit ING Bank gebouwen waarin zij gevestigd is. Ten tweede heeft ING Bank een vastgoedontwikkelingsbedrijf, ING Real Estate Development, waarvan de resultaten afhangen van de ontwikkelingen op de gehele vastgoedmarkt. Algemeen beleid is om de risico's waar mogelijk te verminderen door vooraf verkoopovereenkomsten af te sluiten. Ten derde heeft ING Bank mede geïnvesteerd in opstart- en overbruggingskapitaal om daarmee de introductie van verscheidene nieuwe vastgoedfondsen in de Real Estate Investment Portefeuille (REIM) te ondersteunen. Bij een daling van de vastgoedprijzen gaat behalve de waarde van dat opstart-, en overbruggingskapitaal ook het niveau van het voor externe klanten beheerd vermogen omlaag, wat dan weer leidt tot minder provisiebaten uit deze activiteiten. Voor de derde categorie kunnen prijsschokken een direct effect op het gerapporteerde nettoresultaat hebben. Gelieve er notie van te nemen dat de vastgoed posities in deze paragraaf worden getoond vanuit een risico perspectief, deze zijn exclusief belangen van derde partijen.

De totale vastgoedpositie van ING Bank (inclusief leverage) bedraagt EUR 4,0 miljard, waarvan EUR 0,9 miljard tegen de reële waarde wordt gewaardeerd met herwaarderingen via de winst-en-verliesrekening. De resterende EUR 3,1 miljard wordt tegen de kostprijs opgenomen of via het eigen vermogen geherwaardeerd (bijzondere waardeverminderingen lopen via de winst-en-verliesrekening).

In totaal is de vastgoedpositie EUR 1,1 miljard in waarde gedaald, hoofdzakelijk als gevolg van desinvesteringen in REIM (EUR –0,7 miljard) en vastgoedontwikkeling (EUR –0,2 miljard). Overige belangrijke wijzigingen: negatieve veranderingen in de reële waarde en bijzondere waardeverminderingen (EUR –0,2 miljard).

De vastgoedpositie van ING Bank met herwaardering via de winst-en-verliesrekening is aanzienlijk afgenomen door met name de verkoop van Amerikaanse en Australische beleggingsfondsen (EUR –0,7 miljard) en activa waarvan de herwaardering nu via het eigen vermogen verloopt (EUR –0,4 miljard); dat laatste heeft te maken met het feit dat ING REIM de vastgoedfondsen niet meer zelf beheert.

Voor risicobeheersdoeleinden bedraagt de totale Commercieel vastgoedpositie EUR 4,0 miljard, omdat zowel vastgoed in executie als vastgoed voor het deel dat in handen is van derden is uitgesloten van deze positie. De vastgoedposities zijn uitgesplitst per continent en sector in de tabel hieronder.

ING Bank

Vastgoed-positie bankingboeken met herwaarderingen via de winst-en-verliesrekening (per geografische regio en sector)					
	2011	2010		**2011**	2010
Regio			**Sector**		
Europa	**462**	662	Woningen	**70**	207
Noord- en Latijns-Amerika	**28**	812	Kantoren	**150**	385
Australië	**20**	189	Winkels	**511**	620
Azië	**380**	349	Industrieel	**113**	516
Overige	**0**	14	Overige	**46**	298
Totaal	**890**	2.026	Totaal	**890**	2.026

De vastgoedpositie van ING Bank waarvan de herwaardering niet in de winst-en-verliesrekening wordt verantwoord, is niet veel veranderd. De reden is dat de desinvesteringen van ING Real Estate Development (EUR –450 miljoen) werden gecompenseerd door de opname van activa in de REIM-portefeuille waarvan de herwaardering voorheen via de winst-en-verliesrekening liep.

Vastgoed-positie bankingboeken waarvan de herwaardering niet via de winst-en-verliesrekening wordt verantwoord					
	2011	2010		**2011**	2010
Regio			**Sector**		
Europa	**2.456**	2.772	Woningen	**512**	614
Noord- en Latijns-Amerika	**306**	70	Kantoren	**1.350**	1.456
Australië	**176**	204	Winkels	**896**	874
Azië			Industrieel	**44**	43
Overige	**147**	99	Overige	**283**	158
Totaal	**3.085**	3.145	Totaal	**3.085**	3.145

ING BANK – LIQUIDITEITSRISICO

Liquiditeitsrisico is het risico dat ING Bank of een van haar dochterondernemingen niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeitsrisico kan voortvloeien uit zowel de trading- als de non-trading posities.

Beheer liquiditeitsrisico

MRM is verantwoordelijk voor de formulering van adequaat beleid en procedures voor de beheersing van het liquiditeitsrisico en het bewaken van de naleving van die richtlijnen. Daarnaast voert MRM stresstesten uit op het liquiditeitsrisico. Voor die stresstesten worden de liquiditeitsposities van ING Bank elke maand conform de richtlijnen van De Nederlandsche Bank getoetst aan de hand van een scenario dat een mix is van een marktgebeurtenis en een gebeurtenis die specifiek is voor ING Bank. Periodiek en ad hoc vinden er tevens aanvullende stresstesten plaats op geconsolideerd en lokaal niveau.

Governance

Net als de andere marktrisico's voor het bankbedrijf valt het liquiditeitsrisico onder het toezicht van de ALCO-functie binnen ING Bank, met het ALCO Bank als het hoogste goedkeuringsorgaan. Het ALCO Bank formuleert het (limieten) raamwerk en de tolerantie voor liquiditeitsrisico die daarna in de organisatie worden doorgevoerd onder verantwoordelijkheid van de regionale en lokale ALCO's.
De belangrijkste doelstelling van het liquiditeitsrisicoraamwerk van ING Bank is om zeker te stellen – door middel van limieten op de risicotolerantie – dat er voldoende liquiditeit wordt aangehouden om de bankactiviteiten onder uiteenlopende omstandigheden goed en stabiel te laten verlopen. Om die reden wordt het liquiditeitsrisico vanuit drie verschillende invalshoeken gemeten, beheerst en gecontroleerd: structureel, tactisch en in tijden van crisis.

Risicoprofiel

Structureel liquiditeitsrisico

Het structurele liquiditeitsrisico betreft het risico dat vanuit langetermijnperspectief bezien de structurele balans niet op het gewenste moment of tegen redelijke kosten kan worden gefinancierd. Voor de beheersing van het structurele liquiditeitsrisico is een speciale adviesgroep van ALCO Bank opgezet.

Deze adviesgroep bestaande uit sleutelpersonen van MRM, Capital Management en Financial Markets richt zich op alle liquiditeitsrisico-aspecten van de bedrijfsvoering op continuïteitsbasis en heeft als belangrijkste doel om het liquiditeitsprofiel solide te houden, onder meer door:

- Een goed gespreide mix van financieringsbronnen aan te houden wat betreft financiële producten (bijv. ongedekte deposito's, commercial paper, langlopende obligaties of repo-overeenkomsten), geldverstrekkers (bijv. professionele geldmarktpartijen, wholesale- of retailklanten), geografische markten en valuta's;
- Toegang tot de kapitaalmarkten actief te beheren door het regelmatig uitgeven van schuldpapier in alle belangrijke markten en het onderhouden van relaties met beleggers;
- Een brede portefeuille met beleenbare activa aan te houden die kunnen worden ingezet om financieringen op basis van onderpand aan te trekken, bijvoorbeeld vanuit de repo-markt of van de ECB; hierop gebaseerd bedraagt het totale liquide/(E)CB beleenbare onderpand voor enige haircut EUR 194 miljard (tegen de marktprijs);
- Liquiditeitsverschillen te beheren, waarbij rekening wordt gehouden met de samenstelling van de activa en met de financieringsmogelijkheden van ING Bank, zowel op basis van onderpand als zonder onderpand; en

- Een funds transfer pricing-beleid te onderhouden dat afdoende rekening houdt met de liquiditeitskosten van ING Bank zowel op basis van continuïteit als in tijden van crisis.

Wat de financieringsbronnen betreft streeft ING Bank er naar de zelf verstrekte activa (leningen) te financieren met eenzelfde bedrag aan zelf aangetrokken verplichtingen (deposito's), oftewel een verhouding kredieten/toevertrouwde middelen van minder dan 1,2. De verhouding per jaareinde 2011 is 1,14 (exclusief het effect van waardepapier op basis van geamortiseerde kostprijs en de IABF-vordering). In 2011 zijn US MM Funds, door de onzekerheid over de economische ontwikkelingen in zowel Europa als de Verenigde Staten, terughoudender geweest over de financiering van Europese tegenpartijen. ING Bank voert een prudent balansbeheer en gebruikt kortlopende financieringen hoofdzakelijk voor kortlopende activa, waardoor de daling van dit soort financieringsbronnen beheersbaar is. De feitelijke financieringsmix wordt in de onderstaande tabel weergegeven.

Financieringsmix ING Bank

	2011	2010
Type financiering		
Particuliere deposito's	**42%**	46%
Deposito's bedrijfsleven & overig	**20%**	19%
Interbancair (incl. centrale bank)	**9%**	8%
Leen-/repo-overeenkomsten	**7%**	7%
Schuldpapier	**19%**	17%
Achtergestelde schulden	**3%**	3%
Totaal	**100%**	100%

De financieringsmix is goed gediversifieerd gebleven en conform de geformuleerde doelstellingen. Klantendeposito's waren goed voor 63% van de totale financieringsmix.

Tactisch liquiditeitsrisico
Het liquiditeitsrisico dat voortvloeit uit de kortlopende posities in kasmiddelen en onderpand wordt in het risicoraamwerk vanuit tactisch perspectief beheerd. Het dagelijkse beheer van korte termijn liquidity risk is gedelegeerd aan Financial Markets Amsterdam, terwijl lokale en regionale afdelingen van Financial Markets afdelingen zich bezighouden met het liquiditeitsbeheer voor hun eigen locatie en regio. Binnen Financial Markets ligt de nadruk op zowel de eindedagposities in kasmiddelen en onderpand als op deze posities gedurende de dag. Het is beleid om de dagelijkse financieringsbehoeften afdoende te spreiden.

Liquiditeitsrisico in tijden van crisis
Liquiditeitsrisico in tijden van crisis heeft vooral betrekking op de organisatie en planning voor liquiditeitsbeheer in stresssituaties. Binnen ING Bank is een speciaal team verantwoordelijk voor het liquiditeitsbeheer bij een crisis. Dat team bestaat uit sleutelpersonen in het Bestuur Bank, vertegenwoordigers van stafafdelingen als Risk Management en Capital Management, en Treasuries. Binnen de hele organisatie liggen adequate en actuele crisisfinancieringsplannen klaar die het senior management in staat stellen om op een effectieve en efficiënte manier te reageren in tijden van crisis.

Deze crisisplannen betreffen zowel tijdelijke als langdurige verstoringen in liquiditeit veroorzaakt door algemene marktomstandigheden of door specifieke omstandigheden binnen ING Bank.

Recente ontwikkelingen
Alle financiële instellingen zien zich geconfronteerd met een groot aantal nieuwe toezichtseisen. ING Bank heeft in 2011 haar raamwerk voor financierings- en liquiditeitsrisicobeheer en de ALM van de organisatie opnieuw ingericht op het toenemende belang van het financierings- en liquiditeitsrisico. Beide worden in 2012 geïmplementeerd. Het geactualiseerde raamwerk voor financierings- en liquideitsrisicobeheer verschaft een integrale benadering van liquiditeitsrisicobeheer en voldoet aan de veranderde toezichtregels (CRDII, ILAAP). Het raamwerk voorziet onder andere in het jaarlijkse vaststellen van een financierings- en liquiditeitsrisicotolerantie gerelateerd aan de strategie van ING, een continue cyclus van identificatie, beoordeling, beheersing, bewaking en rapportage van financierings- en liquiditeitsrisico, een beleid dat alle juridische en toezichtregels bestrijkt, crisisplanning en stresstesten. Het raamwerk wordt in 2012 geïmplementeerd.

OPERATIONEEL RISICO ING BANK
Operationeel risico is het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Ook het afgeleide risico op reputatieverlies en het juridische risico worden tot de operationele risico's gerekend; strategische risico's echter niet. Effectieve beheersing van operationele risico's leidt tot stabielere bedrijfsprocessen (inclusief de onderliggende IT-systemen) en lagere kosten. Generieke verplichte beheersingsmaatregelen worden in het ORM-beleid omschreven.

Duidelijk en toegankelijk beleid en minimumstandaarden zijn in de bedrijfsprocessen van alle bedrijfsonderdelen van ING Bank verankerd. Dankzij een goede infrastructuur kan het management incidenten en operationele risico's volgen. Een allesomvattend systeem van interne beheersing zorgt ervoor dat de operationele risico's steeds beter beheerst worden. ING Bank gebruikt deze kennis (en leert van incidenten) om de beheersing van de kernprocessen te verbeteren.

Organisatie

Op alle niveaus van de organisatie zijn Non Financial Risk Committees (NFRC's) ingesteld die de operationele, compliance en legal risico's van de regio of het bedrijfsonderdeel signaleren, meten en bewaken, en erop toezien dat op het juiste niveau de juiste managementactie door de verantwoordelijke lijnmanagers wordt ondernomen. De NFRC's, onder voorzitterschap van het management, sturen in hun eigen bedrijfsonderdeel de risicobeheersingsactiviteiten van de eerste en tweede verdedigingslinie aan.

De directeur Operational Risk Management (ORM) is verantwoordelijk voor de bewaking van de operationele risico's en de ontwikkeling en invoering van het operationele risicobeheersingskader binnen ING Bank. De directeur ORM stelt daarnaast beleid en minimumstandaarden op, keurt deze goed en assisteert en ondersteunt het Bestuur Bank bij de beheersing van de operationele risico's van ING Bank. De NFRC is de primaire commissie voor goedkeuring en toezicht. Met behulp van het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) kan het management zich richten op de tien operationele risicogebieden door middel van het kwartaalverslag op regio-, divisie- en bankniveau.

De ORM functie bestaat uit functionele afdelingen voor operationele risico's (voor beleid, systemen, SOX-testen, kapitaaltoewijzing en rapportage), voor informatie(technologie)risico's en voor beveiligingsrisico's & interne onderzoeken.

ORM gebruikt een gelaagde, functionele aanpak op divisieniveau, waardoor het groepsbrede ORM-raamwerk, het beleid en de minimumstandaarden systematisch en consequent worden geïmplementeerd. Om mogelijke belangenverstrengelingen te voorkomen, is het van groot belang dat de ORM Officer onpartijdig en objectief advies over operationele risico's geeft aan het management van het bedrijfsonderdeel, de regio of de divisie. Ter verzekering van die onpartijdigheid en objectiviteit is sprake van een sterke functionele rapportagelijn naar de naasthogere ORM Officer. Die functionele rapportagelijn gaat gepaard met heldere verantwoordelijkheden voor het bepalen van doelstellingen, beloning, performancemanagement en de benoeming van nieuwe ORM-medewerkers.

Operationeel risicoraamwerk

ING Bank heeft een allesomvattend raamwerk ontwikkeld voor het besturen en ondersteunen van het proces van signalering, vermindering, meting en bewaking van operationele risico's die staan beschreven in het Enterprise Risk Management-model van COSO (COSO staat voor 'Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission').

De operationele risicotolerantie binnen ING Bank wordt gedefinieerd als het aanvaardbare en geautoriseerde maximale risiconiveau op elk operationeel risicogebied zodat ING Bank haar bedrijfsplan binnen het goedgekeurde budget kan realiseren. De risicotolerantie wordt bewaakt aan de hand van het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) waarin eenmaal per kwartaal over de belangrijkste niet-financiële risico's wordt gerapporteerd.

Er zijn processen voor de signalering van de belangrijkste bedreigingen, kwetsbaarheden en de daarmee samenhangende risico's die nadelige gebeurtenissen zouden kunnen veroorzaken. De risicoindentificatie vindt proactief plaats en gaat vooraf aan een risicobeoordeling. Er worden binnen ING Bank diverse technieken voor deze risicobeoordelingen gehanteerd, onder andere zelfevaluaties van risico´s en risicobeheersing, scenarioanalyse, inventarisatie van externe gebeurtenissen, analyse van interne gebeurtenissen (bijvoorbeeld gebaseerd op de informatie uit een incidentenrapportage), rapportages over belangrijke risico-indicatoren en scans van bedreigingen.

De bedrijfsonderdelen en afdelingen voeren minstens eenmaal per jaar een geïntegreerde risicobeoordeling uit in samenwerking met andere afdelingen zoals Operational Risk, Compliance, Legal en Finance.

Op basis van de uitkomsten van de risicobeoordelingen dienen voor risico's die de tolerantie overschrijden maatregelen te worden bepaald. De risicoverlagende maatregelen moeten een goede afweging tussen de verwachte implementatiekosten en de verwachte voordelen van de risicoverlaging bevatten. De risicoreactie kan worden gerealiseerd met diverse combinaties van maatregelen zoals het verlagen van de kans dat de gebeurtenis plaatsvindt, het verlagen van het effect, het vermijden van het risico, het accepteren van het risico of het overdragen van het risico. De uitvoering van deze maatregelen wordt gevolgd middels het risicovolg-systeem van ING Bank.

Met de formulering van jaardoelen voor het management en ORM-professionals wil ING Bank het beheer van de operationele risico's binnen de hele organisatie blijven verbeteren om er op die manier voor te zorgen dat de huidige en toekomstige operationele risico's onder controle blijven. Het ORM-raamwerk van ING Bank ontwikkelt zich steeds verder tot een geïntegreerd beheersingskader op basis van afspraken vooraf over vereisten en ontwikkelingsfasen van de afzonderlijke bedrijfsonderdelen. Deze ontwikkeling wordt getoetst met behulp van scorecards.

Modeltoelichting

Het operationele risicokapitaalmodel van ING is gebaseerd op een loss distribution approach (LDA). In het model wordt gebruik gemaakt van externe en interne verliesgegevens van meer dan één miljoen euro. Het model wordt gecorrigeerd voor de specifiek gemeten kwaliteit van de interne beheersing binnen een bedrijfsonderdeel en het optreden van grote incidenten (bonus/malus). Deze aanpak stimuleert het management van de bedrijfsonderdelen om de operationele risico's beter te beheersen.

Loss Distribution Approach (LDA)

Het belangrijkste doel van de loss distribution approach is te komen tot een objectief kapitaalcijfer op basis van het risicoprofiel van een bank en haar bedrijfsonderdelen. In deze benadering wordt voor elke combinatie van bedrijfsonderdeel en verliestype de waarschijnlijke verdeling van operationeel risico-verliezen bepaald.

ING Bank

Risicoprofiel

Het AMA kapitaal (AMA staat voor Advanced Measurement Approach) bedroeg in het vierde kwartaal 2011 EUR 2.836 miljoen, en ligt iets onder de kapitaalschatting van vorig jaar. Dit valt te verklaren door een kapitaalverlaging in verband met de desinvesteringen van ING Car Lease en de REIM provisieactiviteiten, deels ongedaan gemaakt door een kapitaalverhoging in verband met de regelmatige actualisering van de externe incidentgegevens.

Economisch kapitaal en wettelijke kapitaalvereisten (alleen ING Bank gediversifieerd) per type risico

	Economisch kapitaal		Wettelijk vereist kapitaal	
	2011	2010	**2011**	2010
Operationeel risico	**1.683**	1.619	**2.836**	2.872

Belangrijkste ontwikkelingen in 2011

Het Advance Measurement Approach 2.0 programma (AMA 2) tilt operationeel risicobeheer bij ING Bank in 2012 naar best practice. Dankzij het AMA 2.0 programma kan het bankbedrijf het kapitaalbeslag beïnvloeden met solide operationeel risicobeheer:

- Managers zijn duidelijk eigenaar van het eigen operationeel risico en kapitaalbeslag;
- Voor operationeel risicobeheer zijn nauwkeurige en relevantere risicocijfers en inzichten beschikbaar;
- Het kapitaalmodel vormt een betere afspiegeling van het risicoprofiel van ING Bank, waardoor de business meer gestimuleerd wordt om de operationele risico's onder controle te houden;
- De interne gegevensbronnen krijgen een zwaardere weging in het kapitaalmodel, onder andere de op de bedrijfsactiviteiten gebaseerde scenario's, risicobeoordelingen, gegevens van de accountant en interne verliesinformatie; en
- Belangrijke bedrijfsbeslissingen worden onderbouwd door nauwkeurige kapitaalcijfers die in lijn zijn met het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD).

AMA 2.0 levert een ambitieuze verzameling verbeteringen op van de beheersing van operationeel risico:

- Allesomvattende, transparante en effectieve Non-Financial Risk Committee (NFRC) hiërarchie aan de top;
- Risicobereidheidsverklaringen voor regio's en divisies als uitgangspunt voor operationeel risicobeheer;
- Belangrijke risico-indicatoren voor de hoogste risico's op het niveau van de bank en regio/functie voor de bewaking van het risicoprofiel van ING Bank;
- Verzameling belangrijke risicoscenario's als input voor kapitaalmodel en voor de formulering van prioriteiten bij risicobeheeractiviteiten;
- Toetsing beheersing als rechtvaardiging voor kapitaalniveaus en als kostenimpuls om de beheersing te verbeteren; en
- Signalering van alle belangrijke interne verliezen en uitwisseling van geleerde lessen om herhaling binnen de bank te voorkomen.

Het doel bij de ontwikkeling van het NFR Awareness Programma is dat alle medewerkers van ING Bank doordrongen zijn van de relevante risico's, het potentiële effect, de juiste risicoverminderende maatregelen en de rol die zij zelf vervullen in de toepassing van die maatregelen. De nieuwe aanpak zorgt voor een aanmerkelijke verbetering van het risicobewustzijn: de business zelf is hiermee aan zet, in nauwe samenwerking met risicodeskundigen. Aanpak op maat per doelgroep, verankerde activiteiten in de reguliere bedrijfsplanning, de formulering van doelen en een focus op gewenst gedrag en realistische manieren om de regels toe te passen zijn de belangrijkste elementen van de nieuwe benadering. Een en ander geeft verder structuur aan de vele activiteiten op het gebied van risicobewustzijn die ORM, Compliance en Legal ontplooien en zorgt ervoor dat de risicobewustzijnsactiviteiten bij ING Bank nog beter zijn toegesneden op de belangrijkste risico's waarvoor we ons als bedrijf gesteld zien.

ING Bank heeft het risicoprofiel voor IT verder versterkt door implementaties van IT-beveiligingsmaatregelen en -procesverbeteringen. In 2011 ging de aandacht vooral uit naar de verdere verbetering van beveiligingsbewaking, platformbeveiliging en gebruikerstoegang. Daarnaast zijn specifieke maatregelen tegen cybercrime geëffectueerd.

COMPLIANCE RISICO ING BANK

Compliance risico wordt gedefinieerd als het risico dat de integriteit van ING Bank schade oploopt door het (vermeend) niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid, procedures en de ING Bank Business Principles. Het niet effectief beheersen van compliance risico kan voor ING Bank naast reputatieschade ook andere consequenties hebben, zoals (bestuurlijke) boetes, strafrechtelijke boetes, schadevergoedingen, gerechtelijke bevelen en opschorting of intrekking van vergunningen. Dit kan nadelige effecten hebben voor klanten, medewerkers en aandeelhouders.

ING Bank is van mening dat een volledig verankerd Compliance Risk Management het vertrouwen dat klanten, aandeelhouders en medewerkers in ING stellen, bestendigt en versterkt. Voor een duurzame bedrijfsvoering is het van essentieel belang dat ING wordt vertrouwd. De Business Principles van ING Bank vormen het fundament voor de hoge ethische normen die zij van al haar bedrijfsactiviteiten verwacht. De Business Principles van ING verlangen van alle medewerkers op elk niveau dat ze zich niet alleen gedragen naar de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, maar dat ze te allen tijde integer, open en duidelijk, respectvol en verantwoordelijk handelen.

Duidelijk en praktisch beleid en procedures zijn verankerd in de bedrijfsprocessen van alle divisies van ING Bank. Via de aanwezige compliancesystemen kan het management lopende en nieuwe compliancerisicokwesties traceren, hierover met interne en externe belanghebbenden communiceren en voortdurend blijven werken aan verbetering. ING is ervan doordrongen dat zij voor effectief Compliance Risk Management inzicht moet hebben in de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden en aan deze verwachtingen moet kunnen voldoen. Hierdoor wordt de kwaliteit van de voor ING Bank belangrijkste relaties versterkt.

Organisatie

Compliance Risk Management

De Chief Compliance Officer (CCO) is de directeur van Compliance Risk Management en is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en inrichting van het bankbrede beleid van Compliance Risk Management, stelt de minimumstandaarden voor Compliance Risk Management op en assisteert en ondersteunt het Bestuur Bank bij de beheersing van de compliance risico's van ING Bank.

ING Bank hanteert een functionele aanpak binnen de divisies, waardoor het bankbrede compliancereglement en -raamwerk, het beleid, de minimumstandaarden en aanverwante procedures systematisch en consequent worden geïmplementeerd. De lokale Compliance Officer ondersteunt het lokale management bij de beheersing van compliance risico's binnen het bedrijfsonderdeel. De Compliance Officer op regio- of algemeen bankniveau heeft leiding over en toezicht op alle functionele activiteiten van de Compliance Officers die onder zijn of haar regio of de algemene bank ressorteren. De CCO en het Bank Compliance Risk Management-team zetten de richting uit voor de Compliance Officers op algemeen of regiobankniveau.

Om eventuele belangenverstrengelingen te voorkomen, is het van groot belang dat de Compliance Officers onpartijdig en objectief advies over compliance risico's kunnen geven aan het management van het bedrijfsonderdeel, de regio, het land of de entiteit. Ter verzekering van die onpartijdigheid en objectiviteit is sprake van een sterke functionele rapportagelijn naar de naasthogere Compliance Officer. Die functionele rapportagelijn gaat gepaard met duidelijk afgebakende verantwoordelijkheden inzake doelstellingen, bezoldiging, performancemanagement en de benoeming van nieuwe compliancemedewerkers, alsmede verplichtingen voor het uitoefenen van vetorecht en het escaleren van informatie.

Reikwijdte

Compliance Risk Management richt zich op het beheer van risico's die voortvloeien uit wet- en regelgeving en maatstaven die specifiek gelden binnen de financiële dienstverlening. Compliance Risk Management vervult een actieve scholingsfunctie en ondersteunt de bedrijfsactiviteiten zoals het bestrijden van witwaspraktijken, het voorkomen van financiering van terroristen, het beheersen van belangenverstrengelingen, het toezien op correct verkoop- en handelsgedrag en het beschermen van klantbelangen.

ING Bank maakt bij compliance risico een onderscheid naar vier gedragsverwante integriteitsrisicogebieden: klantgedrag, persoonlijk gedrag, gedrag van de organisatie en financieel gedrag. ING heeft een klokkenluidersregeling, die medewerkers aanmoedigt melding te maken van (een vermoeden van) eventuele schendingen van externe regelgeving en/of intern beleid en/of de Business Principles.

Raamwerk Compliance Risk Management

Het raamwerk voor het beheer van compliance risico bestaat uit drie kerncomponenten:

1. Het Compliance Risk Management-proces
   Het proces bestaat uit vijf kernactiviteiten die worden uitgevoerd in overeenstemming met de vereisten van het raamwerk:

A. signalering van complianceverplichtingen;
B. risicobeoordeling;
C. vermindering compliance risico (inclusief training & opleiding);
D. bewaking compliance risico (inclusief opvolging openstaande acties); en
E. rapportage compliance risico (inclusief rapportage en respons interne incidenten).

2. Advisering

Compliance Officers geven proactief advies over compliance risico, complianceverantwoordelijkheden, -verplichtingen en -aandachtspunten aan de bestuursvoorzitter, het management, lokaal management en lokale commissies, de naasthogere Compliance Officer en medewerkers.

3. Scorecard

Compliance Risk Management maakt gebruik van scorecards voor operationeel risicobeheer om te evalueren hoe goed het Compliance Risk Management raamwerk in een bedrijfsonderdeel is verankerd. Scores hangen samen met de aantoonbare toepassing van de vereiste risicobeheerprocessen en -bedrijfsmaatregelen binnen de bedrijfsonderdelen.

Extraterritoriale wetgeving

Financiële instellingen worden voortdurend door toezichthouders, overheidsinstanties, aandeelhouders, kredietbeoordelaars, klanten en andere partijen nauwlettend gevolgd om ervan verzekerd te zijn dat zij voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, normen en verwachtingen. Bancaire en verzekeringstoezichthouders en andere toezichthoudende instanties in Europa, de Verenigde Staten en elders toetsen doorlopend de activiteiten van financiële instellingen en zien toe op een integere, efficiënte, ordelijke en transparante wijze van zakendoen. ING Bank wil aan de normen en verwachtingen van regelgevende instanties en andere geïnteresseerde partijen voldoen door een aantal initiatieven te ontplooien, zoals controle van informatie over rekeninghouders, betalingsprocessen en overige transacties om naleving van de wet- en regelgeving over witwassen, economische en handelssancties, omkoperij en andere vormen van corruptie kracht bij te zetten.

Het niet naleven van, of het vermeend niet naleven van, de van toepassing zijnde standaarden op dit gebied, kan er onder andere toe leiden dat de vergunning van ING Bank wordt opgeschort of ingetrokken, dat ING het bevel krijgt de activiteiten te stoppen of dat boetes, civiele en strafrechtelijke maatregelen en andere disciplinaire acties worden opgelegd. Dit kan de reputatie en financiële positie van ING

ING Bank

Bank grote schade berokkenen en dienovereenkomstig ligt de primaire focus van ING Bank op zakendoen op de juiste manier door het volgen van de Business Principles en het beleid.

ING Bank blijft continue werken aan de verbetering en versterking van het compliancerisicobeheer. Dit moet ervoor zorgen dat ING Bank te allen tijde de internationale normen en regels naleeft. ING Bank stelt zich ten doel om de controlemechanismen op het gebied van financieel-economische misdaad voortdurend aan te scherpen. Die mechanismen betreffen:
- Antiwitwassen;
- Bestrijding terrorismefinanciering; en
- Export handel en sanctie risico's.

Als gevolg van ING Bank's frequente beoordeling van alle bedrijfsonderdelen vanuit economisch, strategisch en risicoperspectief blijft ING Bank van mening dat, om zakelijke redenen, het zakendoen met bepaalde landen dient te worden beëindigd, hetgeen inhoudt dat het beleid van ING Bank is om geen nieuwe relaties met klanten in deze landen aan te gaan en om de processen te handhaven die een einde moeten maken aan bestaande relaties met betrekking tot deze landen. Momenteel worden Myanmar, Noord-Korea, Soedan, Syrië, Iran en Cuba tot deze landen gerekend. Elk van deze landen is onderhevig aan verschillende sancties opgelegd vanuit de EU, de VS en andere autoriteiten. De VS hebben Cuba, Iran, Soedan en Syrië aangemerkt als landen waar de overheid terrorisme steunt en deze landen economische sancties en exportbeperkingen opgelegd.

Wettelijke maatregelen en onderzoeken door wets-/rechtsinstanties
ING Bank N.V. heeft haar gesprek voortgezet met de Nederlandse toezichthouder, De Nederlandsche Bank (DNB), aangaande transacties met personen in landen die onderhevig zijn aan sancties opgelegd door de EU, de VS en andere autoriteiten en de eerdere evaluatie door ING Bank van transacties met partijen die onderhevig zijn aan deze sancties. ING Bank heeft de mondiale implementatie van versterkte compliance- en risicobeheerprocedures afgerond en werkt verder aan het versterken van de financieel economische misdaad controlemaatregelen, zoals overeen gekomen met de DNB.

ING Bank blijft in gesprek met de autoriteiten in de VS betreffende deze aangelegenheden, waaronder naleving door ING Bank van vereisten van de Office of Foreign Asset Control ('OFAC'). ING Bank heeft verzoeken om informatie ontvangen van Amerikaanse overheidsinstanties, waaronder het Amerikaanse ministerie van Justitie, en het openbaar ministerie van het district New York. ING Bank verleent volledige medewerking aan de lopende onderzoeken en is hierover in gesprek met de Amerikaanse autoriteiten. Het is momenteel niet mogelijk voor ING Bank om te bepalen welk (potentieel aanzienlijk) bedrag gemoeid kan zijn met een eventuele schikking.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2011
- **Relaties met toezichthouders.** Bank Compliance Risk Management bleef investeren in proactieve relaties met toezichthouders in de rechtsgebieden waar ING Bank werkzaam is en streeft daarbij naar een open aanpak en samenwerking op het gebied van signalering en beperking van de compliance risico's voor ING Bank.
- **Integriteitsprogramma.** Bank Compliance Risk Management heeft samen met Human Resources en Communications & Affairs het Promoting Integrity Programme (PIP) verder uitgerold. Dit wereldwijde trainingsprogramma voor de medewerkers richt zich op de waarden van ING (inclusief de ING Business Principles) en de rol daarvan in de activiteiten en op de werkplek. Een korte 'e-learning' lesmodule over klantvertrouwen en fraudebestrijding werd ontwikkeld en gevolgd door dialoogsessies met de leidinggevenden. Medewerkers discussieerden over integriteit en wat dat begrip voor hen betekent, en bogen zich over de toepassing van de Business Principles en het beleid van ING Bank in de dagelijkse werkzaamheden.
- **Verdere versterking controlemechanismen financieel-economische criminaliteit.** ING Bank heeft zich ook in 2011 weer sterk ingezet voor het voorkomen van enige betrokkenheid bij criminele activiteiten. Bestaande activiteiten zijn verder versterkt door aangescherpte bewaking en interne controles, bewustwordings- en trainingsprogramma's en een intern jaarlijks proces waarin het senior management tekent voor de implementatie van beleid en procedures in verband met financieel-economische criminaliteit, inclusief zaken doen met partijen die aan sancties onderhevig zijn.
- **Geschenken, entertainment en beleid tegen omkoping.** ING Bank heeft het beleid voor geschenken, entertainment en omkoping herzien in overeenstemming met het veranderende toezichtsklimaat. Het nieuwe beleid voorziet in forse boetes bij omkoping en houdt rekening met nieuwe extraterritoriale wetgeving tegen omkoping, zoals de UK Bribery Act.
- **Opleiding en scholing.** Voortgaande scholing en bewustwordingstrainingen zijn verstrekt door middel van trainingen en 'online learning' inzake onderwerpen als extra hoge risicolanden & de exporthandel, financieel-economische criminaliteit, geschenken, amusement en anti-omkopingsbeleid. Compliance Risk Management heeft verder de verplichte internationale Compliance Officer Training voortgezet voor alle Compliance Officers die voor het eerst bij ING Bank aan de slag gaan.

BEDRIJFSRISICO ING BANK
Het bedrijfsrisico voor ING Bank wordt gedefinieerd als het blootgesteld zijn aan waardeverliezen als het gevolg van schommelingen in volumes, marges en kosten, alsmede klantgedragrisico. Dit risico is inherent aan strategiebeslissingen en interne efficiëntie. Bij de berekening van bedrijfsrisicokapitaal worden twee componenten onderscheiden en berekend.
(i) Kostenrisico betreft de (in)flexibiliteit in de aanpassing van de kosten wanneer dat nodig is.
(ii) Klantgedragrisico hangt samen met klanten die zich anders gedragen dan voorzien en het effect van dat gedrag op toevertrouwde middelen en vooruitbetalingen bij hypotheken. Het risico van het klantgedrag wordt berekend door de stressfactor te verhogen bij de aannames voor activa en verplichtingen die afhankelijk zijn van het gedrag van klanten.

Elke component wordt apart berekend en vervolgens samengevoegd tot een cijfer voor bedrijfsrisico volgens de variantie-covariantie-methode.

ING VERZEKERINGEN

ORGANISATIE RISICOBEHEER ING VERZEKERINGEN

ING Verzekeringen verkoopt een breed spectrum levens- en schadeverzekeringsproducten. De risico's die voortvloeien uit deze verzekeringsproducten hebben betrekking op de toereikendheid van de verzekeringspremies en de voorzieningen met betrekking tot verzekeringsverplichtingen, de resultaten, de vermogenspositie, alsmede de onzekerheid met betrekking tot het toekomstig rendement op investeringen van de verzekeringspremies. Financiële risico´s zijn onder andere beleggingsrisico, ALM, surplus en kapitaal. Risico´s van verzekeringsproducten betreffen onder andere verzekeringsrisico´s (actuarieel en verzekeringstechnisch) en rentegevoeligheid. Compliance risico, juridisch risico, reputatierisico en operationeel risico vallen onder niet-financiële risico's.

Het Bestuur Verzekeringen Eurasia telt zes leden, inclusief de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep, en is eindverantwoordelijk voor de beheersing van de risico's die samenhangen met de verzekeringsactiviteiten in Europa en Azië. Het Bestuur ING America Holdings telt zeven leden, inclusief de leden van de Raad van Bestuur van ING Groep, en is eindverantwoordelijk voor de beheersing van de risico's die samenhangen met de verzekeringsactiviteiten in de Verenigde Staten (ING Verzekeringen US). Risico's uit hoofde van bepaalde activiteiten uit het verleden die niet via de desinvestering van de Latijns-Amerikaanse, Aziatische, Europese en Amerikaanse activiteiten worden afgestoten ("Verzekeringen Investments"), worden direct door het Bestuur ING Verzekeringen beheerst.

Vooruitlopend op de voorgenomen desinvestering van de verzekeringsactiviteiten is het risicobeheer in belangrijke mate bij ING Verzekeringen Eurasia en ING Verzekeringen US neergelegd, met een toezichtsrol op Groepsniveau.

ING heeft de desinvestering van de pensioen-, levensverzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten in Latijns-Amerika in 2011 afgerond. De transactie was een belangrijke eerste stap in de desinvestering van de verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten.

Organisatie

Risicobeheer binnen ING is de primaire verantwoordelijkheid van de Chief Risk Officer (CRO) van ING Groep. De CRO van ING Groep heeft een directe functionele lijn met de Deputy Chief Risk Officer van ING Verzekeringen Eurasia en via de Chief Financial Officer van ING Verzekeringen US met de Chief Risk Officer van ING Verzekeringen US. De directeur van Verzekeringen Investments is verantwoordelijk voor de afbouw van activiteiten binnen Verzekeringen Investments. De CRO van ING Groep wordt ondersteund door de risicofuncties van ING Groep en door de Groepsfuncties Corporate Legal en de Functional Controller Verzekeringen.

ING Verzekeringen

VOORTGAANDE VERANDERINGEN IN WET- EN REGELGEVING

- De belangrijkste toezichtskwestie voor de verzekeringssector is de voortgaande ontwikkeling door de Europese Unie van het solvabiliteitsraamwerk Solvency II. Solvency II gaat uit van economische, op risico gebaseerde en met de markt overeenstemmende principes waarin kapitaalvereisten in heel Europa direct samenhangen met de activa en verplichtingen van de verzekeraar. Sommige van de voorgestelde maatregelen staan op dit moment ter discussie als onnodig behoudend en als niet in overeenstemming met economisch principes. Het is daarom van belang dat het Solvency II raamwerk, zoals dat eerder ook was gepland, op de markt gebaseerd is, een procyclische insteek vermijdt en volatiliteit in de markt kan opvangen. De politici en toezichthouders van de EU die het raamwerk opstellen, moeten er vooral ook voor zorgen dat de in te voeren maatregelen gedurende de hele cyclus krachtig genoeg zijn. ING Verzekeringen Eurasia werkt actief samen met collega-verzekeraars om de Europese politici en toezichthouders te adviseren met concrete voorstellen te komen die deze doelstellingen bevorderen.
- Het verzekeringsbedrijf is gevoelig voor maatregelen van de toezichthouders, zoals wet- en regelgeving inzake belastingen, pensioenen en de bescherming van de klant. Zo heeft het Europese Gerechtshof in het eerste kwartaal beslist dat prijsdifferentiatie voor mannen en vrouwen niet meer toegestaan is voor verzekeringsproducten die vanaf 21 december 2012 in de Europese Unie worden verkocht. De nieuwe regels zijn alleen van toepassing op nieuwe productie; producten die opnieuw geprijsd en/of verlengd worden, zijn hiervan uitgesloten. In Polen zijn er eind maart 2011 veranderingen in de pensioenwetgeving doorgevoerd. Deze veranderingen zullen naar verwacht een negatief effect hebben op de toekomstige winstontwikkeling.
- De Dodd-Frank Act, de daarbij behorende implementatie richtlijnen en andere hervormingsinitiatieven met betrekking tot financiële wet- en regelgeving kunnen een nadelige uitwerking hebben op de financiële sector, inclusief ING Verzekeringen US en/of een materieel effect hebben op de financiële resultaten, de financiële positie of liquiditeit van ING Verzekeringen US. De 2010 Dodd-Frank Act schrijft aan bestaande en nieuw opgerichte overheidsinstellingen voor om bepaalde onderzoeken in te stellen en kondigt een veelvoud aan regels aan die geïmplementeerd worden in de wet; dit is een lopend proces dat naar verwachting de komende paar jaren zal doorlopen. Ondanks dat bepaalde onderzoeken al zijn afgerond en het regelgevingsproces begonnen is, heerst er nog steeds grote onzekerheid over de uitkomsten van de onderzoeken en de uiteindelijke eisen die gepaard gaan met de regels die nog niet definitief zijn afgekondigd. Totdat de definitieve regelgeving als gevolg van de Dodd-Franck Act is uitgevaardigd zal de volledige invloed ervan op zaken, producten en resultaten, alsmede op de financiële positie onduidelijk blijven.
- Toezichthouders van de afzonderlijke staten en de National Association of Insurance Commissioners (NAIC) herbeoordelen regelmatig de wet- en regelgeving die van toepassing is op verzekeringsmaatschappijen en hun producten. Veelvuldig treden veranderingen in wet- en regelgeving of de interpretaties hiervan op ten gunste van de consument en ten koste van de verzekeraars, wat kan leiden tot nadelige gevolgen voor de financiële positie en operationele resultaten. De NAIC werkt voortdurend aan omvangrijke hervormingen met betrekking tot de voorzieningen voor levensverzekeringen en de berekening hiervan; de gevolgen van toekomstige wijzigingen met betrekking tot de statutaire voorzieningen en de rapportage eisen en de termijn waarop deze wijzigingen worden ingevoerd zijn echter onzeker.

ING VERZEKERINGEN EURASIA

MISSIE EN DOELSTELLINGEN

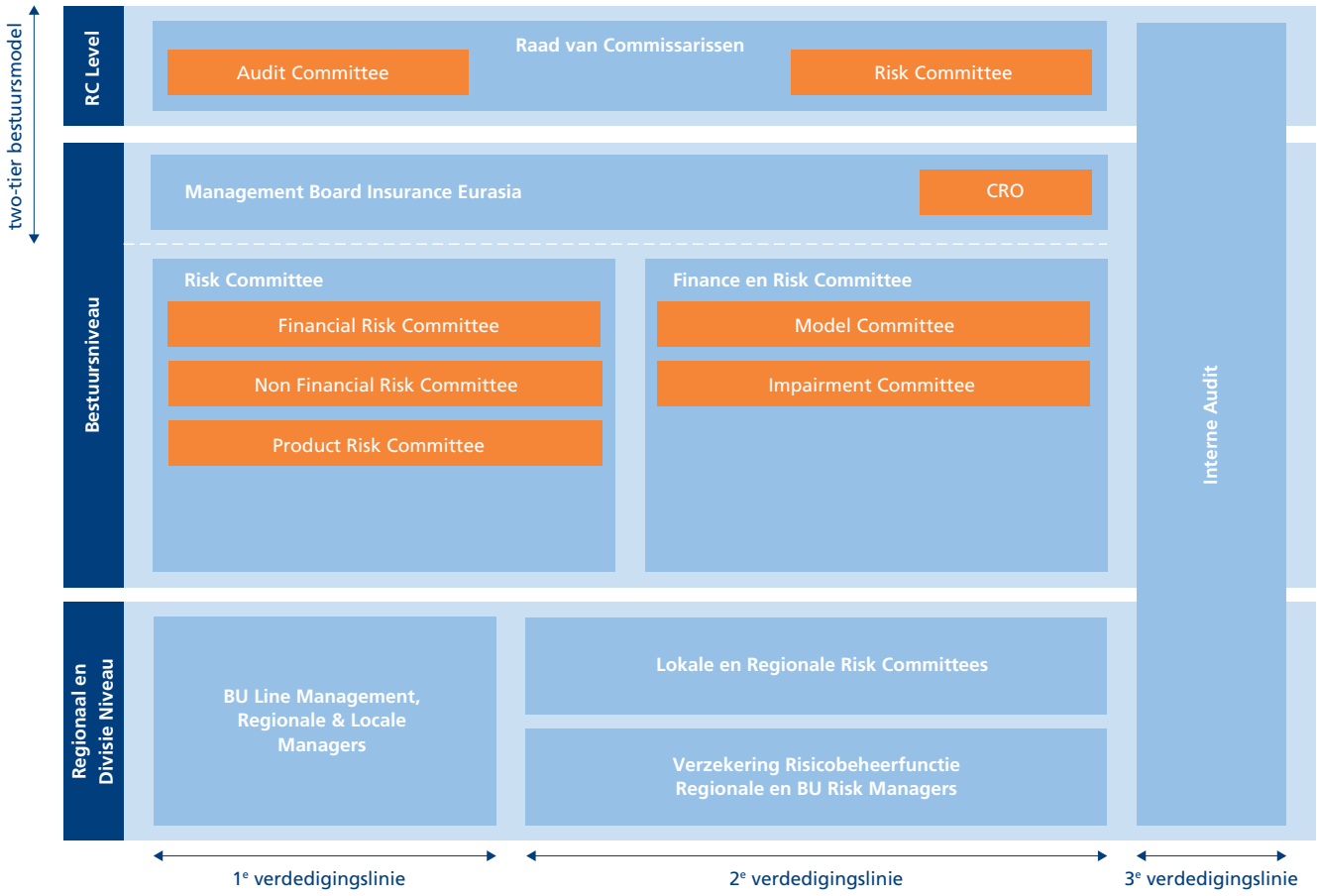
ING Verzekeringen Eurasia is als financiële dienstverlener die vermogensbeheer- en inkomensverzekeringsproducten aanbiedt van nature blootgesteld aan uiteenlopende risico's. ING Verzekeringen Eurasia beoogt met haar risicobeheer alle risico's die de onderneming loopt goed te doorgronden, correct te meten en proactief te beheersen, en op die manier een efficiënte kapitaalallocatie, winstgevende groei, het vereiste rendement op vermogen en voorspelbaarheid van de winstontwikkeling te realiseren.

Aan deze missie liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

- Over risicobeheer en waardecreatie wordt open gecommuniceerd naar zowel interne als externe belanghebbenden
- Naleving van interne en externe regels en richtlijnen wordt bewaakt.
- Producten en portefeuilles worden op de juiste manier gestructureerd, geaccepteerd, geprijsd, goedgekeurd en beheerd en de naleving van interne en externe regels en richtlijnen wordt bewaakt.
- Het risicoprofiel van ING Verzekeringen Eurasia is transparant, en is in overeenstemming met gedelegeerde bevoegdheden en komt overeen met de algehele strategie en risicobereidheid van ING Verzekeringen Eurasia.

ING VERZEKERINGEN EURASIA RISICOBEHEERFUNCTIE

Het risicobouwwerk van ING Verzekeringen Eurasia is gebaseerd op het concept van 'de drie verdedigingslinies' dat ervoor zorgt dat risico's beheerd worden in overeenstemming met de risicotolerantie gedefinieerd door het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Dat concept wordt in heel ING Verzekeringen Eurasia gehanteerd.



ING Verzekeringen Eurasia

Risicotoezicht op bestuursniveau
ING Verzekeringen Eurasia is een structuurvennootschap met een Bestuur ING Verzekeringen Eurasia en een Raad van Commissarissen ING Verzekeringen Eurasia.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia, de algehele gang van zaken binnen het bedrijf en de daarmee samenhangende bedrijfsactiviteiten. De Raad van Commissarissen wordt voor risicobeheerdoeleinden bijgestaan door twee subcommissies:
- Het Audit Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert bij het toezicht houden op en adviseren van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia met betrekking tot de structuur en de werking van de interne risicobeheer- en controlesystemen, evenals het naleven van relevante wet- en regelgeving van toepassing op ING Verzekeringen Eurasia en haar dochters.
- Het Risk Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert bij het toezicht houden op en adviseren van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia met betrekking tot de strategie en het risicobeleid van ING Verzekeringen Eurasia, inclusief de risico's inherent aan de bedrijfsvoering.

Voor zover de commissies niet anders beslissen, woont de Chief Risk Officer (CRO) de vergaderingen van beide commissies bij.

Het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia is verantwoordelijk voor de beheersing van de risico's die voortvloeien uit de activiteiten van ING Verzekeringen Eurasia. Het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia ziet onder meer toe op de effectiviteit van de interne risicobeheer- en controlesystemen en de naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving door ING Verzekeringen Eurasia. Het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia brengt regelmatig verslag uit over deze aangelegenheden en overlegt over de interne risicobeheer- en controlesystemen met de Raad van Commissarissen. Het Bestuur bespreekt ieder kwartaal het risicoprofiel in verhouding tot de risicotolerantie van ING Verzekeringen Eurasia met het Risk Committee.

Als onderdeel van de integratie van risicobeheer in het strategische planningsproces stuurt het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia jaarlijks een Planning Letter uit waarin de organisatie op de hoogte wordt gesteld van de strategie en de belangrijkste risicopunten. Op basis van die Planning Letter stellen de divisies en bedrijfsonderdelen hun bedrijfsplan op, inclusief een kwalitatieve en kwantitatieve beoordeling van de bijkomende risico's. Een expliciete discussie van de risicobereidheid, risicotolerantieniveaus en risicolimieten behoort tot dat proces. Op basis van de diverse bedrijfsplannen formuleert het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia een Strategisch Plan dat ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen wordt voorgelegd.

Bestuursniveau
Het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia heeft met betrekking tot risico bevoegdheden aan twee commissies gedelegeerd:

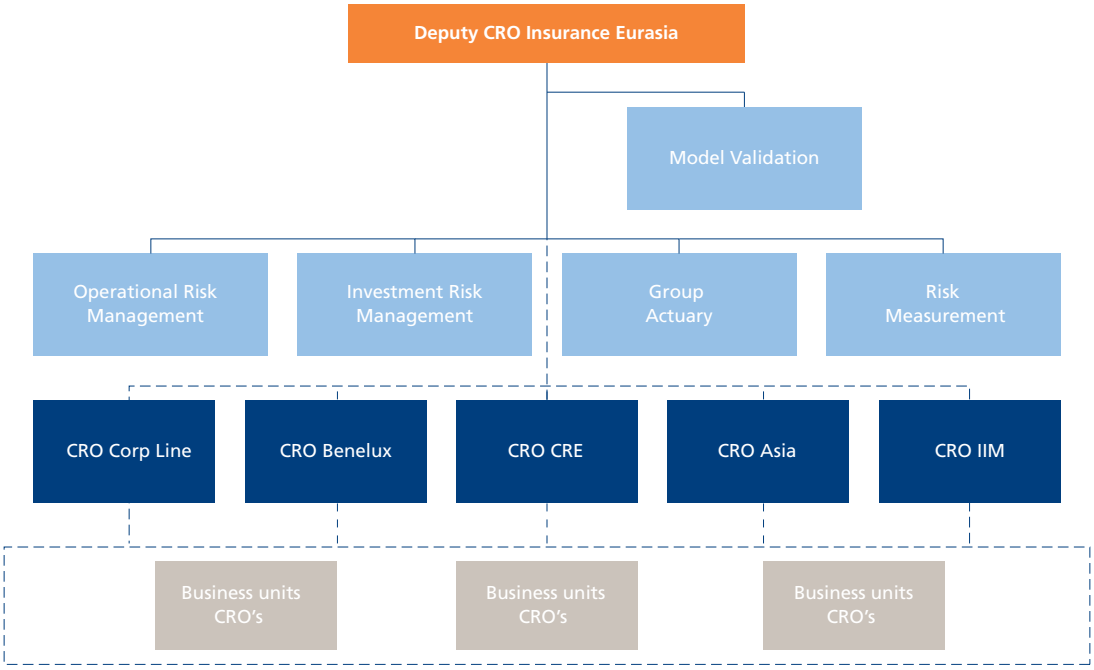
- Finance & Risk Committee
  De belangrijkste verantwoordelijkheid van de commissie is om de beslissingen op het gebied van financiën en risico te coördineren die van invloed zijn op de interne en/of externe verslaglegging van ING Verzekeringen Eurasia. De commissie adviseert, accordeert, evalueert en onderneemt actie over en bij zaken die van invloed zijn op de financiële positie van ING Verzekeringen Eurasia. Het F&RC kent twee subcommissies voor verschillende risicogebieden:
  - *Eurasia Model Committee.* De autoriteit die methoden, modellen en parameters goedkeurt die gebruikt worden voor de bepaling van risico, economisch kapitaal en marktconsistente waarderingen voor gebruik binnen ING Verzekeringen Eurasia.
  - *Impairment Committee.* De autoriteit waar bijzondere waardeverminderingen (inclusief debiteurenvoorzieningen) voor financiële verslaggeleggingsdoeleinden worden goedgekeurd.

- Risk Committee Bestuur ING Verzekeringen Eurasia
  Het Risk Committee van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia bestaat uit alle leden van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia en de hoofden van de financiële en risicobeheer stafafdelingen. Het Risk Committee bespreekt en beslist over risicogerelateerde onderwerpen, de goedkeuring van limieten en tolerantieniveaus per risicocategorie en het goedkeuren en opdracht geven tot uitvoering van actieplannen voor specifieke kwesties op het gebied van financieel, product- en operationeel risico. Het Risk Committee kent een aantal subcommissies voor verschillende risicogebieden:
  - Financial Risk Committee. Oefent het toezicht uit op alle financiële risico aangelegenheden van de entiteiten van ING Verzekeringen Eurasia.
  - Product Risk Committee. Oefent het toezicht uit op alle productrisico-aangelegenheden bij de entiteiten van ING Verzekeringen Eurasia.
  - Non-Financial Risk Committee. Oefent het toezicht uit op alle niet-financiële risico-onderwerpen bij ING Verzekeringen Eurasia.

Risicobeheerfunctie
De Chief Risk Officer (CRO) is de eerstverantwoordelijke persoon voor de risicobeheerfunctie binnen ING Verzekeringen Eurasia, die risico's binnen ING Verzekeringen Eurasia signaleert, meet, bewaakt en daarover verslag uitbrengt. De risicofunctie onderhoudt en actualiseert het risicobeleidsraamwerk, ontwikkelt risicomethoden en adviseert over de risicotolerantie en het risicoprofiel. De CRO draagt er zorg voor dat de Raad van Commissarissen en het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia op de hoogte is en ziet erop toe dat de significante risico's van ING Verzekeringen Eurasia hen te allen tijde duidelijk zijn.

De CRO delegeert het dagelijkse risicobeheer binnen ING Verzekeringen Eurasia aan de Deputy CRO. De afdeling van de Deputy CRO bestaat uit diverse risicofuncties die de totale risicobeheerfunctie ondersteunen.

ING Verzekeringen Eurasia



Er zijn aparte risicocommissies op het niveau van de regio's en de bedrijfsonderdelen. De CRO's van de regio's rapporteren functioneel aan de Deputy CRO, terwijl de CRO's van de bedrijfsonderdelen op hun beurt weer functioneel aan de regio CRO's rapporteren. Compliance Risk Management vormt geen hiërarchisch onderdeel van de risicobeheerfunctie maar valt onder de aparte afdeling Legal & Compliance.

Proces van productgoedkeuring en -evaluatie

Een belangrijk uitgangspunt voor het risicobeheer is dat alle producten correct worden ontworpen, geaccepteerd en geprijsd. Binnen ING Verzekeringen Eurasia wordt dit zeker gesteld door het Product Approval and Review Process (PARP). Deze standaard omvat onder andere vereisten ten aanzien van het risicoprofiel, op waarde gerichte prijsstellingsmaatstaven evenals doelstellingen en documentatie. Onderdeel van het PARP is het vereiste dat het product behalve op de administratieve en boekhoudkundige aspecten ook wordt beoordeeld op marktrisico's, kredietrisico, verzekeringstechnisch risico, compliance risico, juridisch risico en operationeel risico. Vereisten met betrekking tot klantgeschiktheid van verzekeringsproducten is een integraal onderdeel van de PARP-standaard.

Nieuw proces voor beleggingscategorieën en -mandaten

Ter aanvulling op de PARP voor verzekeringsproducten hanteert ING Verzekeringen Eurasia ook een New Investment Class Approval & Review Process (NICARP) voor de goedkeuring van nieuwe beleggingscategorieën. Alle activa waarin ING Verzekeringen Eurasia belegt dienen op de Global Asset List voor te komen, de lijst van alle goedgekeurde beleggingscategorieën. Elk bedrijfsonderdeel houdt een Local Asset List bij als subverzameling van de internationale lijst. Voor een beperkt aantal beleggingscategorieën is bij elke nieuwe transactie een Group Investment Transaction Approval (GITA) verplicht. Die verplichting geldt alleen als de complexiteit of diversiteit goedkeuring op Groepsniveau voor afzonderlijke transacties of transactieprogramma's nodig maakt. De feitelijke beleggingen worden gedaan binnen een beleggingsmandaat, een formele overeenkomst tussen de eigenaar van de beleggingen en de vermogensbeheerder. Bedrijfsonderdelen kunnen alleen beleggingscategorieën in een beleggingsmandaat opnemen die op de lokale lijst voorkomen. Naast de toegestane beleggingscategorieën worden in het mandaat ook afspraken vastgelegd over de strategische assetallocatie en eventuele limieten op beleggingen, sectoren, regio´s en kredietconcentraties.

Toereikendheid voorzieningen

De ING Verzekeringen Eurasia Groepsactuaris houdt toezicht op en vaardigt instructies uit aan alle entiteiten van ING Verzekeringen Eurasia teneinde zeker te stellen dat de totale IFRS verzekeringsverplichtingen van ING Verzekeringen Eurasia worden getoetst op toereikendheid, waarbij rekening wordt gehouden met premieniveaus en de onzekerheid van toekomstige beleggingsopbrengsten. De toereikendheidstoets gebeurt aan de hand van een waardering van de verzekeringsverplichtingen op basis van de huidige actuariële 'best estimate' aannames plus een risicomarge. Op deze manier wordt zeker gesteld dat de voorzieningen op basis van deze aannames toereikend zijn. De veronderstelde beleggingsopbrengsten zijn een combinatie van de uitloop van de portefeuillerendementen op bestaande activa, nieuw geld- en herbeleggingsrente. Voor kortlopende beleggingen en herbeleggingen wordt uitgegaan van nieuw geld. Voor andere herbeleggingen worden lange termijn 'best estimate' veronderstellingen gehanteerd. Bij de meeste producten is stochastisch toetsen vereist, waarbij het 90% betrouwbaarheidsniveau als vereist niveau dient te worden genomen. In het geval dat deterministisch wordt getoetst, wordt het betrouwbaarheidsniveau van 90% bereikt door 20% van de 'best estimate' rentes af te trekken of één procentpunt, afhankelijk van welke van de twee het hoogste is.

ING Verzekeringen Eurasia

Beleid
ING Verzekeringen Eurasia heeft een uitgebreid beleidsraamwerk voor risicobeheer dat regelmatig wordt aangepast om aan te sluiten bij best practice, regelgeving en veranderingen in het bedrijfsprofiel. Met ingang van 2011 is ING Verzekeringen Eurasia begonnen met het herzien van het beleidsraamwerk om te voldoen aan opkomende Solvency II en andere regelgeving, zoals bijvoorbeeld Capital Requirements Directive III (CRD III).

Model Beheer
Modellen voor de gepubliceerde maatstaven worden goedgekeurd door de modelcommissie van ING Verzekeringen Eurasia (EMC). EMC is verantwoordelijk voor beleid, procedures, methoden, models en parameters die worden toegepast in ING Verzekeringen Eurasia. Er zijn regionale modelcommissies voor de goedkeuring van regionale modellen en parameters. Significante regionale modellen en parameter veranderingen hebben eveneens de goedkeuring van het EMC nodig.

Daarnaast voert de interne afdeling Model Validatie periodieke validaties van alle interne modellen uit. Om onafhankelijkheid te waarborgen rapporteert het hoofd Model Validatie direct aan de Deputy CRO.

ING VERZEKERINGEN EURASIA RISICORAAMWERK
Ten bate van het dagelijkse risicobeheer en evenwichtige waarde-, winst- en kapitaalbeslissingen heeft ING Verzekeringen Eurasia een topdown risicolimietkader ingevoerd:

	Beschrijving
Risicobereidheid	Een kwalitatieve risicobereidheidsverklaring waarin ING Verzekeringen Eurasia het terrein afbakent waarin ze wil opereren. Op basis van de bedrijfsstrategie van ING Verzekeringen Eurasia.
Risicotolerantie	Een kwantitatieve grens waarbinnen de risico's mogen worden genomen. Op basis van het streefdoel voor de kapitaalrating en lokale kapitaalrestricties en risicobereidheid voor financiële en niet-financiële risico's.
Risicolimieten	Limietbepaling op basisniveau voor bedrijfsonderdelen in de hele organisatie. Organisatie beperkt het nemen van risico op operationeel niveau binnen de business.

De risicobereidheid wordt beheerd aan de hand van AFR/EC, dat wil zeggen de verhouding beschikbare financiële middelen (Available Financial Resources of AFR) en economisch kapitaal (EC). Economisch kapitaal is gedefinieerd als de hoeveelheid kapitaal die nodig is om onverwachte verliezen op te vangen bij een stressscenario, op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 99,5% met een horizon van één jaar. Het betrouwbaarheidsinterval en de horizon zijn afgestemd op Solvency II.

Financiële risico's
Voor financiële risico's wordt de risicotolerantie vertaald naar risicolimieten op diverse gevoeligheden op basis van een scenario van gematigde stress. De limieten worden vastgesteld op het niveau van de regio's en de bedrijfsonderdelen.

- AFR-gevoeligheden – De potentiële daling van de economische waarde (op basis van de reële waarde) bij een verandering in diverse risicofactoren;
- IFRS-resultaatgevoeligheden – De gevoeligheid van bij de verzekeringsactiviteiten gerealiseerde resultaten (voor belastingen) voor een verandering in diverse risicofactoren in een volledig jaar, gebruikmakend van scenario analyse.

Naast deze bovengenoemde gevoeligheidsanalyses gelden ook andere beperkingen op het niveau van ING Verzekeringen Eurasia, de regio´s en de bedrijfsonderdelen. Bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot de volgende:
- Gevoeligheden wettelijk vereist kapitaal;
- Concentratielimieten op emittenten;
- Concentratielimieten voor sterfterisico;
- Limieten op het eigen behoud van de blootstelling van ING Verzekeringen Eurasia aan rampen en sterfte;
- Richtlijnen en limieten voor beleggingen en derivaten.

Financial Risk Management Report
Het Financial Risk Management Report (FRMR) wordt elk kwartaal besproken in de risicocommissie van de Raad van Commissarissen. De rapportage bevat informatie over de AFR/EC ratio en een kwalitatieve samenvatting van relevante risico onderwerpen in de regio's en specifieke bedrijfsonderdelen.

Actuariële Opinie
De Actuariële Opinie is een kwartaalrapportage voor de Raad van Commissarissen waarin significante ontwikkelingen toegelicht worden met betrekking tot de toereikendheid van voorziening verzekeringsverplichtingen, gebaseerd op IFRS principes voor reserveringen. Ontwikkelingen die een significante impact zouden kunnen hebben op de IFRS verlies- en winstrekening worden ook opgenomen in de Actuariële Opinie. De Actuariële Opinie van het laatste kwartaal van het jaar bevat een overzicht van de IFRS toereikendheidstoets.

Financial Risk Dashboard
Het Financial Risk Dashboard (FRD) is een verslag dat elk kwartaal voor discussie op de agenda staat van de risicocommissie van het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia en van het Financial Risk Committee. Het FRD geeft een overzicht van de belangrijkste financiële risicomaatstaven in vergelijking met de limieten die door het management in overeenstemming met de risicobereidheid zijn geformuleerd.

ING Verzekeringen Eurasia

Investment Risk Dashboard
Voor de portefeuille voor eigen rekening en risico van ING Verzekeringen Eurasia wordt elk kwartaal een Investment Risk Dashboard (IRD) opgesteld. Het IRD wordt aan het Risk Committee overlegd en biedt informatie over de portefeuilles en gevoeligheden in het licht van de toestand in de markten waarnaar het management kan handelen. In het IRD wordt geanalyseerd hoe de portefeuilles zich in het kwartaal hebben ontwikkeld. Het IRD vat marktontwikkelingen samen en geeft verschillende samenstellingen van de portefeuilles om (potentiële) risicoconcentraties van beleggingscategorieën, sectoren, ratingcategorieën en specifieke namen duidelijk zichtbaar te maken. In het licht van de crisis is het IRD verder aangepast om nog meer details en nieuwe invalshoeken te bieden op de risico's in de beleggingsportefeuilles van ING Verzekeringen Eurasia.

Niet-financiële risico's
Om een krachtige beheersing van het niet-financiële risico te waarborgen (die ook tot uiting komt in de risicotolerantie) ziet ING Verzekeringen Eurasia toe op de volledige invoering van het risicobeleid, de minimumstandaarden en implementatierichtlijnen van ING Verzekeringen Eurasia. Bedrijfsonderdelen moeten kunnen aantonen dat ze de juiste stappen hebben genomen om de operationele en compliance risico's te beheersen. ING Verzekeringen Eurasia maakt gebruik van scorecards om de kwaliteit van de interne beheersing binnen een bedrijfsonderdeel te meten. Scores zijn gebaseerd op de aantoonbare – en effectieve – toepassing van de vereiste risicobeheerprocessen in de bedrijfsonderdelen.

Non-Financial Risk Dashboard
Het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) is een verslag dat elk kwartaal op de agenda staat van de Raad van Commissarissen, en het Risk Committee en ter informatie wordt verstuurd aan het Bestuur van ING Verzekeringen Eurasia. Het NFRD verzorgt risico-informatie over belangrijke operationele, compliance- en juridische risico's op alle niveaus van de organisatie. Het NFRD is gebaseerd op de risicotolerantie binnen de eigen activiteiten en biedt een duidelijke beschrijving van de operationale, compliance- en juridische risico's en acties. Het management kan op die manier zelf tot een afgewogen prioriteitsstelling komen voor de beheersing van deze risico's.

Stresstesten
Het standaardproces voor de risicorapportage wordt door ING Verzekeringen Eurasia aangevuld met (ad hoc) stresstesten. Door middel van stresstesten wordt gekeken naar het effect van uitzonderlijke maar plausibele gebeurtenissen op de kapitaalpositie van ING Verzekeringen Eurasia. Stresstesten kunnen intern worden geïnitieerd of op verzoek van De Nederlandse Bank en/of de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) worden uitgevoerd.

ING VERZEKERINGEN EURASIA RISICOPROFIEL

TYPEN RISICO
ING Verzekeringen Eurasia bepaalt de volgende belangrijkste typen risico's die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten:
- Verzekeringstechnisch risico: risico's zoals sterfte, langleven, invaliditeit, ongunstige schadeontwikkelingen bij auto- of woningverzekeringen etc. die voortkomen uit de prijsstelling en acceptatie van de verzekeringscontracten; meer in het bijzonder het risico dat de premies en voorzieningen onvoldoende zijn voor de verzekeringsclaims;
- Bedrijfsrisico: het risico dat de werkelijkheid afwijkt van de verwachtingen voor wat betreft het gedrag van de polishouder, de kosten en premieverhogingen. Deze schommelingen kunnen voorkomen als gevolg van interne, industriële of bredere marktfactoren. Dit betreft het risico dat onlosmakelijk verbonden is met strategische beslissingen en interne efficiëntie. Het strategisch risico wordt om die reden onder bedrijfsrisico gerangschikt;
- Marktrisico: het risico van verlies als gevolg van nadelige bewegingen in marktvariabelen. Marktrisico's zijn onder andere risico op aandelenkoersen, vastgoedprijzen, rentetarieven, impliciete volatiliteit, creditspreads inclusief illiquiditeitspremie en valutakoersen;
- Kredietrisico: het risico van verliezen door het in gebreke blijven van een debiteur (inclusief uitgevers van obligaties) of tegenpartij van ING Verzekeringen Eurasia;
- Liquiditeitsrisico: het risico dat ING Verzekeringen Eurasia of één van haar dochterondernemingen niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeit kan voortvloeien uit zowel de handels- als de niet-handelsposities;
- Operationeel risico: het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Dit omvat ook het risico van reputatieverlies, evenals het juridisch risico; en
- Compliance risico: het risico dat de integriteit van ING Verzekeringen Eurasia schade oploopt door het (vermeend) niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid, procedures en ethische normen.

ECONOMISCH KAPITAAL
Economisch kapitaal binnen ING Verzekeringen Eurasia wordt gedefinieerd als het bedrag dat aan extra activa moet worden aangehouden boven de marktwaarde van de verplichtingen om een positief overschot zeker te stellen voor het geval van nadelige ontwikkelingen. Het economisch kapitaal-model is gebaseerd op een betrouwbaarheidsinterval van 99,5% bij een horizon van één jaar.

Modeltoelichting
ING kwantificeert de volgende soorten risico in het economisch kapitaal-model:
- Marktrisico. Door de bedrijfsonderdelen gerepliceerd voor activa en verzekeringsverplichtingen met behulp van een kleine verzameling standaard financiële instrumenten. Standaardinstrumenten zijn onder andere couponloze obligaties, marktindices, aandelentermijncontracten, swaptions, callable obligaties, valuta- en aandelenopties. Elk bedrijfsonderdeel werkt met 300 risiconeutrale en 200 risicovolatiele scenario's, die in overeenstemming met een multi-valuta dynamisch termijnstructuurmodel voor meerdere

aandelenindices en wisselkoersen zijn gegenereerd. De risicovolatiele scenario's moeten ervoor zorgen dat de replicerende portefeuille op genoeg extreme scenario's is afgestemd om veilig in de berekeningen van het economisch kapitaal te kunnen worden gebruikt. Met behulp van lokale actuariële software worden de 500 scenario's ingezet om stochastische kasstromen voor activa en passiva te ontwikkelen. De kwaliteit van de replicerende portefeuille wordt bewaakt aan de hand van diverse statistische criteria (o.a. 'R-kwadraat') en wordt afgezet tegen marktwaardegevoeligheden als duration, convexiteit en waardeveranderingen in verband met forsere rente- en aandelenveranderingen. Door ook aandelenopties, valutaopties en swaptions in de verzameling replicerende instrumenten op te nemen, kan ING Verzekeringen Eurasia rekening houden met het impliciete volatiliteitsrisico van de meegewogen typen risico's. Datzelfde geldt voor het creditspreadrisico, namelijk door de opname van kredietrisicogevoelige couponloze obligaties in de replicerende verzameling instrumenten.

- Kapitaal voor wanbetalingsrisico. Wordt berekend voor alle portefeuilles met krediet- of transferrisico, waaronder beleggingsportefeuilles. Economisch kapitaal wordt berekend op basis van zeven risicobepalende factoren: PD ('probability of default', maatstaf van de afzonderlijke kredietwaardigheid van de individuele debiteur), EAD ('exposure at default', geschatte omvang van de financiële verplichting op het moment van wanbetaling in de toekomst), LGD ('loss given default', de geschatte verhaalswaarde van het onderpand of de ontvangen garanties (indien van toepassing) en het deel waarvoor geen zekerheid is gesteld), sector van de debiteur, land van de debiteur, resterende looptijd van de onderliggende transacties en het type activa.
- Verzekeringsrisico. Door de bedrijfsonderdelen berekend voor alle subrisico's van leven-, invaliditeit- en schaderisico.
- Bedrijfsrisico. Door de bedrijfsonderdelen berekend voor behoud, kosten en premieaanpassingsrisico.
- Operationeel risico. Berekend met een risicomodel voor alle bedrijfsonderdelen in lijn met de Solvency II Standaard Formule.

Berekening en aggregatie economisch kapitaal

Voor de berekening van het economisch kapitaal maakt het risicosysteem (ECAPS) gebruik van 20.000 simulatiescenario´s voor marktrisico, kredietrisico, bedrijfsrisico, operationeel risico, levenrisico, invaliditeitsrisico en schaderisico. Met de spreiding tussen de risico's wordt rekening gehouden aan de hand van een 'Gaussiaanse copula', wat verschillende marginale kansverdelingen mogelijk maakt op het niveau van de risicofactoren. Meer in overeenstemming met Solvency II wordt kapitaal voor operationeel risico behandeld als iets extra´s en niet als onderdeel van de diversificatie tussen de typen risico.

De 20.000 scenario's worden afgestemd op historische tijdreeksen van de marktrisicofactoren op basis van ten minste vijf jaar gegevenswaarnemingen. De volatiliteiten en correlaties worden gebruikt voor de schattingen van de kwartaaldistributie. Voor elk van de 20.000 scenario's worden de marktwaarde van de activa en passiva en de verandering in de waarde van Market Value Surplus (MVS) herberekend. Al die MVS-veranderingen worden gesorteerd en de 99,5% 'worst-case' veranderingen worden opgespoord om het niveau van het economisch kapitaal te bepalen voor het gegeven aggregatieniveau.

Voor de berekening van het economisch kapitaal gebruikt ING Verzekeringen Eurasia een tijdshorizon van één jaar. In de praktijk worden met het model echter onmiddellijke veranderingen per kwartaal berekend en deze worden vertaald naar een economisch kapitaalcijfer op jaarbasis. Dat de verandering op kwartaalbasis wordt bekeken heeft als doel de resultaten te stabiliseren en ervoor te zorgen dat de veranderingen binnen een bandbreedte blijven waardoor ING Verzekeringen Eurasia de activa en passiva aannemelijker kan waarderen. Berekening van schokken op kwartaalbasis blijkt ook meer consistentie te bieden in de manier waarop de correlaties tussen risicofactoren worden gedefinieerd. Die blijven hierdoor dichter bij de feitelijke risicopraktijken en rapportagecycli.

Risicoprofiel

Onderstaande tabel geeft de reconciliatie van het economisch kapitaal 2010 voor ING Verzekeringen exclusief US zoals gepubliceerd in het Jaarverslag 2010, naar een vergelijkbare basis voor ING Verzekeringen Eurasia 2011. Dit geeft veranderingen weer in de samenstelling en de methodologie. Voor het verdere vervolg van de risicoparagraaf van ING Verzekeringen Eurasia wordt het economisch kapitaal van 2010 op een vergelijkbare basis met 2011 gebruikt.

Economic Capital 2010 reconciliatie (in miljarden euro's)	
	2010
Als gerapporteerd voor ING Verzekeringen exclusief VS in 2010	**10,4**
Exclusief non-ING Verzekeringen Eurasia entiteiten	–2,0
ING Verzekeringen Eurasia 2010, voor veranderingen	**8,4**
Verandering in pensioenfonds fee bedrijven naar statutaire basis	–0,1
Verandering in modellen en methodologiën	3,0
ING Verzekeringen Eurasia 2010, op een vergelijkbare basis als 2011	**11,3**

De niet meegenomen entiteiten hebben voornamelijk betrekking op het bedrijfsonderdeel Latijns-Amerika en het financial leverage deel van ING Verzekeringen zonder US die in het EC van vorig jaar was meegenomen.

Het toezicht op de op 'fee' gebaseerde pensionfondsen in Centraal en Oost-Europa is gebaseerd op lokale sectorale regels in plaats van Solvency II regelgeving voor verzekeringsentiteiten. Om de behandeling van deze pensioenfondsen voor zowel AFR als economisch kapitaal in lijn te brengen met Solvency II is de marktconsistente waardering van deze bedrijfsonderdelen vervangen door statutair eigen vermogen en vereist kapitaal. De impact op EC is EUR 0,1 miljard.

ING Verzekeringen Eurasia

ING heeft een grondige evaluatie van het interne model uitgevoerd in de context van een hiaten analyse onder Solvency II. Dit is om verder aan te sluiten bij de Solvency II wetgeving. In die evaluatie zijn ING Verzekeringen Eurasia's modellen afgezet tegen het standaardmodel van Solvency II, de consultatie documenten van EIOPA en commentaar van groepen deskundigen als het CRO Forum en Group Consultatif.

In het jaarverslag 2010 is hiervoor een schatting opgenomen van tussen de EUR 1 miljard en EUR 2 miljard. Gedurende 2011 zijn verdere aanpassingen en analyses gemaakt. Op vergelijkbare basis leidt dit tot een stijging van het EC van 2010 van EUR 3,0 miljard. De veranderingen zijn gerelateerd aan aandelenrisico (EUR 0,6 miljard), operationeel risico (EUR 0,1 miljard), credit spread en illiquiditeitspremie risico (EUR 1,3 miljard), bedrijfsrisico (EUR 0,1 miljard) en minder diversificatie (EUR 0,9 miljard). Het Solvency II wetgevingsproces is nog gaande. In het bijzonder zijn onderdelen die de waarde bepalen van de polishouder voorzieningen en de daarbij behorende gevoeligheid naar markt- en andere risico factoren op het eigen vermogen nog niet definitief. Het economisch kapitaal model wordt continue aangepast aan de meest recente marktgegevens, ontwikkelingen in best practice en Solvency II wetgeving.

Onderstaande tabel geeft de samenstelling van het economisch kapitaal per divisie waarbij het diversificatievoordeel proportonieel verdeeld is over de divisies.

Samenstelling economisch kapitaal per divisie ING Verzekeringen Eurasia (99,5%)		
	2011	2010
Verzekeringen Benelux	**3.988**	5.075
Verzekeringen Centraal & Rest van Europa	**859**	1.126
Verzekeringen Azië	**2.919**	2.759
Overig Verzekeringsbedrijf Eurasia [1]	**2.520**	2.358
Totaal verzekeringsbedrijf Eurasia	**10.286**	11.318

[1] Tot Overig Verzekeringsbedrijf Eurasia worden de financieringsactiviteiten op het niveau van ING Verzekeringen gerekend, alsmede expliciete interne transacties tussen de bedrijfsonderdelen en Overig Verzekeringsbedrijf Eurasia (beheerd door Capital Management) en herverzekeringen op corporate niveau. De verantwoordelijkheid voor (en het risico van) vrije activa in de divisie waarvoor geen expliciete overdracht via een Overig Verzekeringsbedrijf-transactie geldt, blijft op het niveau van het bedrijfsonderdeel.

Hoewel de cijfers hierboven per divisie getoond worden, wordt de diversificatie tussen risico's berekend over bedrijfsonderdelen heen. De totale diversificatie tussen de bedrijfsonderdelen en het Overig verzekeringsbedrijf Eurasia bedraagt 34% (2010: 28%).

Het economisch kapitaal voor ING Verzekeringen Eurasia nam in 2011 voornamelijk af door activiteiten gericht op significante risicovermindering in de Benelux en de algemene lagere marktwaardes. Dit werd gedeeltelijk gecompenseerd door rentestijgingen in Azië waardoor werkelijke rentes dichterbij de garanties ingebed in de verzekeringsproducten kwamen te liggen. Het economisch kapitaal gealloceerd aan het overig verzekeringsbedrijf Eurasia zit met name in het translatierisico van het marktwaardesurplus van de bedrijfsonderdelen buiten de Eurozone ten opzichte van de euro.

Onderstaande tabel geeft de samenstelling van het economisch kapitaal per risicocategorie. Meer informatie is te vinden in de verschillende risicocategorie secties die hierna volgen.

Samenstelling economisch kapitaal per risicocategorie ING Verzekeringen Eurasia (99,5%)		
	2011	2010
Verzekeringsrisico	**2.003**	1.833
Bedrijfsrisico	**3.011**	2.979
Marktrisico	**7.651**	9.411
Kredietrisico	**606**	627
Operationeel risico	**640**	633
Diversificatie tussen typen risico	**–3.625**	–4.165
Totaal verzekeringsbedrijf Eurasia	**10.286**	11.318

ING Verzekeringen Eurasia

VERZEKERINGSRISICO

Verzekeringsrisico's zijn actuariële en verzekeringstechnische risico's zoals sterfte, langleven, invaliditeit, ongunstige schadeontwikkelingen bij auto- of woningverzekeringen etc. die voortkomen uit de prijsstelling en acceptatie van de verzekeringscontracten.

In de onderstaande tabel worden de belangrijkste categorieën verzekeringsrisico's binnen ING Verzekeringen Eurasia weergegeven. IFRS-resultaatgevoeligheden worden gedefinieerd als het effect van veranderingen op basis van een betrouwbaarheidsinterval van 90%, economisch kapitaalgetallen worden bepaald op basis van een betrouwbaarheidsinterval van 99,5% met een horizon van één jaar.

	Beschrijving	Bepalende factoren
Sterfte	Sterfterisico kan onderverdeeld worden in: - Positief sterfterisico treedt op als er meer claims zijn door hogere overlijdenscijfers bijv overlijdensrisicoverzekeringen - Negatief sterfterisico treedt op als verzekerden langer leven dan verwacht bijvoorbeeld pensioenproducten. Langlevenrisico raakt inkomsten geleidelijk over de tijd	IFRS-resultaten: overlijdensclaims in het levenbedrijf EC: pensioen en lijfrente producten voornamelijk in Nederland
Invaliditeit	Invaliditeits- of ziektekostenverzekeringen bestaan uit verzekeringen die de verzekerde beschermen of verliezen compenseren (bijv. inkomensverliezen) die worden veroorzaakt door ziekte of invaliditeit of voor de kosten van noodzakelijke medische behandelingen in verband met ziekte of invaliditeit.	IFRS-resultaten & EC: inkomensbescherming in Nederland en aanvullende ziektekostenverzekering in Korea en Maleisië
Schade	Schadeverzekeringen dekken uiteenlopende risico's als brand, auto-ongevallen, beroepsaansprakelijkheid, orkanen etc.	IFRS-resultaten & EC: Stormschade en aansprakelijkheidsverzekering in de Benelux.

ECONOMISCH KAPITAAL

Samenstelling economisch kapitaal per verzekeringsrisico ING Verzekeringen Eurasia (99,5%)		
	2011	2010
– Sterfte	**1.203**	1.138
– Invaliditeit	**591**	516
– Schade	**209**	179
Totaal verzekeringsrisico	**2.003**	1.833

Gevoeligheden

IFRS resultaatgevoeligheden voor verzekeringstechnische risico's		
	2011	2010
Sterfte	**–34**	–30
Invaliditeit	**–123**	–99
Schade	**–76**	–49

De totale blootstelling aan verzekeringsrisico's is in 2011 niet significant veranderd. Jaarlijkse herziening van de actuariële aannames voor verzekeringsrisico zijn verwerkt in de cijfers.

Risicomitigatie

Deze risico's kunnen over het algemeen niet (gemakkelijk) direct op de financiële markten worden afgedekt en worden veelal verminderd door diversificatie over grote portefeuilles. Zij worden derhalve hoofdzakelijk beheerst op contractniveau door standaard verzekeringsacceptatie, productontwikkelingseisen, onafhankelijke goedkeuringsprocedures van nieuwe producten en risicobeperkingen met betrekking tot de voorwaarden in de verzekeringspolissen overeengekomen met de klant.

Voor portefeuillerisico's die niet worden verminderd door diversificatie, worden de risico's voornamelijk beheerst aan de hand van concentratie- en positielimieten naast herverzekering en/of securitisatie:

- Risicotoleranties voor schadeverzekeringen worden per verzekeringstype voor catastrofes en per individueel risico vastgesteld.
- Risicotoleranties voor levensverzekeringen worden per verzekerd leven vastgesteld alsmede voor significante gebeurtenissen waarmee meerdere levens gemoeid zijn, zoals pandemieën.
- Van herverzekeringen wordt gebruik gemaakt om de risicotoleranties te beheersen in overeenstemming met het kredietrisicobeleid van ING Verzekeringen Eurasia. Dit wordt hoofdzakelijk gedaan voor schadeverzekeringen.
- Catastrofeverliezen als gevolg van bijvoorbeeld terrorisme zijn naar de mening van ING Verzekeringen Eurasia onverzekerbaar. ING participeert om dit risico te verkleinen in bedrijfstakpools in diverse landen.

BEDRIJFSRISICO

Bedrijfsrisico voor verzekeringen komt feitelijk neer op het risico dat verzekeringsactiviteiten lopen als gevolg van de keuze om zich met verzekeren bezig te houden. In de praktijk kan dit risico worden gedefinieerd als de mogelijkheid dat de werkelijkheid afwijkt van de verwachtingen voor wat betreft de kosten, de uitloop van de bestaande productie (behoud/verlengingen), toekomstige premieaanpassingen etc.

ING Verzekeringen Eurasia

Modeltoelichting

In de onderstaande tabel worden de belangrijkste categorieën bedrijfsrisico's binnen ING Verzekeringen Eurasia weergegeven. EC getallen zijn bepaald op basis van een 99,5% betrouwbaarheidsinterval met een horizon van één jaar.

	Beschrijving	Bepalende factoren
Behoud	Het risico dat het feitelijke behoud van de bestaande activiteit zich ongunstig ontwikkelt ten opzichte van het verwachte behoud van de bestaande activiteiten.	EC: Minder afkopen van polissen met in-the-money garanties en hogere afkopen van meer winstgevende polissen Azië
Kosten	Het risico dat de feitelijke kosten in de toekomst de verwachte kosten overtreffen.	EC: Kosten overschrijdingen in de Benelux
Premieaanpassingen	Het risico dat de feitelijke premieaanpassingen lager uitvallen dan de verwachte premieaanpassingen.	EC: Gerelateerd aan aanvullende ziektekostenverzekeringen die vernieuwd kunnen worden in Maleisië

ECONOMISCH KAPITAAL

Economisch kapitaal ING Verzekeringen EurAsia (99.5% ongediversificeerd) per risico categorie

	2011	2010
Business Risk	**3.011**	2.979

MARKTRISICO

ING Verzekeringen Eurasia loopt marktrisico in de mate waarin het marktwaardesurplus nadelig kan worden beïnvloed door financiële marktbewegingen. Prijsveranderingen in de financiële markten beïnvloeden niet alleen direct de marktwaarde van de activaportefeuille en de afdekkingsderivaten van ING Verzekeringen Eurasia, maar ook de berekende marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen.

In de onderstaande tabel worden de belangrijkste risicocategorieën voor marktrisico binnen ING Verzekeringen Eurasia toegelicht. EC getallen zijn gebaseerd op een 99,5% betrouwbaarheidsinterval met een horizon van één jaar. IFRS-resultaten en AFR gevoeligheden worden beschreven in de tabel op de volgende pagina.

ING Verzekeringen Eurasia

	Beschrijving	Bepalende factoren
Rente	Effect van rentewijzigingen op de activa en verplichtingen AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Gemeten op basis van het effect van een opwaartse of neerwaartse ontwikkeling van 30% ten opzichte van de tienjaars swaprente. Ondergrens verandering 50 basispunten, bovengrens 150 basispunten. Bewegingen worden toegepast op forward rentes tot aan het laatst waarneembare punt van de rentecurve	IFRS-resultaten: gegarandeerde gesepareerd depot-pensioenactiviteiten in de Benelux. AFR &EC: duration gap voor traditionele levenproducten in Korea veroorzaakt door niet beschikbare beleggingen met een lange duratie en ingebouwde opties in de gegarandeerde gesepareerd depot-pensioenactiviteiten in Nederland
Aandelen	Effect van een daling van de aandelenprijzen die van invloed is op de directe aandelenpositie en leidt tot inkomstenverlies bij beleggingsverzekeringen, 'variable annuity' (VA), pensioen- en beleggingsfondsactiviteiten. AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Gemeten op basis van het effect van een daling van de aandelenkoersen van 25%.	IFRS-resultaten, AFR & EC: directe aandelenpositie alsmede ingebouwde opties in de gegarandeerde gesepareerd depot-pensioenactiviteiten in Nederland en in de VA-producten in Japan.
Vreemde valuta (FX)	Effect van verliezen door wisselkoerswijzigingen. AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Gemeten op basis van het effect van een opwaartse of neerwaartse ontwikkeling van 10% ten opzichte van de euro.	IFRS-resultaten: translatierisico van IFRS-resultaten van niet-euro activiteiten. AFR & EC: translatierisico van marktwaardesurplus van niet-euro-activiteiten.
Impliciete volatiliteit (aandelen en rente)	Effect van verliezen op activa en verplichtingen als gevolg van bewegingen in de volatiliteit impliciet in de marktkoers van opties. AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Gemeten op basis van het effect van een relatieve toename van 30% in impliciete volatiliteit - Gewaardeerd voor aandelen als het effect van een relatieve stijging van de impliciete volatiliteit op basis van looptijd: 80% hoger voor looptijden tot 1 jaar, 30% hoger voor looptijden van 1 tot 3 jaar, 20% hoger voor 3–7 jaar en 10% hoger voor looptijden van 7 jaar en langer. N.B. dit effect is in 2010 niet gemeten; aangemerkt als niet van wezenlijk belang	IFRS-resultaten & AFR: ingebouwde opties in: - traditionele levensproducten in Korea - gegarandeerde gesepareerd depot-pensioenactiviteiten in Nederland - de VA-producten in Japan.
Credit spread	Effect van een toename van de creditspreads op beleggingen in vastrentende waarden tegenover veranderingen in de liquiditeitspremie op de verplichtingen. AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Gemeten op basis van het effect van een relatieve stijging door de vermenigvuldiging van een schok in verband met de rating (bijv. een schok voor rating A bedraagt 110 basispunten). - Staatsobligaties met rating AAA en AA en staatsobligaties uit eigen land in de lokale valuta (bijv. KRW staatsobligaties in Zuid-Korea) worden buiten beschouwing gelaten, met uitzondering van Griekse staatsleningen. - Voor gestructureerde kredieten worden schokken met 50% verhoogd ten opzichte van bedrijfs- en staatsobligaties. - De liquiditeitspremie is gebaseerd op een verandering van 50 basispunten tot een bepaalde looptijd afhankelijk van de valuta (bijv. 15 jaar voor euro's, 30 jaar voor Amerikaanse dollars). Om dubbeltellingen te voorkomen, wordt het risico van wanbetaling alleen voor IFRS-resultaten weergegeven en het creditspreadrisico alleen voor AFR. De enige uitzondering is bijzondere waardeverminderingen van beleggingen waarvoor credit spread risico gemeten wordt voor IFRS resultaten	IFRS-resultaten: bijzondere waardeverminderingen van beleggingen in Griekenland AFR & EC: vastrentende beleggingen in alle regio's. Compensatie door liquiditeitspremie hoofdzakelijk in de Benelux.
Vastgoed	Effect van de waarde van vastgoedbeleggingen door een wijziging in de resultaten uit vastgoedactiviteiten en/of een wijziging in het door de belegger gewenste rendement. AFR & IFRS-resultaten gevoeligheden: - Voor AFR wordt dit gemeten als het effect van een daling van alle vastgoedprijzen met 15%. - Voor IFRS-resultaten wordt dit gemeten als het effect van een daling 15% van de vastgoedprijzen voor minderheidsbelangen en direct voor alle vastgoed met herwaardering via de winst-en-verliesrekening. Overige belangen worden alleen meegenomen als er sprake is van een mogelijke bijzondere waardevermindering als gevolg van de prijsdalingen.	IFRS-resultaten & AFR: vastgoedbelangen in de Benelux.

ECONOMISCH KAPITAAL

Economisch kapitaal ING Verzekeringen EurAsia (99,5% ongediversificeerd) per risico categorie

	2011	2010
Market Risk	**7.651**	9.411

Economisch kapitaal is voornamelijk gereduceerd door een daling in aandelenrisico veroorzaakt door marktomstandigheden en aanvullende afdekkingen die aangekocht zijn ter bescherming van de directe aandelenposities in de Benelux. Daarnaast nam het credit spread risico af omdat Zuid Europese overheidsobligaties zijn vervangen door Nederlandse, Japanse en Duitse overheidsobligaties.

ING Verzekeringen Eurasia

Gevoeligheden

Gevoeligheden voor marktrisico´s

	AFR 2011	IFRS-resultaten 2011	AFR 2010	IFRS-resultaten 2010
Rente omhoog	**746**	**–220**	601	–170
Rente omlaag	**–1.601**	**405**	–1.462	251
Aandelen	**–823**	**308**	–1.720	–85
Vreemde valuta	**–972**	**–89**	–877	–113
Impliciete volatiliteit	**–432**	**–116**	–463	n.v.t.
Creditspread	**–180**	**–35**	–1.912	0
Vastgoed	**–790**	**–782**	–798	–791

De beschikbare financiële middelen (AFR) zijn momenteel hoofdzakelijk gevoelig voor neerwaartse rentebewegingen en dalende aandelen- en vastgoedprijzen. In vergelijking met 2010 is de gevoeligheid voor een neerwaartse rentebeweging in de Benelux met afdekkingen verminderd. De gevoeligheid voor aandelenkoersen is ondervangen met afdekkingen van de directe aandelenpositie in de Benelux. De creditspread daalde significant ten opzichte van 2010 door modelupdates en een groter compensatie-effect van de aanwezige liquiditeitspremie in spreads.

De IFRS-resultaten zijn vooral gevoelig voor rentebewegingen en vastgoedprijsdalingen. De gevoeligheid voor vastgoedrisico bleef in 2011 redelijk stabiel. De rentegevoeligheid ten opzichte van 2010 wordt hoofdzakelijk beïnvloed door de extra afdekkingen in de Benelux. Impliciete volatiliteitgevoeligheid van IFRS-resultaten voor rente en aandelen wordt sinds 2011 gepubliceerd.

Onroerend goed

Het prijsrisico op vastgoed vloeit voort uit de mogelijkheid dat de waarde van vastgoed fluctueert door veranderingen in de winstontwikkeling van vastgoedactiviteiten en/of een wijziging in het rendement dat beleggers verlangen. ING Verzekeringen Eurasia heeft vooral een positie in vastgoed in Europa, in het bijzonder de Benelux.
ING Verzekeringen Eurasia kent posities in twee verschillende vastgoedcategorieën in de verzekeringsboeken. Ten eerste is een deel van de gebouwen waarin ING Verzekeringen Eurasia gevestigd is het eigendom van ING. Ten tweede heeft ING Verzekeringen Eurasia geïnvesteerd in diverse vastgoedfondsen alsmede rechtstreeks in onroerend goed. Een daling van de vastgoedprijzen vermindert de waarde van het geïnvesteerd vermogen. ING Verzekeringen Eurasia staat hierdoor bloot aan eventuele prijsschokken in onroerend goed.

De tweede categorie kan worden onderverdeeld in belangen in direct onroerend goed waarvan herwaarderingen in het eigen vermogen worden verantwoord en belangen in fondsen waarvan de herwaarderingen via de winst-en-verliesrekening lopen. Veranderingen in de onroerend goed-prijzen hebben alleen voor de laatstgenoemde categorie direct invloed op het gerapporteerde nettoresultaat.

Vastgoedprofiel per type sector

Sector	Herwaardering via winst-en-verliesrekening 2011	Herwaardering niet via winst-en-verliesrekening 2011	Herwaardering via winst-en-verliesrekening 2010	Herwaardering niet via winst-en-verliesrekening 2010
Woningen	**109**	**967**	349	785
Kantoren	**886**	**605**	1.321	199
Winkels	**1.596**	**379**	1.933	0
Industrieel	**440**	**0**	422	0
Overige	**212**	**518**	166	502
Totaal	**3.243**	**2.469**	4.191	1.486

Per 31 December 2011 heeft ING Verzekeringen Eurasia EUR 3,6 miljard aan vastgoedbeleggingen (exclusief leverage). De totale onroerend goed-positie (inclusief leverage) bedraagt EUR 5,7 miljard waarvan EUR 3,2 miljard tegen reële waarde in de winst-en-verliesrekening wordt geherwaardeerd en EUR 2,5 miljard niet via de winst-en-verliesrekening loopt, maar wordt geboekt tegen kostprijs of ten laste van het eigen vermogen wordt gebracht (met bijzondere waardeverminderingen via de winst-en-verliesrekening). In totaal is de vastgoedpositie met EUR 35 miljoen in waarde gedaald, mede als gevolg van positieve veranderingen in de reële waarde (EUR 22 miljoen), netto investeringen (EUR 126 miljoen) en een FX herwaardering (EUR 8 miljoen). Daar tegenover stond een negatief resultaat uit desinvesteringen (EUR 87 miljoen) en bijzondere waardeverminderingen (EUR 34 miljoen).

KREDIETRISICO

Het belangrijkste kredietrisico voor ING Verzekeringen Eurasia zit in de obligatieportefeuille. Dat risico wordt hoofdzakelijk berekend aan de hand van het economisch kapitaal voor creditspreadrisico als onderdeel van de marktrisicomethodiek. In het spreadrisico komen de risico (- en diversificatie) verschillen tussen ratingcategorieën en regio's tot uiting. Dat geldt echter niet voor het idiosyncratisch risico. Dat laatste, naamspecifieke risico wordt berekend met het kredietverzuimmodel, waarin de 'probability of default' (PD) en de stressed-LGD ('loss given default') voor alle uitgevers van obligatieleningen worden berekend. Bij bedrijfsleningen wordt het idiosyncratisch risico ook beheerd aan de hand van op ratings gebaseerde limieten op emittenten en leningen waardoor er geen grote posities in één naam of groep verwante namen ontstaan. Een absolute LGD-limiet

fungeert als achtervang voor posities in bedrijfsleningen. Posities in staatsleningen worden apart bewaakt. Het kredietrisicoprofiel wordt bewaakt en daarover wordt gerapporteerd in het Investment Risk Dashboard.

Gezien de omvang van de portefeuille vormen termijnleningen (inclusief onderhandse plaatsingen) een veel kleinere bron van kredietrisico voor ING Verzekeringen Eurasia. Deze posities vallen eveneens onder de bewaking van limieten voor emittenten en leningen. Woninghypotheken en polisbeleningen vormen samen de retail kredietrisicopositie van ING Verzekeringen Eurasia. Kredietrisico's worden ingeperkt door verzekeringstechnische criteria en de beschikbaarheid van onderpand.

De derde bron van kredietrisico is de vordering op tegenpartijen uit hoofde van OTC-derivaten, geldmarktleningen en herverzekeringen.

- Derivatentransacties zijn alleen toegestaan als onderdeel van een ISDA-overeenkomst met Credit Support Annex. ING Verzekeringen Eurasia ontvangt dan zekerheid van de tegenpartij voor de totale positieve marktwaarde van alle bilaterale derivatenovereenkomsten tussen ING Verzekeringen Eurasia en die tegenpartij. Wordt de 'marked-to-market' waarde negatief dan moet er onderpand aan de tegenpartij worden geleverd.
- Geldmarktleningen worden alleen verschaft aan banken met een goede kredietstatus. ING Verzekeringen Eurasia houdt voor elke bank geldmarktlimieten aan. Tegenpartijen worden continue gevolgd op ontwikkelingen die aanleiding zouden kunnen vormen voor een verlaging van de limiet.
- Het kredietrisico op herverzekeraars is het risico dat een van de maatschappijen waarbij ING Verzekeringen Eurasia herverzekeraars haar risico's heeft herverzekerd niet tijdig, of helemaal niet, aan de betalingsverplichtingen aangaande herverzekerde claims kan voldoen. ING Verzekeringen Eurasia mitigiteert dit risico door zijn herverzekeringen te spreiden over verschillende kredietwaardige herverzekeraars, en door onderpand te vragen voor herverzekeringscontracten die kunnen leiden tot herverzekeringsblootstellingen boven een minimum drempel.

De doelstelling binnen ING Verzekeringen Eurasia is een laag risico en een goed gediversifieerde portefeuille, die marktconforme maatstaven haalt of overtreft. Het beleid van ING Verzekeringen Eurasia is gericht op het aanhouden van een internationaal gediversifieerde kredietportefeuille, waarbij grote risicoconcentraties worden vermeden Het accent ligt op het beheren van de activiteiten binnen de divisies door middel van topdown concentratielimieten voor individuele leningnemers en bepaalde beleggingscategorieën.

In de tabel worden de belangrijkste categorieën kredietrisico binnen ING Verzekeringen Eurasia weergegeven. EC cijfers zijn gebaseerd op een 99,5% betrouwbaarheidsinterval met een horizon van één jaar. IFRS en AFR gevoeligheden worden beschreven in onderstaande tabel.

	Beschrijving	Bepalende factoren
Kredietverzuim	Effect van wanbetaling door tegenpartijen op IFRS-resultaten. IFRS-resultaten gevoeligheden[1]: - Gemeten op basis van het effect van een vermenigvuldiging van de historische kostprijs, de PD en de LGD (gestrest, 15%). - Voor activa waarop een bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden wordt een schok toegepast volgens de creditspreadmethode.	IFRS-resultaten & EC: beleggingen voor eigen risico en rekening in alle regio's, veelal vastrentend en leningenportefeuille.
Creditspread	Zie onderdeel marktrisico.	

[1] Om dubbeltellingen te voorkomen, wordt het risico van kredietverzuim alleen voor IFRS-resultaten weergegeven en het creditspreadrisico alleen voor AFR. Verondersteld wordt dat het wanbetalingsrisico voor hypotheken en concentratie geen effect van materieel belang op de AFR heeft.

ECONOMISCH KAPITAAL

Economisch kapitaal ING Verzekeringen EurAsia (99,5% ongediversificeerd) per risico categorie		
	2011	2010
Kredietverzuimrisico	**606**	627

Gevoeligheden

IFRS-resultaatgevoeligheden voor kredietrisico's verzekeringsbedrijf		
	2011	2010
Kredietverzuim	**–160**	–236

Risicoprofiel

De doelstelling binnen ING Verzekeringen Eurasia is een laag risico en een goed gediversificeerde, investmentgrade portefeuille, waarbij grote risicoconcentraties worden vermeden. Met het oog op de beperking en spreiding van risico beheert ING Verzekeringen Eurasia de distributie van de kredietportefeuille op basis van ratingcategorieën en sectoren. In beide profielen komen tevens niet verhandelde vastrentende en geldmarktproducten voor die met behulp van het kredietverzuimmodel op risico worden beoordeeld. De specifieke risico's worden ingeperkt door concentratielimieten op emittenten en leningen en het aparte raamwerk voor geldmarkt- en herverzekeringslimieten. Merk op dat voor alle volgende tabellen de blootstelling van interne ING posities niet is opgenomen.

ING Verzekeringen Eurasia

Risicoklassen

Risicoklassen: portefeuille ING Verzekeringen Eurasia, in % van totaal uitstaande bedragen [1]		2011	2010
1	(AAA)	**29,9%**	26,5%
2–4	(AA)	**16,3%**	15,3%
5–7	(A)	**28,0%**	31,3%
8–10	(BBB)	**8,7%**	9,2%
11–13	(BB)	**3,9%**	4,6%
14–16	(B)	**2,3%**	2,4%
17–22	(CCC, geen rating & probleemleningen)	**10,9%**	10,7%
		100,0%	100,0%

(1) Op basis van de berekening van het kredietrisico in kredietverlening, (pre)-settlement, geldmarkt- en beleggingsactiviteiten. De risicoklassen drukken uit wat de kans is dat leningen oninbaar worden. Eventueel onderpand wordt hierbij buiten beschouwing gelaten en is gebaseerd op de moedermaatschappij.

De spreiding naar risicoklassen bij ING Verzekeringen Eurasia bleef in 2011 redelijk stabiel. De stijging in de klasse AAA komt door een stijging in AAA overheidsobligaties. De klasse CCC bestaat uit geen rating en probleemleningen (vooral obligaties van tegenpartijen zonder rating, private equity en vastgoedbeleggingen).

Risicoconcentratie

Risicoconcentratie: portefeuille ING Verzekeringen Eurasia, per economische sector [1][2]	2011	2010
Financiële instellingen (niet-banken)	**17,2%**	17,4%
Centrale overheden	**43,6%**	41,3%
Zakenbanken	**10,7%**	12,9%
Privépersonen	**7,5%**	7,9%
Vastgoed	**2,6%**	2,8%
Nutsbedrijven	**2,8%**	2,5%
Natuurlijke hulpbronnen	**1,6%**	1,5%
Voedingsmiddelen, dranken en persoonlijke verzorging	**1,0%**	1,0%
Overige	**13,0%**	12,7%
	100,0%	100,0%

(1) Op basis van de berekening van het kredietrisico in kredietverlening, (pre)-settlement, geldmarkt- en beleggingsactiviteiten.
(2) Economische sectoren met lager aandeel dan 2% zijn samengevoegd onder Overige.

De belangrijkste verandering is de toegenomen risicoconcentratie in centrale overheden die veroorzaakt wordt door een toegenomen blootstelling aan Europese centrale overheden, met name Nederlands, Japanse en Duitse.

Grootste economische risico's: portefeuille ING Verzekeringen Eurasia, per geografische regio [1]	2011	2010
Nederland	**21,7%**	21,3%
België	**3,8%**	3,6%
Rest van Europa	**42,7%**	46,1%
Noord- en Latijns-Amerika	**5,9%**	6,2%
Azië/Pacific	**25,0%**	21,7%
Rest van de wereld	**0,9%**	1,1%
Totaal	**100,0%**	100,0%

(1) Land is gebaseerd op het vestigingsland van de moedermaatschappij van de schuldenaar.

De daling in Rest van Europa hangt samen met de geringere positie in centrale overheden van Zuid-Europese landen.

Effecten(uit)leen

Onderdelen van ING Verzekeringen Eurasia sluiten actief overeenkomsten tot het kopen en terugkopen van verhandelbare effecten af als onderdeel van hun effectenfinancieringsactiviteiten. Deze transacties kunnen vele juridische vormen aannemen. (Omgekeerde) repo-, effectenleen- en -uitleenovereenkomsten; evenals koop/terugverkoop- dan wel verkoop/terugkoopovereenkomsten; en aandelenleen- en uitleenovereenkomsten zijn de meest gangbare. Het bedrag van als zekerheid aanvaarde financiële activa door ING onder deze overeenkomsten bedroeg ultimo 2011 EUR 8,4 miljard (2010: EUR 9,5 miljard). Deze verandering heeft vooral te maken met de afgenomen effectenuitleen activiteiten. Deze bedragen zijn exclusief het contante deel van deze transacties en exclusief verpandingen onder tri-partiete overeenkomsten (omdat de onderliggende waarde niet direct verpand is aan ING Verzekeringen Eurasia en ook geen eigendom is van ING Verzekeringen Eurasia). Normaal gesproken kunnen deze verhandelbare effecten in de markt worden doorverkocht of doorverpand onder soortgelijke overeenkomsten. ING Verzekeringen Eurasia is verplicht om in zulke situaties soortgelijke effecten terug te geven.

ING Verzekeringen Eurasia

Risicomitigatie

ING Verzekeringen Eurasia maakt gebruik van diverse kredietrisicoverminderingstechnieken. Een belangrijk voorbeeld is de ISDA-overeenkomst in combinatie met zekerheidsovereenkomsten voor alle OTC-derivatentransacties. Andere vormen van dekking zijn hypotheken en garanties – beide zijn belangrijk voor de versterking van de kredietkwaliteit van de hypotheekportefeuilles van ING Verzekeringen Eurasia.

Kredietdekking

In de onderstaande tabel worden de dekkingswaarden per categorie kredietrisico weergegeven. Bij ING Verzekeringen Eurasia definiëren we dekking als een zekerheid, pandrecht, hypotheek of onderpand in een actief dan wel een ontvangen garantie, tegemoetkoming of toezegging (middels een contract en/of in rechte) die is bedoeld om verliezen te verminderen als gevolg van het in gebreke blijven ten aanzien van een verplichting (veelal financieel van aard) die een klant jegens ING Verzekeringen Eurasia heeft. Binnen ING Verzekeringen Eurasia onderscheiden we twee aparte groepen dekking, namelijk onderpand en toezeggingen.

Verpanding

Verpanding is het afgeven van een zekerheidsstelling op een actief. Indien de klant niet aan diens verplichtingen voldoet, wordt het actief dat als onderpand of zekerheid voor die verplichting is gegeven, geliquideerd zodat de opbrengsten kunnen worden gebruikt voor een volledige of gedeeltelijke compensatie van de pandgevers (financiële) verplichting aan ING Verzekeringen Eurasia. Activa hebben een monetaire waarde en zijn doorgaans het eigendom van de persoon of organisatie die dat actief in onderpand aan ING Verzekeringen Eurasia geeft. Voorbeelden van verpandingen zijn verzekeringspolissen of beleggingsrekeningen van klanten verpand aan ING Verzekeringen Eurasia als onderpand voor hypotheekleningen of fondsen achtergehouden voor herverzekeringsblootstellingen.

Toezeggingen

Toezeggingen worden gedefinieerd als juridisch bindende verklaring van een persoon of organisatie die ING Verzekeringen Eurasia het recht geeft om een vordering te verwachten van en neer te leggen bij die persoon of organisatie als de klant van ING Verzekeringen Eurasia niet aan diens verplichtingen jegens ING Bank voldoet. Een voorbeeld is de garantie van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) voor hypotheken.

De tabellen hieronder laten de woninghypothekenportefeuille en bedragen aan hypotheek verpandingen zien. Merk op dat de cijfers gebaseerd zijn op krediet verpandingbedragen. Dit zijn marktwaarden van deze eigendommen na het nemen van een haircut.

Uitstaande bedragen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties

31 December 2011

		Uitstaand	Hypotheken	Liquiditeiten	Garanties	Overige	Totaal kredietdekking
Beleggingen	Financiële instellingen	**20.670**				**183**	**183**
	Other	**61.334**				**3**	**3**
Leningen	Woninghypotheken	**5.603**	**7.062**		**482**	**398**	**7.942**
	Financiële instellingen	**777**					
	Commerciële leningen	**3.086**	**341**				**341**
	Overheden	**280**					
	Overige	**88**					
Herverzekering	Financiële instellingen	**531**		**139**		**62**	**201**
Overige	Financiële instellingen	**5.889**		**77**		**45**	**122**
Totaal		**98.258**	**7.403**	**216**	**482**	**691**	**8.792**

Uitstaande bedragen – Dekkingswaarde inclusief ontvangen garanties

31 December 2010

		Uitstaand	Hypotheken	Liquiditeiten	Garanties	Overige	Totaal kredietdekking
Beleggingen	Financiële instellingen	22.023				194	194
	Other	56.167				1	1
Leningen	Woninghypotheken	5.835	7.197		475	491	8.163
	Financiële instellingen	260					
	Commerciële leningen	2.910	352				352
	Overheden	326					
	Overige						
Herverzekering	Financiële instellingen	475		47		63	110
Overige	Financiële instellingen	6.059				10	10
Totaal		94.055	7.549	47	475	759	8.830

De kredietdekkingen in de bovenstaande tabel vertegenwoordigen de som van alle bestaande dekkingen. Echter, surplus krediet dekkingen op specifieke activa kunnen niet in de plaats gesteld worden voor andere activa zonder dekkingen, of voor activa met een dekkingswaarde die kleiner is dan de onderliggende positie. De waarderingsmethoden voor dekkingen kunnen variëren per dekking.

ING Verzekeringen Eurasia

In vergelijking met de 2010 cijfers is het algemene dekkingsbedrag grotendeels gelijk gebleven. De toename in geld verpandingen komt door de verbeteringen in datakwaliteit met betrekking tot posities in herverzekeraars en obligatie repo posities in de Hong Kong levensbedrijf. Het totaal aan hypothecaire woningleningen verminderde met bijna 4%, terwijl het totale dekkingsbedrag voor woninghypotheken afnam met ongeveer 2%. De afname is vooral te zien in de categorie 'overige dekking' (die bestaat uit ontvangen verzekeringspolissen en verpande effecten) en komt voornamelijk door een afname in het aantal dekkingen en de gemiddelde dekkingswaarde. De gegarandeerde waarde van het NHG stelsel wordt geschat op EUR 1,6 miljard. De geschatte waarde van de garantie kan verschillen afhankelijk van het aantal en bedrag van afgewezen NHG claims onder het stelsel (de afwijzing van claims kan gebeuren als de uitlenende instelling zich niet volledig houdt aan NHG regels).

Verhouding lening/waarde

De loan-to-value (LTV) ratio geeft de verhouding weer tussen de totale lening en de marktwaarde van het onderpand. De marktwaarde is de geregistreerde waarde die is overgenomen van het taxatierapport van een gekwalificeerde taxateur. In Nederland wordt gebruik gemaakt van een LTV op basis van de executiewaarde. Indien beschikbaar wordt indexering toegepast voor herwaardering van het onderpand naar de contante waarde. De LTV-berekening geldt voor de volgende soorten onroerend goed: woningen en industrieel/commercieel vastgoed, grond en van toepassing zijnde andere vaste activa. Alle andere dekkingen worden buiten beschouwing gelaten.

In sommige landen worden woninghypotheken gedekt door overheids- of commerciële verzekeraars. Een voorbeeld hiervan is de NHG in Nederland (zie vorige paragraaf), die garandeert dat een lening bij gedwongen verkoop wordt afgelost. Deze gedekte hypotheken zijn opgenomen in de berekening van de gewogen gemiddelde LTV.

De totale portefeuille woninghypotheken van ING Verzekeringen Eurasia bedraagt EUR 5,6 miljard en is goed voor 5% van het totale uitstaande bedrag van ING Verzekeringen Eurasia. De woningenportefeuille is voor 97% geconcentreerd in Nederland (Nationale-Nederlanden). De gemiddelde LTV van de Nederlandse woningenportefeuille is 86%.

Probleemleningen

Ultimo 2011 was EUR 65 miljoen aangemerkt als een probleemlening (2010: EUR 73 miljoen).

Achterstallige betalingen

ING Verzekeringen Eurasia volgt voortdurend de betalingsachterstanden in haar portefeuille. Met name de particuliere portefeuilles worden maandelijks nauwlettend gevolgd om vast te stellen of er significante wijzigingen in het niveau van betalingsachterstanden optreden. In het algemeen wordt een verplichting beschouwd als achterstallig indien een betaling van rente of aflossing meer dan één dag te laat is. In de praktijk worden de eerste 15 dagen nadat een betalingsverplichting achterstallig wordt, beschouwd als operationeel van aard bij particuliere leningen en leningen aan kleine bedrijven. Na deze periode wordt een brief aan de debiteur verzonden ter herinnering aan de (achterstallige) betalingsverplichtingen. Als de betalingsachterstand na 60 dagen nog steeds bestaat, wordt de verplichting gewoonlijk overgedragen aan een van de afdelingen voor probleemleningen.

Ouderdomsanalyse (achterstallig maar geen bijzondere waardevermindering): ING Verzekeringen Eurasia, uitstaand [1][2]

	2011	2010
Achterstallig gedurende 1–30 dagen	**82**	88
Achterstallig gedurende 31–60 dagen	**24**	28
Achterstallig gedurende 61–90 dagen	**17**	14
Totaal	**123**	130

(1) Op basis van alleen hypotheken.
(2) Het bedrag dat achterstallig is maar geen bijzondere waardevermindering heeft ondergaan bij de niet-kredietactiviteiten was niet van materieel belang.

Bijzondere waardevermindering en voorzieningen

De kredietportefeuille wordt doorlopend geëvalueerd. Alle leningen met achterstallige betalingsverplichtingen van meer dan 90 dagen worden over het algemeen automatisch geclassificeerd als lening met bijzondere waardevermindering. Voor de zakelijke kredietverleningsportefeuille en effectenverplichtingen bestaat over het algemeen een reden om een lening vóór het verstrijken van de termijn van 90 dagen als bijzondere waardevermindering aan te merken, zoals de inschatting van ING Verzekeringen Eurasia dat een klant niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen, of dat een klant faillissement of surseance van betaling aanvraagt. In sommige gevallen zal een materiële overtreding van de financiële afspraken (contractbreuk) ook aanleiding zijn om een lening te kwalificeren als lening met bijzondere waardevermindering. ING Verzekeringen Eurasia beschouwt leningen als zijnde in gebreke indien het, op basis van actuele informatie en gebeurtenissen, waarschijnlijk is dat de contractueel verschuldigde hoofdsom en rentebedragen niet conform de contractbepalingen zullen worden ontvangen. Ieder kwartaal vindt er een formele analyse plaats om de voorzieningen voor mogelijk dubieuze debiteuren vast te stellen volgens een 'bottom-up' benadering. Conclusies worden besproken in het Disclosure Committee, dat over het niveau van de specifieke debiteurenvoorzieningen aan het Bestuur ING Verzekeringen Eurasia adviseert.

ING Verzekeringen Eurasia

In 2010 en 2011 zijn er geen bijzondere waardeverminderingen geboekt voor leningen binnen ING Verzekeringen Eurasia. Gerapporteerde voorzieningen zijn voor persoonlijke leningen en hypotheken en gelden met name de Benelux.

Voorzieningen: portefeuille ING Verzekeringen Eurasia		
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**73,0**	55,1
Afboekingen	**–11,7**	–4,9
Ontvangen op reeds afgeboekte leningen	**1,9**	1,0
Toename/(afname) voorziening dubieuze debiteuren	**19,7**	21,6
Valutaverschillen	**–0,2**	0,2
Overige	**0,5**	0,0
Balanswaarde einde van het jaar	**83,2**	73,0

LIQUIDITEITSRISICO

Liquiditeitsrisico is het risico dat een onderneming niet op het gewenste moment aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeit in deze context betekent de beschikbaarheid van geldmiddelen of de zekerheid dat geldmiddelen zonder aanzienlijke verliezen beschikbaar worden om op het gewenste moment aan alle verplichtingen te kunnen voldoen. ING Verzekeringen Eurasia onderscheidt twee verwante soorten liquiditeitsrisico: het risico van financieringsliquiditeit en het risico van marktliquiditeit. Financieringsrisico is het (primaire) risico dat ING Verzekeringen Eurasia niet over de middelen beschikt om aan de financiële verplichtingen te voldoen wanneer deze verschuldigd zijn. Het risico van marktliquiditeit is het (secundaire) risico dat een belegging niet zonder aanzienlijk verlies kan worden verkocht. De relatie met financieringsliquiditeit is dat, als er betalingen gedaan moeten worden en er onvoldoende liquiditeiten beschikbaar zijn, beleggingsposities in geldmiddelen zullen moeten worden omgezet. Als de marktliquiditeit laag is, levert dat een verlies op.

Net als andere marktrisico's voor het verzekeringsbedrijf valt ook het liquiditeitsrisico onder het toezicht van het Risk Committee. ING Verzekeringen Eurasia hanteert een liquiditeitsbeheer dat in overeenstemming met de risicotoleranties de liquiditeitslimieten definieert. De uitgangspunten voor het liquiditeitsbeheer zijn als volgt:

- Op de interbancaire financieringsmarkten wordt een beroep gedaan in verband met de liquiditeitsbehoefte voor het dagelijkse cashmanagement;
- Een deel van de activa wordt geïnvesteerd in onbezwaarde verhandelbare effecten die kunnen worden gebruikt voor het lenen of verkopen van activa tegen onderpand;
- De strategische assetallocatie is de neerslag van de verwachte en onvoorziene liquiditeitsbehoeften van verplichtingen; en
- Binnen de hele organisatie liggen adequate en actuele crisisfinancieringsplannen klaar die het senior management in staat stellen om op een effectieve en efficiënte manier te reageren in tijden van crisis.

ING Verzekeringen Eurasia definieert drie niveaus van liquiditeitsbeheer. Kortlopende liquiditeit of liquiditeitenbeheer omvat de dagelijkse liquiditeitsbehoeften bij normaal verwachte of waarschijnlijke bedrijfsomstandigheden en richt zich op de financiering van liquiditeitsrisico. In liquiditeitsbeheer voor de lange termijn wordt rekening gehouden met de bedrijfsomstandigheden waaronder zich marktliquiditeitsrisico kan voordoen. Voor liquiditeitsbeheer in tijden van stress wordt gekeken naar hoe de onderneming kan reageren op een potentiële crisissituatie. Er kunnen bij liquiditeitsrisico twee typen crisisgebeurtenissen worden onderscheiden: een marktgebeurtenis en een gebeurtenis specifiek aan ING Verzekeringen Eurasia. Zulke gebeurtenissen kunnen kort- of langdurig zijn en zich beide op lokaal, regio- of wereldwijd niveau voordoen. Afhankelijk van de gebeurtenis bepaalt het beleid tevens de samenstelling van de crisisteams. Liquiditeitsrisico wordt aan de hand van diverse maatstaven gemeten, inclusief ratio's en cash flow scenarioanalyse voor het basisscenario en diverse stressscenario's.

OPERATIONEEL RISICO

Operationeel risico is het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Ook het afgeleide risico op reputatieverlies en het juridische risico worden tot de operationele risico's gerekend; strategische risico's echter niet. Operationeel risico omvat tevens het IT-risico.

ING Verzekeringen Eurasia heeft een allesomvattend raamwerk ontwikkeld voor het besturen en ondersteunen van het proces van signalering, vermindering, meting en bewaking van operationele risico's die staan beschreven in het Enterprise Risk Management-model van COSO (COSO staat voor 'Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission'). De berekening van kapitaal voor operationeel risico staat beschreven in het onderdeel economisch kapitaal.

De operationele risicofunctie werkt met Operational Risk Management (ORM) scorecards aan de hand waarvan elk jaar de verankering van het ORM raamwerk in de bedrijfsonderdelen wordt geëvalueerd. Beleid en minimumstandaarden zijn in het ORM-raamwerk vastgelegd. Operational Risk is in 2011 van start gegaan met een ´policy house´ waarin bestaand beleid op gestructureerde wijze wordt opgeslagen en makkelijk te benaderen is.

Risicobereidheid wordt gedefinieerd als het risiconiveau dat het management bereid is te tolereren. De operationele risicobereidheid wordt geformuleerd door het managementteam ING Verzekeringen Eurasia. Via Non-Financial Risk Committees (NFRC's) wordt ervoor gezorgd dat de verantwoordelijke lijnmanagers de risico's die niet binnen de risicobereidheid vallen, verminderen. Incidenten en operationele risico's worden gevolgd; via het Non-Financial Risk Dashboard wordt hierover elk kwartaal aan het management gerapporteerd.

ING Verzekeringen Eurasia

Ten minste eenmaal per jaar worden geïntegreerde risicobeoordelingen uitgevoerd die het niveau van de risico's bepalen en bepalen of de gevolgde risico's wel volledig zijn. Risicoverminderende acties worden ondernomen voor risico's die het risicobereidheidsniveau overtreffen en de vorderingen van risicoverlagende acties worden formeel gevolgd.

Voor een onafhankelijke operationele risicofunctie en Operational Risk Officers die onpartijdig en objectief in hun bedrijfsonderdeel en regio kunnen adviseren is er een tweeledige rapportagelijn ingesteld, direct aan de Chief Risk Officer van de eigen business en functioneel aan de naasthogere Operational Risk Officer. Het hoofd Operational Risk rapporteert direct aan de Deputy Chief Risk Officer.

ECONOMISCH KAPITAAL

Economisch kapitaal ING Verzekeringen EurAsia (99,5%ongediversificeerd) per risico categorie		
	2011	2010
Operationeel risico	**640**	633

COMPLIANCE RISICO

Compliance risico wordt gedefinieerd als het risico dat de integriteit van ING Verzekeringen Eurasia schade oploopt door het (vermeend) niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid, procedures en de ethische normen. Het niet effectief beheersen van compliance risico kan voor ING Verzekeringen Eurasia naast reputatieschade ook andere consequenties hebben, zoals (bestuurlijke) boetes, strafrechtelijke boetes, schadevergoedingen, gerechtelijke bevelen en opschorting of intrekking van vergunningen. Dit kan nadelige effecten hebben voor klanten, medewerkers en aandeelhouders van ING Verzekeringen Eurasia.

ING Verzekeringen Eurasia maakt bij compliance risico een onderscheid naar vier gedragsverwante integriteitsrisicogebieden: klantgedrag, persoonlijk gedrag, gedrag van de organisatie en gedrag dat wordt verlangd uit hoofde van de wet- en regelgeving in de sector financiële dienstverlening. Naast effectieve rapportagesystemen heeft ING Verzekeringen Eurasia ook een klokkenluidersregeling. Deze regeling moedigt medewerkers aan melding te maken van (een vermoeden van) eventuele schendingen van externe regelgeving en/of intern beleid en/of de Business Principles.

Als gevolg van de frequente beoordeling van alle bedrijfsonderdelen vanuit economisch, strategisch en risicoperspectief blijft ING Verzekeringen Eurasia van mening dat, om zakelijke redenen, het zakendoen met Myanmar, Noord-Korea, Soedan, Syrië, Iran en Cuba dient te worden beëindigd, hetgeen inhoudt dat het beleid van ING Verzekeringen Eurasia is om geen nieuwe relaties met klanten in deze landen aan te gaan en om de processen te handhaven die een einde moeten maken aan bestaande relaties met betrekking tot deze landen.

ING Verzekeringen Eurasia volgt een 'due diligence' bij het ontwikkelen van producten en doet aanzienlijke investeringen in het onderhoud van risicobeheer, juridische en compliance procedures om de huidige verkoopprakijken te monitoren. Klantbeschermingsregelgeving alsmede veranderingen in interpretatie en perceptie van zowel de publieke opinie en de overheidsinstanties van acceptabele marktpraktijken kunnen klantverwachtingen beïnvloeden. Het risico van mogelijke reputatieschade en financiële gevolgen van verkoopprakijken bestaat vanwege de marktomstandigheden, klantverwachtingen, gerapporteerde incidenten en ontwikkelingen in regelgeving. Als onderdeel van ING Verzekeringen Eurasia's klantgerichte aanpak, werkt Compliance Risk Management nauw samen met de bedrijfsonderdelen om zowel de producten als de service om aan klantbehoeften te voldoen.

Voor Compliance Risk Management heeft ING Verzekeringen Eurasia een raamwerk ontwikkeld voor het besturen en ondersteunen van het proces van signalering, vermindering, meting en bewaking van compliance risico's. De compliancefunctie werkt met ORM scorecards aan de hand waarvan elk jaar de verankering van het raamwerk voor compliance risicobeheer in de bedrijfsonderdelen wordt geëvalueerd.

Voor een onafhankelijke operationele compliancefunctie en Compliance Officers die onpartijdig en objectief in hun bedrijfsonderdeel en regio kunnen adviseren is er een tweeledige rapportagelijn ingesteld, direct aan het management van de eigen business en functioneel aan de naasthogere Compliance Officer. De Chief Compliance Officer rapporteert direct aan de General Counsel.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2011

- Bouwen aan klantvertrouwen. In het kader van de klantgerichte inzet van ING Verzekeringen Eurasia hebben Compliance Risk Management en de business in 2011 nauw samengewerkt aan optimale producten en diensten die aan de behoeften van de klanten voldoen;
- Scholing, voortgaande scholing en bewustwordingstraining nam de vorm aan van contactsessies en 'online learning'.

ING VERZEKERINGEN US

MISSIE EN DOELSTELLINGEN

Als financiële dienstverlener en aanbieder van vermogensbeheer, levensverzekerings- en pensioenverzekeringsproducten staat ING Verzekeringen US bloot aan uiteenlopende risico's. ING Verzekeringen US beoogt met haar risicobeheer een duurzame concurrentievoorsprong op te bouwen door risicobeheer volledig in de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en strategische planning in te bouwen.

Aan deze missie liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

- Een transparante communicatie naar interne en externe belanghebbenden over risicobeheer en waardecreatie.
- De naleving van interne en externe regels en richtlijnen wordt bewaakt.
- Producten en portefeuilles worden op de juiste manier gestructureerd, geaccepteerd, geprijsd, goedgekeurd en beheerd.
- Het risicoprofiel van ING Verzekeringen US is transparant, beheer is gericht op het voorkomen van verrassingen en is in overeenstemming met gedelegeerde bevoegdheden.
- Gedelegeerde bevoegdheden komen overeen met de algehele strategie en risicotolerantie van ING Verzekeringen US.

RISICOBOUWWERK

Het risicobouwwerk is gebaseerd op het concept van 'de drie verdedigingslinies' dat ervoor zorgt dat risico's beheerd worden in overeenstemming met de risicotolerantie gedefinieerd door het Bestuur AIH en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Dat concept wordt in heel ING Verzekeringen US gehanteerd.

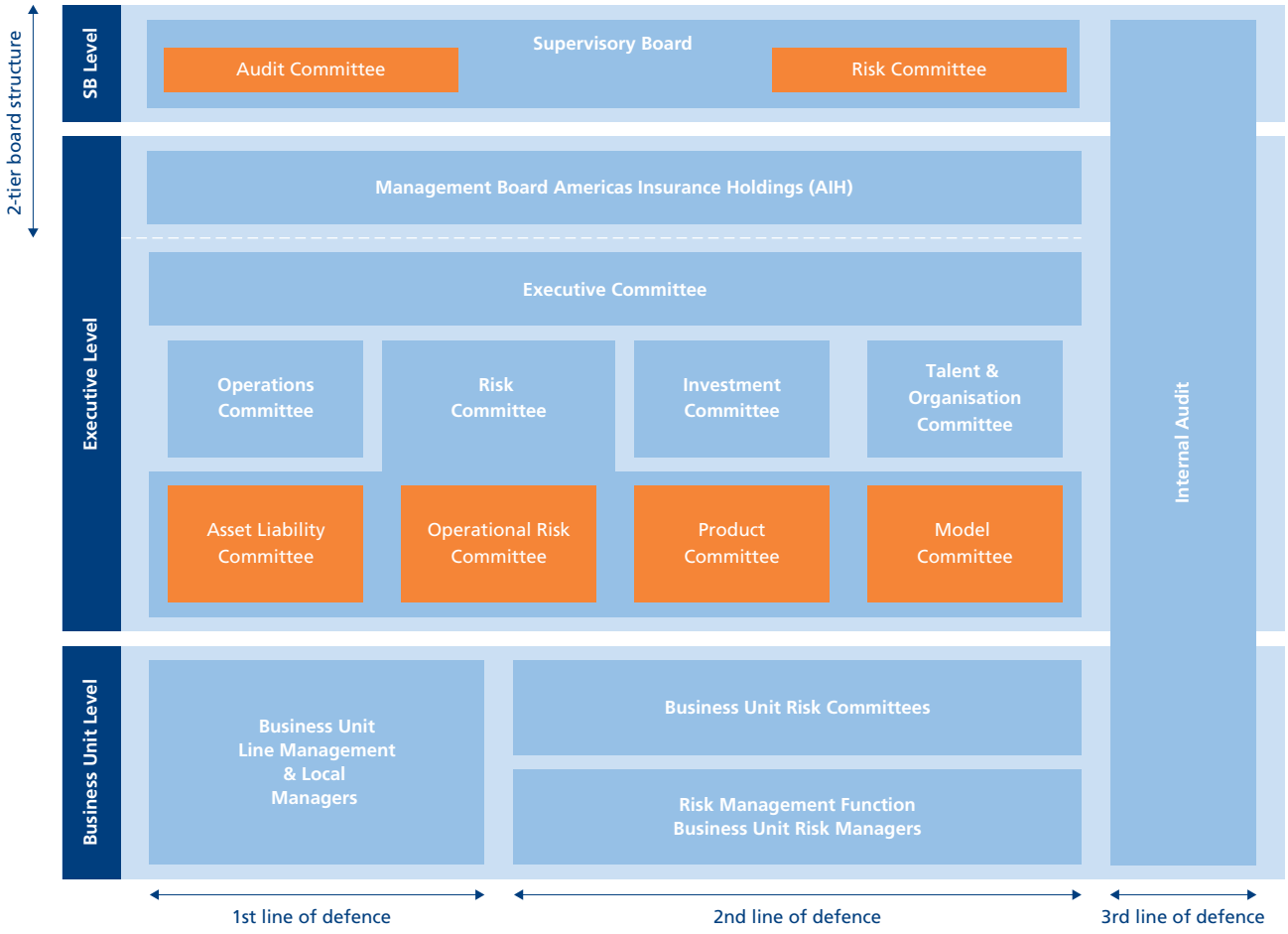
De directie van ING Verzekeringen US heeft het risicobouwwerk het grootste deel van 2011 gedelegeerd aan een financiële risicocommissie met de naam 'Business Line Insurance US & BL US Closed Block Variable Annuity Asset Liability Committee', kortweg het BL ALCO, en een niet-financiële risicocommissie onder de naam 'Operational Risk Committee'.

- BL ALCO
  Heeft het toezicht verzorgd op alle met financiële risico's samenhangende aangelegenheden voor ING Verzekeringen US.
  Heeft het management geadviseerd over risicolimieten en -bereidheid, heeft beleggingsmandaten goedgekeurd en toezicht uitgeoefend op de formulering van aannames.
  Heeft het risicobeleid van ING Groep geïmplementeerd en bewaakt en op die manier zorggedragen voor consistentie in de bedrijfsonderdelen.

- Operational Risk Committee
  Heeft zich bottom-up beziggehouden met operationele risicoaangelegenheden in de bedrijfsonderdelen.
  Heeft de coördinatie voor alle bedrijfsonderdelen gedaan in zaken als financiële beheersingsmaatregelen, continuïteit van de bedrijfsvoering en informatiebeveiliging.
  Heeft het operationele risicobeleid van ING Groep in de bedrijfsonderdelen geïmplementeerd en bewaakt.

ING Verzekeringen US is in het vierde kwartaal van 2011 overgegaan naar een uitgebreider risicobouwwerk zoals hierna beschreven.

ING Verzekeringen US



Risicotoezicht op bestuursniveau
ING Verzekeringen US wordt geleid door het Bestuur AIH en de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van het Bestuur AIH, de algemene gang van zaken binnen het bedrijf en de daarmee samenhangende bedrijfsactiviteiten. De Raad van Commissarissen wordt voor risicobeheerdoeleinden bijgestaan door twee subcommissies:

- Het Audit Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert bij het toezicht houden op en adviseren van het Bestuur AIH met betrekking tot de grote risico's en de structuur en de werking van de interne risicobeheer- en controlesystemen, evenals het naleven van relevante wet- en regelgeving.
- Het Risk Committee, dat de Raad van Commissarissen assisteert op het gebied van risicobeheer, risicobeleid en bepalen van de risicobereidheid.

De Chief Risk Officer (CRO) woont de vergaderingen van beide commissies bij.

Het Bestuur AIH is verantwoordelijk voor de beheersing van de risico's die voortvloeien uit de activiteiten van ING Verzekeringen US. Het Bestuur ziet onder meer toe op de effectiviteit van de interne risicobeheer- en controlesystemen en de naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving door ING Verzekeringen US. Het Bestuur brengt regelmatig verslag uit over deze aangelegenheden en overlegt over de interne risicobeheer- en controlesystemen met de Raad van Commissarissen. Het Bestuur bespreekt ieder kwartaal het risicoprofiel in verhouding tot de risicotolerantie van ING Verzekeringen US met het Audit Committee.

Als onderdeel van de integratie van risicobeheer in het jaarlijkse strategische planningsproces stuurt het Bestuur AIH een Planning Letter uit waarin de organisatie op de hoogte wordt gesteld van de strategie en de belangrijkste risicopunten. Op basis van die Planning Letter stellen de divisies en bedrijfsonderdelen hun bedrijfsplan op, inclusief een kwalitatieve en kwantitatieve beoordeling van de bijkomende risico's. Een expliciete discussie van de risicobereidheid en strategische limieten behoort tot dat proces. Op basis van de diverse bedrijfsplannen formuleert het Bestuur het Strategisch Plan dat ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen wordt voorgelegd.

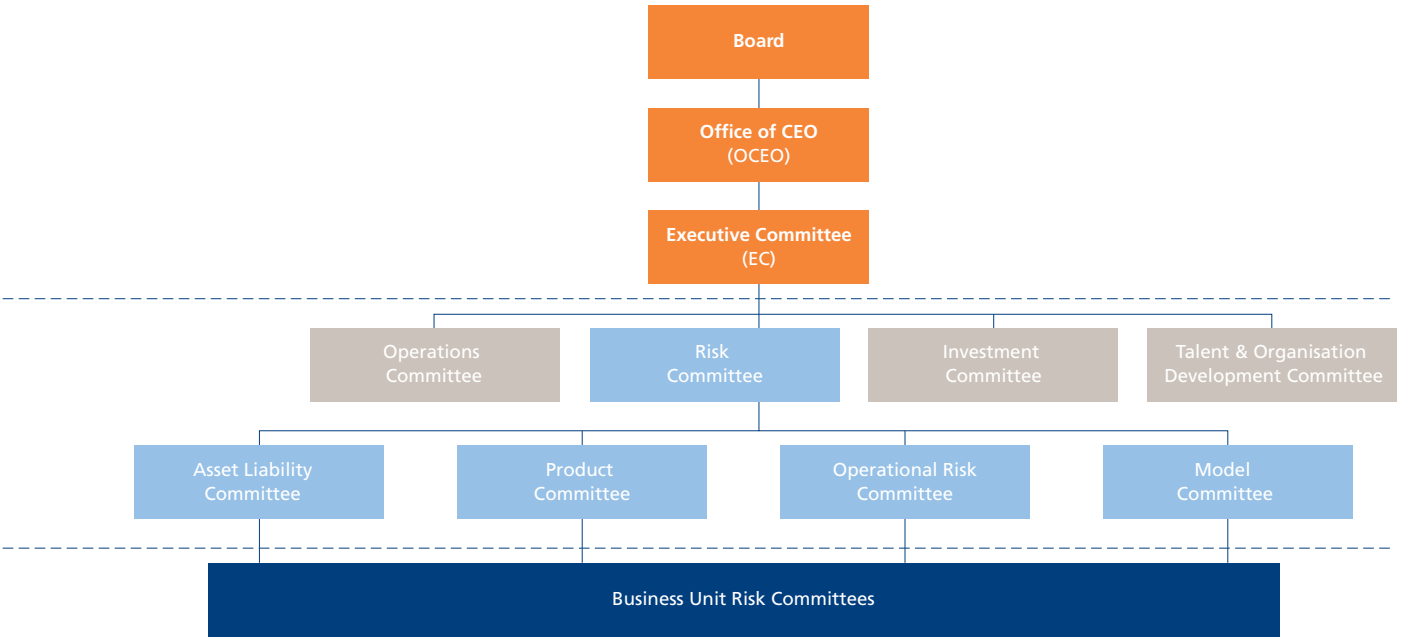
ING Verzekeringen US

Bestuursniveau
Zoals al eerder aangegeven, is ING Verzekeringen US in de loop van 2011 van een financiële risicocommissie met de naam "Business Line Insurance US & BL US Closed Block Variable Annuity Asset Liability Committee" en een commissie voor niet-financiële risico's (het Operational Risk Committee) overgestapt op het uitgebreidere raamwerk dat we hierna beschrijven.

Voor risicogerelateerde onderwerpen vertrouwt het Bestuur ING Verzekeringen US op toezicht door het Group Finance and Risk Committee en het Executive Committee, dat bevoegdheden met betrekking tot risico aan de volgende commissies heeft gedelegeerd:

- Risk Committee
  Houdt zich bezig met aangelegenheden op het gebied van risicobeheer en kapitaal bij ING Verzekeringen US en ondersteunt daarmee het Executive Committee (EC).
  Adviseert het EC over zaken op het gebied van financieel, niet-financieel, product- en modelrisico (alle risico's). Beveelt risicobeleid aan, keurt risicobeleid goed en evalueert risicobeleid. Bepaalt risicobereidheid, -tolerantie en -limieten.
  Het Risk Committee kent een aantal subcommissies voor verschillende risicogebieden:

  - Product Committee
    Oefent het toezicht uit op alle productrisico-aangelegenheden bij ING Verzekeringen US. Dat geldt onder andere voor verzekeringsrisico's en rentegevoeligheid (rentegaranties, winstdeling aan polishouders, verval/afkoop of juist een omvangrijkere positie in verkochte producten en afdekkingen).
    Is verantwoordelijk voor de voorbereiding/goedkeuring van productrisicokwesties (bijv. productgoedkeuring, formulering actuariële aannames), bewaking verzekeringstechnisch risico en beheer van de productportefeuille.
  - Operational Risk Committee
    Oefent het toezicht uit op alle niet-financiële risico-onderwerpen bij ING Verzekeringen US, waaronder operationeel, compliance-, juridisch en reputatierisico.
    Verantwoordelijk voor de voorbereiding/eerste ronde goedkeuring van niet-financiële risicoposten, toezicht op niet-financiële risico-aangelegenheden en besluitvorming over gerapporteerde risico's en voorgesteld geaccepteerd risico.
  - Model Committee
    Oefent toezicht uit op alle model- en modelvalidatierisico-aangelegenheden in heel ING Verzekeringen US.
    Is verantwoordelijk voor de voorbereiding/eerste ronde goedkeuring van modellen en toezicht op modelvalidatie.
  - Asset Liability Committee
    Evalueert methoden en technieken voor de berekening van Asset Liability Management-risico, adviseert over limieten en controleert overtredingen in de beleggingsmandaten.
    Houdt zich bezig met zaken op het gebied van balansbeheer, wettelijke kapitaalvereisten en liquiditeitsbehoeften en adviseert het Executive Committee daarover.
    Oefent het toezicht uit op activiteiten en initiatieven in verband met de schuldenrating van ING Verzekeringen US en de relatie met de ratingbureaus.
    Adviseert het Risk Committee over kapitaal- en liquiditeitsbehoeften.



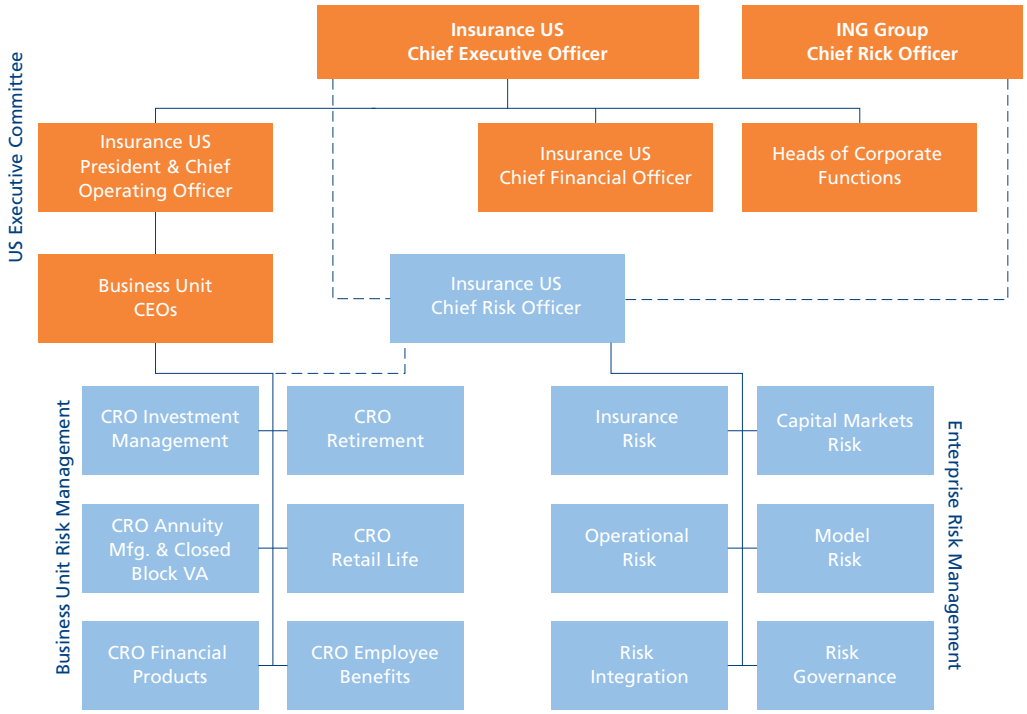
ING Verzekeringen US

Risicobeheerfunctie

De Chief Risk Officer (CRO) is de eerstverantwoordelijke persoon voor de risicobeheerfunctie binnen ING Verzekeringen US, die risico's binnen ING Verzekeringen US signaleert, meet, bewaakt en daarover verslag uitbrengt. De risicofunctie onderhoudt en actualiseert het beleidsraamwerk, ontwikkelt risicomethoden en adviseert over de risicotolerantie en het risicoprofiel. De CRO houdt de Raad van Commissarissen en het Bestuur AIH op de hoogte en ziet erop toe dat de risicopositie van ING Verzekeringen US hen te allen tijde duidelijk is.

De CRO van ING Groep heeft het dagelijkse risicobeheer binnen ING Verzekeringen US gedelegeerd aan de CRO van ING Verzekeringen US. De afdeling van de CRO van ING Verzekeringen US (US Enterprise Risk Management) bestaat uit diverse risicofuncties die de hele organisatie en het totale risicobeheer van ING Verzekeringen US ondersteunen.

Op het niveau van zowel ING Verzekeringen US als de bedrijfsonderdelen zijn risicocommissies ingericht. De CRO's van de bedrijfsonderdelen hebben een rapportagelijn naar de CRO van ING Verzekeringen US.



Proces productgoedkeuring en -evaluatie

Een belangrijk uitgangspunt voor het risicobeheer is dat alle nieuwe producten correct worden ontworpen, geaccepteerd en geprijsd. Binnen ING Verzekeringen US wordt dit zekergesteld door het Product Approval and Review Process (PARP). Deze standaard omvat onder andere vereisten ten aanzien van het risicoprofiel, traditionele en op waarde gerichte prijsstellingmaatstaven evenals doelstellingen en documentatie. Onderdeel van het PARP is de vereiste dat het product behalve op de administratieve en boekhoudkundige aspecten ook wordt beoordeeld op marktrisico's, verzekeringsrisico, compliance risico, juridisch risico, kredietrisico en operationeel risico. Vereisten met betrekking to klantgeschiktheid van verzekeringsproducten zijn een integraal onderdeel van de PARP-standaard.

Toereikendheid voorzieningen

US ERM houdt toezicht op en vaardigt instructies uit aan alle entiteiten van ING Verzekeringen US teneinde zeker te stellen dat de totale verzekeringsverplichtingen van ING Verzekeringen US worden getoetst op toereikendheid, waarbij rekening wordt gehouden met premieniveaus en de onzekerheid van toekomstige beleggingsopbrengsten. Dat gebeurt aan de hand van een waardering van de verzekeringsverplichtingen op basis van de huidige actuariële 'best estimate' aannames plus een risicomarge. Op deze manier wordt zeker gesteld dat de voorzieningen op basis van de huidige aannames toereikend zijn. De veronderstelde beleggingsopbrengsten zijn een combinatie van de uitloop van de portefeuillerendementen op bestaande activa, nieuw geld- en herbeleggingsrente. Bij nieuwe gelden en herbeleggingen wordt uitgegaan van 'best estimate' veronderstellingen voor de lange termijn, hoewel huidige nieuw geldrentes worden gehanteerd voor de kortlopende herbeleggingen. Bij de meeste producten is stochastisch toetsen vereist, waarbij het 90% betrouwbaarheidsniveau als uitkomst dient te worden genomen. In het geval dat deterministisch wordt getoetst, wordt het betrouwbaarheidsniveau van 90% bereikt door risicomarges van het 'best estimate'-scenario af te trekken.

Beleid

ING Verzekeringen US heeft een raamwerk van beleid, procedures, richtlijnen en praktijkvoorschriften voor risicobeheer dat zorgt voor consistentie in de hele organisatie en aan de hand waarvan minimumvereisten worden gedefinieerd waaraan alle bedrijfsonderdelen zich hebben te houden. Het raamwerk voor risicobeheer van de bedrijfsonderdelen is afgestemd op het raamwerk van ING Verzekeringen en voldoet aan de eisen van onder andere de lokale toezichthouder. Het senior management ziet erop toe dat beleid, procedures, richtlijnen en praktijkvoorschriften worden ingevoerd en toegepast. Beleid, procedures, richtlijnen en praktijkvoorschriften worden regelmatig

geëvalueerd en door de betreffende risicocommissies aangepast aan veranderingen in markten en producten en aan de laatste ontwikkelingen in best practice.

Organisatie modellen
In de loop van 2011 heeft het Insurance Model Committee op het niveau van ING Groep nieuwe modellen voor de gehanteerde maatstaven goedgekeurd. In de nieuwe structuur is dit de verantwoordelijkheid van het Model Committee van ING Verzekeringen US.

RISICORAAMWERK
Ten behoeve van het dagelijkse risicobeheer en evenwichtige waarde-, winst- en kapitaalbeslissingen heeft ING Verzekeringen US een topdown risicolimietkader ingevoerd:

	Beschrijving
Risicobereidheid	Een kwalitatieve risicobereidheidsverklaring waarin ING Verzekeringen US het terrein afbakent waarin ze wil opereren. Op basis van de doelstellingen voor de kapitaalrating, de lokale kapitaalrestricties en de bedrijfsstrategie.
Risicotolerantie	Een kwantitatieve grens ter beperking van de te nemen risico's gebaseerd op de risicobereidheid.
Risicolimieten	Limietbepaling op basisniveau voor bedrijfsonderdelen in de hele organisatie.

De risicobereidheid wordt beheerd aan de hand van de volgende maatstaven voor risicotolerantie:
- Wettelijk vereist kapitaal VS. Gedefinieerd als een veelvoud van het minimumkapitaal dat de National Association of Insurance Commissioners (NAIC) voorschrijft, met in achtneming van de kapitaalvereisten die geacht worden nodig te zijn om de ratings te behouden die door de diverse ratingbureaus aan de werkmaatschappijen zijn toegekend, zonder rekening te houden met niet in de Verenigde Staten gevestigde verzekeringsactiviteiten;
- IFRS-resultaten;
- Er zijn doelstellingen geformuleerd op basis van de huidige ratio's en ratiolimieten vastgesteld op basis van gematigde stressscenario's;
- ING Verzekeringen US overweegt de invoering van aanvullende maatstaven voor risicotolerantie, waaronder mogelijk US GAAP Earnings, gevoeligheden voor kapitaal inclusief niet in de Verenigde Staten gevestigde verzekeringsactiviteiten en een op Amerikaanse maatstaven gebaseerde versie van economisch kapitaal (mogelijk niet volledig in lijn met Solvency II).

Financiële risico's
Voor financiële risico's wordt de risicotolerantie vertaald naar risicolimieten op diverse gevoeligheden op basis van een scenario van gematigde stress.
- Gevoeligheid wettelijk vereist kapitaal VS
  De potentiële daling van het overschot boven het minimum vereiste wettelijk kapitaal volgens de Risk Based Capital (RBC) methode in de Verenigde Staten, bij een scenario van gematigde stress voor markt- en kredietrisico. De RBC methode wordt voorgeschreven door de NAIC (National Association of Insurance Commissioners) en is van toepassing op de in de Verenigde Staten gevestigde en onder Amerikaans toezicht vallende verzekeringsactiviteiten. Het nagestreefde overschot hangt ook af van de modellen en vereisten van de ratingbureaus;
- Gevoeligheden IFRS-resultaten
  De gevoeligheid van verzekeringsresultaten (voor belastingen) op basis van gematigde schokken in de onderliggende risicofactoren gedurende een periode van 12 maanden.

Naast deze risicolimieten gelden ook andere beperkingen op het niveau van ING Verzekeringen US en de bedrijfsonderdelen, onder andere voor:
- Concentratielimieten op emittenten;
- Concentratielimieten voor sterfterisico;
- Limieten op het eigen behoud van de blootstelling aan rampen en sterfte;
- Minimale liquiditeitsvereisten; en
- Richtlijnen en limieten voor beleggingen en derivaten.

Financial Risk Management Report
ING Verzekeringen US draagt bij aan het Financial Risk Management Report (FRMR) dat wordt besproken in de risicocommissie van de Raad van Commissarissen. De rapportage bevat een kwalitatieve samenvatting van relevante risico onderwerpen in de specifieke bedrijfsonderdelen.

Actuariële Opinie
ING Verzekeringen US draagt bij aan de Actuariële Opinie, een kwartaalrapportage voor de Raad van Commissarissen waarin significante ontwikkelingen toegelicht worden met betrekking tot de toereikendheid van de voorziening verzekeringsverplichtingen, gebaseerd op IFRS principes voor reserveringen. Ontwikkelingen die een significante impact zouden kunnen hebben op de IFRS verlies- en winstrekening worden ook opgenomen in de Actuariële Opinie. De Actuariële Opinie van het laatste kwartaal van het jaar bevat een overzicht van de IFRS toereikendheidstoets.

Financial Risk Dashboard
ING Verzekeringen US draagt bij aan het Financial Risk Dashboard (FRD), een verslag dat elk kwartaal voor discussie op de agenda staat van de risicocommissie van het Bestuur ING Verzekeringen US en van het Financial Risk Committee. Het FRD geeft een overzicht van de

belangrijkste financiële risicomaatstaven in vergelijking met de limieten die door het management in overeenstemming met de risicobereidheid zijn geformuleerd.

Investment Risk Dashboard
Voor de portefeuille voor eigen rekening en risico van ING Verzekeringen US wordt elk kwartaal een Investment Risk Dashboard (IRD) opgesteld. Het IRD wordt aan het Risk Committee overlegd en biedt management informatie over de portefeuilles. In het IRD wordt geanalyseerd hoe de portefeuilles zich in het kwartaal hebben ontwikkeld. Het IRD vat marktontwikkelingen samen en geeft verschillende samenstellingen van de portefeuilles om (potentiële) risicoconcentraties van beleggingscategorieën, sectoren, ratingcategorieën en specifieke namen duidelijk zichtbaar te maken. In het licht van de crisis is het IRD verder aangepast om nog meer details en nieuwe invalshoeken te bieden op de risico's in de beleggingsportefeuilles van ING Verzekeringen US.

Niet-financiële risico's
Om een krachtige beheersing van het niet-financiële risico te waarborgen (die ook tot uiting komt in de risicotolerantie) ziet ING Verzekeringen US toe op de volledige invoering van het risicobeleid, minimumstandaarden en implementatierichtlijnen van ING Verzekeringen US. Bedrijfsonderdelen moeten kunnen aantonen dat ze de juiste stappen hebben genomen om het operationele risico en compliance risico's te beheersen. ING Verzekeringen US maakt gebruik van scorecards om de kwaliteit van de interne beheersing binnen een bedrijfsonderdeel te meten. Scores zijn gebaseerd op de aantoonbare – en effectieve – toepassing van de vereiste risicobeheerprocessen in de bedrijfsonderdelen.

Non-Financial Risk Dashboard
Het Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) is een kwartaalrapportage die op de agenda staat van de Raad van Commissarissen, Risk Committee, het AIH Executive Committee en de Amerikaanse managementorganen. Het NFRD verzorgt risico-informatie over operationele, compliance- en juridische risico's op alle niveaus van de organisatie. Het dashboard is gebaseerd op de gedefinieerde risicotolerantie en biedt een duidelijke beschrijving van de risico's en acties. Het management kan op die manier zelf tot een afgewogen prioriteitsstelling komen voor de beheersing van de operationele, compliance en juridische risico's.

Stresstesten
Het standaardproces voor de risicorapportage wordt door ING Verzekeringen US aangevuld met (ad hoc) stresstesten. Door middel van stresstesten wordt gekeken naar het effect van uitzonderlijke maar plausibele gebeurtenissen op de kapitaalpositie van ING Verzekeringen US. Stresstesten kunnen intern worden geïnitieerd of op verzoek van externe partijen worden uitgevoerd.

TYPEN RISICO
ING Verzekeringen US onderscheidt de volgende belangrijkste typen risico's die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteiten:
- Verzekeringstechnisch risico: risico's zoals sterfte en invaliditeit die voortkomen uit de prijsstelling en acceptatie van de verzekeringscontracten; meer in het bijzonder het risico dat de premies en voorzieningen onvoldoende zijn voor de verzekeringsclaims.
- Marktrisico: het risico van verlies als gevolg van nadelige bewegingen in marktvariabelen. Marktrisico's zijn onder andere rente-, aandelen-, vastgoedprijzen-, impliciete volatiliteit-, creditspread- en valutakoersrisico.
- Kredietrisico: het risico van verlies door het in gebreke blijven van een debiteur (inclusief uitgevers van obligaties) of tegenpartij van ING Verzekeringen US.
- Bedrijfsrisico: het risico van waardeverlies door schommelingen in volumes, marges en kosten, naast het klantgedragrisico. Deze schommelingen kunnen voorkomen als gevolg van interne, sector of bredere marktfactoren. Dit betreft het risico dat onlosmakelijk verbonden is met strategische beslissingen en interne efficiëntie. Het strategisch risico wordt om die reden onder bedrijfsrisico gerangschikt.
- Liquiditeitsrisico: het risico dat ING Verzekeringen US of één van haar dochterondernemingen niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeitsrisico kan voortvloeien uit zowel de handels- als de niet-handelsposities.
- Operationeel risico: het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Hieronder valt zowel het risico van reputatieverlies als het juridisch risico.
- Compliance risico: het risico dat de integriteit van ING Verzekeringen US schade oploopt door het (vermeend) niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid, procedures en ethische normen.

ONTWIKKELINGEN IN 2011
Zoals vermeld op 3 november 2011 tijdens de rapportage van de resultaten van het derde kwartaal, heeft ING Insurance US een uitgebreide beoordeling gedaan van de aannames voor het onderdeel Closed Block Variable Annuity (CB-VA). Deze beoordeling liet zien dat het huidige gedrag van de polishouders voor deze producten, die overwegend gesloten zijn tussen 2003 en 2009, afwijkt van de eerdere aannames van ING, in het bijzonder als gevolg van de aanhoudende volatiliteit en uitdagende marktomstandigheden. De aannames voor CB-VA zijn herzien voor afkoop, sterfte, GMIB annuitisatie en GMWB utilisatie ratio's, waarbij het grootste effect voortkomt uit de aanpassing van de aannames voor afkoop. De aanpassing zorgt ervoor dat de aannames beter in lijn zijn met het gedrag van polishouders en weerspiegelt beter de volatiliteit op de markt in de afgelopen jaren. In samenhang hiermee heeft ING Insurance US het hedge programma aangepast om rekening te houden met de aangepaste aannames. Zoals aangekondigd in december, heeft de aanpassing van aannames geleid tot een negatief resultaat van EUR 1,1 miljard voor CB-VA. Het effect van de wijziging van de aannames is inclusief een extra toevoeging aan de voorziening om het betrouwbaarheidsniveau van de toereikendheidstoets voor CB-VA conform het ING Accounting beleid naar 50% te brengen. Na deze aanpassingen zijn CB-VA en de andere onderdelen nog steeds blootgesteld aan het risico van gedrag van polishouders; dit zal dan ook doorlopend worden bewaakt en indien nodig zullen gewijzigde aannames worden geïmplementeerd.

ING Verzekeringen US

VERZEKERINGSRISICO

Verzekeringsrisico's zijn actuariële en verzekeringstechnische risico's zoals sterfte, langleven, invaliditeit etc. die voortkomen uit de prijsstelling en acceptatie van de verzekeringscontracten.

In de onderstaande tabel worden de belangrijkste categorieën verzekeringsrisico's binnen ING Verzekeringen US weergegeven. De IFRS resultaatgevoeligheden zijn gebaseerd op schokscenario's met een betrouwbaarheidsniveau van 90%.

	Beschrijving	Bepalende factoren
Sterfte	Twee soorten sterfterisico worden onderscheiden: - Er is sprake van positief sterfterisico als meer verzekerden overlijden dan verwacht en de claims daardoor ook hoger zijn dan verwacht. - Er is sprake van negatief sterfterisico als verzekerden langer leven dan verwacht en de claims daardoor ook hoger zijn dan verwacht (een gematigde schok is niet van wezenlijk belang voor de winst-en-verliesrekening).	De grootste gevoeligheid voor positief sterfterisico doet zich voor in het particuliere levensverzekeringsbedrijf.
Invaliditeit	Invaliditeits- of ziektekostenverzekeringen bestaan uit verzekeringen die de verzekerde beschermen of verliezen compenseren (bijv. inkomensverliezen) die worden veroorzaakt door ziekte of invaliditeit of voor de kosten van noodzakelijke medische behandelingen in verband met ziekte of invaliditeit. Invaliditeitsrisico betreft het risico van de variabiliteit van omvang, frequentie en de betalingstijd van toekomstige schadeclaims, de ontwikkeling van uitstaande claims en toegerekende expertkosten voor invaliditeitsproducten gedurende de resterende contractperiode.	Gevoeligheid voor invaliditeitsrisico (ziekte, arbeidsongeschiktheid, dood door ongeval, ongevallenverzekeringen voor medewerkers, ziektekostenverzekeringen en langdurige zorg) is aanwezig in de Employee Benefits-activiteiten.

Gevoeligheden

Sterfte- en invaliditeitsgevoeligheden worden gediversifieerd berekend op basis van een niveau van 10%, uitgaande van een normale verdeling van resultaten en een specifiek sterfte/invaliditeitsscenario. De grootste bijdrage van de sterftegevoeligheid komt voor rekening van het particuliere levenbedrijf terwijl het invaliditeitsrisico voor een groot deel verband houdt met de Employee Benefits-activiteiten.

IFRS resultaatgevoeligheden voor verzekeringstechnische risico's

	US Excl. CBVA		CBVA	
	2011	2010	**2011**	2010
Sterfte	**–19**	–16	**–7**	–3
Invaliditeit	**–49**	–48	**0**	0

Risicomitigatie

Verzekeringsrisico kan over het algemeen niet (gemakkelijk) direct op de financiële markten worden afgedekt en wordt veelal verminderd door diversificatie over grote portefeuilles. Dit risico wordt derhalve hoofdzakelijk beheerst op contractniveau door standaard verzekeringsacceptatie, productontwikkelingseisen, onafhankelijke goedkeuringsprocedures van nieuwe producten en risicobeperkingen met betrekking tot de voorwaarden in de verzekeringspolissen overeengekomen met de klant.

Voor portefeuillerisico's die niet worden verminderd door diversificatie, worden de risico's voornamelijk beheerst aan de hand van concentratie- en omvanglimieten naast herverzekering en/of securitisatie:

- Risicotoleranties voor levensverzekeringen worden per verzekerd leven vastgesteld en voor significante gebeurtenissen waarmee meerdere levens gemoeid zijn, zoals pandemieën.
- Van herverzekeringen wordt gebruik gemaakt om de risicotoleranties te beheersen in overeenstemming met het kredietrisicobeleid van ING Verzekeringen US.
- Catastrofeverliezen als gevolg van bijvoorbeeld terrorisme zijn naar de mening van ING Verzekeringen US onverzekerbaar. ING Verzekeringen US participeert in bedrijfstakpools in diverse landen om dit risico te verkleinen.

BEDRIJFSRISICO

Bedrijfsrisico voor verzekeringen komt neer op het risico dat verzekeringsmaatschappijen lopen als gevolg van de keuze om zich met verzekeren bezig te houden. In de praktijk kan dit risico worden gedefinieerd als de mogelijkheid dat de werkelijkheid afwijkt van de verwachtingen voor wat betreft de kosten, de uitloop van de bestaande productie (behoud/verlengingen), toekomstige premieaanpassingen, etc. De berekening van kapitaal voor bedrijfsrisico wordt gespecificeerd door de methodologie voor het wettelijk vereiste kapitaal die wordt voorgeschreven door de National Association of Insurance Commissioners (NAIC). ING Verzekeringen US heeft als doelstelling voor haar kapitaal een niveau van 425% van de Company Action Level gespecificeerd door het NAIC.

MARKTRISICO

ING Verzekeringen US loopt marktrisico in de mate waarin de marktwaarde van het eigen vermogen nadelig kan worden beïnvloed door financiële marktbewegingen. Prijsveranderingen in de financiële markten beïnvloeden niet alleen direct de marktwaarde van de huidige beleggingsportefeuille en de afdekkingsderivaten van ING Verzekeringen US, maar ook de berekende marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen.

ING Verzekeringen US

De weergegeven gevoeligheden worden berekend op het niveau van de bedrijfsonderdelen en betreffen in de Verenigde Staten gevestigde verzekeringsactiviteiten. De gevoeligheden zijn gebaseerd op gematigde en makkelijk te verklaren schokken in de onderliggende risicofactoren. Er is rekening gehouden met de volgende risicofactoren:

	Beschrijving	Bepalende factoren
Rente	- Effect van rentewijzigingen op de activa en verplichtingen, - Op basis van het effect van een opwaartse of neerwaartse parallelle verschuiving van 1% in de US Treasury-curve.	Gevoeligheden van diverse garanties (bijv. garanties over minimale rente en gegarandeerde uitkeringen).
Aandelen	- Effect van een daling van de aandelenprijzen die van invloed is op de directe aandelenpositie of die leidt tot inkomstenverlies bij variabele annuity en beleggingsverzekeringen. - Op basis van het effect van een daling van de aandelenkoersen van 25%.	Gesepareerde depot- en aandelenindexbeleggingen gerelateerde zaken, alsook directe aandelenpositie.
Krediet (kredietwanbetalings- en creditspreadrisico)	- Effect van kedietwanbetalingsrisico op de bijzondere waardeverminderingen in een '1 op de 10' scenario (met gebruikmaking van een '1 op de 10' éénjaars wanbetalingspercentage per ratingcategorie, in combinatie met LGD-aannames); plus het effect dat een '1 op de 10' toename in het niveau van de creditspreads kan hebben op gestructureerde activa waar eerder een bijzondere waardevermindering voor is verantwoord (het risico van verdere bijzondere waardeverminderingen) en op CDS-transacties die tegen marktwaarde worden uitgevoerd.	Activiteiten voor eigen risico en rekening.
Impliciete volatiliteit (aandelen en rente)	- Effect van verliezen op activa en verplichtingen als gevolg van bewegingen in de volatiliteit in de marktkoers van opties. - Gemeten voor rente als het effect van een relatieve toename van 30% in impliciete volatiliteit van swaptions. - Gemeten voor aandelen als het effect van een relatieve stijging van de impliciete volatiliteit op basis van looptijd: 80% hoger voor looptijden tot 1 jaar, 30% hoger voor looptijden van 1 tot 3 jaar, 20% hoger voor 3–7 jaar en 10% hoger voor looptijden van 7 jaar en langer.	Ingebouwde garanties in de producten en derivaten waarmee de aandelenpositie wordt afgedekt.
Vreemde valuta (FX)	- Effect van verliezen door wisselkoerswijzigingen. - Op basis van het 'worst case'-effect van een op- of neerwaartse ontwikkeling van 10% voor iedere valuta.	Translatierisico van marktwaardeoverschot van niet-dollar activiteiten.
Vastgoed	- Effect van verliezen door wijzigingen in vastgoedprijzen. - Op basis van het effect van een daling van alle vastgoedprijzen met 15%.	

Gevoeligheden
Stressgebeurtenissen zijn hierboven nader toegelicht. De resultaatgevoeligheden van ING Verzekeringen US zijn vooral gelegen in de krediet-, aandelen- en rentepositie.

ING Verzekeringen US kent geen significante resultaatgevoeligheid voor wisselkoersen: ING Verzekeringen US wordt op basis van de lokale valuta gemanaged en er bestaat derhalve geen translatierisico voor de rapportagevaluta van de groep. Er is geen positie van significant belang in niet-Amerikaanse valuta's. Vanuit groepsperspectief kan er sprake zijn van enig translatierisico tussen USD- en EUR gebaseerde activiteiten.

De gevoeligheden van de resultaten voor ING Verzekeringen US worden weergegeven in onderstaande tabellen.
Rekening houdend met diversificatie tussen risicofactoren staat ING Verzekeringen US (exclusief CB-VA) binnen de context van de analyse van markt- en niet-marktgevoeligheden bloot aan een daling van EUR 1,0 miljard in de verwachte IFRS-resultaten. De veranderingen van 2011 ten opzichte van 2010 vallen toe te schrijven aan uiteenlopende factoren, waaronder:
- Dalende rentestanden waardoor het risico van verdere dalingen toeneemt in verband met productgaranties;
- Afdekkingsprogramma's, inclusief diverse acties om het risico op dalende rente te verminderen;
- De omloopsnelheid van de portefeuille; en
- Toepassing van mean reversion bij de berekeningen van afschrijving van geactiveerde kosten voor Retirement Services.

Gevoeligheden IFRS-resultaten voor marktrisico's [1][2]

	US Excl. CBVA	
	2011	2010
Rente omhoog	**72**	13
Rente omlaag	**–146**	–34
Aandelen	**–293**	–374
Credit – wanbetaling	**–355**	–513
Credit – spread	**–188**	–269

[1] Impliciete volatiliteit, FX en vastgoedgevoeligheden zijn niet van significant belang.
[2] Gevoeligheden worden berekend op het niveau van de bedrijfsonderdelen.

ING Verzekeringen US

Geschatte CBVA gevoeligheden IFRS-resultaat

	Directe verandering in aandelenkoersen					
	–25%	–15%	–5%	+5%	+15%	+25%
Resultaatgevoeligheid voor effect toereikendheidstoets	750	500	100	–250	–600	–900
Effect toereikendheidstoets (50%)	–950	–600	–200	0	0	0
Totaal geschatte resultaatgevoeligheid	–200	–100	–100	–250	–600	–900
Verbetering toereikendheid (50% niveau)				200	600	950

Als gevolg van het ontbreken van een overschot in de toereikendheidstoets, kunnen de resultaten van CB-VA volatiel zijn in bepaalde economische omstandigheden. Deze volatiliteit wordt weergegeven in bovenstaande tabel die de geschatte gevoeligheid toont van de IFRS resultaten voor directe veranderingen in aandelenkoersen. Per 31 december 2011 wordt ingeschat dat een stijging van de aandelenkoersen met 25% bij de CB-VA-portefeuille direct zou leiden tot een daling van de IFRS resultaten met EUR 0,9 miljard en een stijging van de toereikendheid met EUR 0,95 miljard op het 50% niveau. Deze directe gevoeligheid is niet één op één vergelijkbaar met de in de voorafgaande tabel vermelde gevoeligheid, die gebaseerd is op een periode van 12 maanden.

Het risico van wanbetaling betreft schuldbewijzen in de activiteiten voor eigen risico en rekening. De positie in Asset Backed Securities (ABS) en Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) draagt aanzienlijk bij aan de gevoeligheid van de resultaten.

Risicomitigatie

ING Verzekeringen US beheert de risicopositie door middel van aanpassingsmechanismen in overeenkomsten, zoals wijzigingen in toegekende interest, de voorwaarden voor nieuwe productie, de aanpassing van de kapitaalstructuur binnen de beperkingen die door de toezichthouders worden opgelegd en, waar passend geacht, door de afdekking van diverse posities.

Onroerend goed

ING Verzekeringen US heeft een geringe directe positie in vastgoed, die vooral bestaat uit eigen kantoren en objecten verkregen als gevolg van hypothecaire executies.

Vastgoedpositie

	2011	2010
Totaal	**125**	121

KREDIETRISICO

De kredietpositie van ING Verzekeringen US vloeit voort uit de belegging van verzekeringspremies in activa die blootgesteld zijn aan kredietrisico, veelal in de vorm van niet door onderpand gedekte obligatieleningen, onderhandse plaatsingen en commerciële hypotheken, naast ook gestructureerde financieringsproducten. ING Verzekeringen US loopt tevens tegenpartijrisico in derivatentransacties, aan- en verkooptransacties, effecten(uit)leen en herverzekeringsovereenkomsten.

De doelstelling binnen ING Verzekeringen US is een laag risico en een goed gediversifieerde portefeuille, die marktconforme maatstaven haalt of overtreft. Het beleid van ING Verzekeringen US is gericht op het aanhouden van een hoogwaardige portefeuille vastrentende waarden van investment grade, waarbij grote risicoconcentraties worden vermeden. Het accent ligt op het beheren van de totale positie en het concentratierisico door de formulering van risicolimieten op portefeuilleniveau en concentratielimieten voor landen, individuele leningnemers en groepen leningnemers. Het tegenpartijrisico gaat ING Verzekeringen US tegen door alleen transacties te sluiten met tegenpartijen die ten minste voldoen aan de minimale kwaliteitscriteria en door voor alle omvangrijkere posities zekerheid te verlangen.

ING Verzekeringen US

In de tabel worden de belangrijkste categorieën kredietrisico binnen ING Verzekeringen US weergegeven.

	Beschrijving	Bepalende factoren
Risico emittent of beleggingsrisico	- Risico in verband met een kredietverzuim of migratie van de rating, plus het risico dat een verandering in het algemene spreadniveau kan hebben voor de marktwaarde van deze instrumenten. - Gewaardeerd tegen de oorspronkelijke kosten (aankoopkosten) minus vooruitbetalingen of amortisatie en exclusief opgebouwde en niet betaalde rente of de effecten van eventuele bijzondere waardeverminderingen.	Beleggingen in staatsleningen, commercial paper, securitisaties en andere publiek verhandelde effecten
Risico leningen	- Risico in verband met bepaalde niet-liquide beleggingen van ING Verzekeringen US. - Gewaardeerd tegen de oorspronkelijke kosten (aankoopkosten) minus vooruitbetalingen of amortisatie en exclusief opgebouwde en niet betaalde rente of de effecten van eventuele bijzondere waardeverminderingen.	Onderhands geplaatste obligaties en commerciële hypotheekleningen in de Verenigde Staten.
Pre-settlementrisico	- Risico dat een tegenpartij nog vóór de afhandeling van een transactie in gebreke blijft en ING Verzekeringen US de overeenkomst moet vervangen door een transactie met een andere tegenpartij, tegen de dan geldende (mogelijk ongunstige) marktkoers. - Gewaardeerd als de vervangingswaarde ('mark-to-market') plus potentiële toekomstige volatiliteit, met gebruikmaking van een historische tijdshorizon van 3–7 jaar en een betrouwbaarheidsinterval van 97,5% (1,96 standaarddeviatie).	Optie-, swap- en effectenfinancieringstransacties voor afdekkingsdoeleinden.

Risicoprofiel

Als gevolg van de neerwaartse bijstelling door S&P van de kredietrating voor staatsobligaties van de Amerikaanse overheid in augustus 2011 is de positie in activa met een AAA-rating gedaald naar 16,5%. Een grote 'instroom' in de categorie AA was het gevolg, maar dit werd gecompenseerd door het feit dat de ratings van een aantal verzekeraars waarin ING Verzekeringen US (gesecuritiseerd) herverzekeringsrisico heeft op hun beurt weer werd verlaagd van AA naar A. De categorie 17–22 bestaat grotendeels uit posities waarvoor geen rating bestaat. De positie in activa die een rating van CCC of lager hebben, is minder dan 3% van de portefeuille.

Risicoklassen: portefeuille ING Verzekeringen US, in % van totaal uitstaande bedragen [1]

		ING Verzekeringen US	
		2011	2010
1	(AAA)	**16,5%**	22,3%
2–4	(AA)	**13,7%**	13,9%
5–7	(A)	**25,3%**	23,4%
8–10	(BBB)	**24,0%**	21,3%
11–13	(BB)	**3,8%**	4,0%
14–16	(B)	**3,9%**	4,5%
17–22	(CCC, geen rating & probleemleningen)	**12,8%**	10,6%
		100%	100%

[1] Op basis van de berekening van het kredietrisico in kredietverlening, (pre-)settlement, geldmarkt- en beleggingsactiviteiten. De risicoklassen drukken uit wat de kans is dat leningen oninbaar worden. Eventueel onderpand wordt hierbij buiten beschouwing gelaten en de risicoklassen zijn gebaseerd op de moedermaatschappij.

De risicoconcentratie per sector was zeer vergelijkbaar met het voorgaande jaar. De grootste daling (2,9%) stond op naam van Financiële instellingen (niet-banken). Opgemerkt dient te worden dat deze categorie voor een groot deel bestaat uit 'special purpose vehicles' die RMBS, ABS en CMBS uitgeven.

Risicoconcentratie: portefeuille ING Verzekeringen US, per economische sector [1]

	ING Verzekeringen US	
	2011	2010
Financiële instellingen (niet-banken)	**38,6%**	41,5%
Vastgoed	**8,5%**	7,9%
Centrale overheden	**8,2%**	8,4%
Natuurlijke hulpbronnen	**6,9%**	5,5%
Nutsbedrijven	**6,0%**	5,2%
Zakenbanken	**4,4%**	3,4%
Voedingsmiddelen, dranken en persoonlijke verzorging	**3,6%**	3,2%
Chemie, Gezondheidszorg en Farmacie	**3,1%**	3,0%
Privépersonen	**2,2%**	2,3%
Telecommunicatie	**2,2%**	2,1%
Algemene industrie	**2,1%**	1,6%
Overige	**14,2%**	15,9%
	100,0%	100,0%

[1] Economische sectoren met lager aandeel dan 2% zijn samengevoegd onder 'Overige'.

ING Verzekeringen US

In overeenstemming met de Amerikaanse wet- en regelgeving belegt ING Verzekeringen US hoofdzakelijk in financiële instrumenten in de Verenigde Staten. Obligaties van en onderhandse plaatsingen bij West-Europese bedrijven zijn goed voor het leeuwendeel van de niet-Amerikaanse positie. De afname van de positie in Nederland valt gedeeltelijk terug te voeren op de verlaging van het belang in de Nederlandse staat.

Grootste economische risico's: portefeuille ING Verzekeringen US, per geografische regio [1]

	ING Verzekeringen US	
	2011	2010
Verenigde Staten	**77,4%**	77,7%
Nederland	**5,7%**	8,2%
Rest van Europa	**9,3%**	6,8%
Rest van Noord- en Latijns-Amerika	**4,4%**	4,2%
Azië/Pacific	**3,0%**	3,0%
Rest van de wereld	**0,2%**	0,1%
Totaal	**100%**	100%

[1] Land is gebaseerd op het vestigingsland van de schuldenaar.

Effecten(uit)leen

Onderdelen van ING Verzekeringen US sluiten actief overeenkomsten tot het kopen en terugkopen van verhandelbare effecten af als onderdeel van hun effectenfinancieringsactiviteiten. Deze transacties kunnen vele juridische vormen aannemen. (Omgekeerde) repo-, effectenleen- en -uitleenovereenkomsten; evenals koop/terugverkoop- dan wel verkoop/terugkoopovereenkomsten; en aandelenleen- en uitleenovereenkomsten zijn de meest gangbare. Het bedrag van als zekerheid aanvaarde financiële activa door ING Verzekeringen US onder deze overeenkomsten bedroeg ultimo 2011 EUR 0,8 miljard en ultimo 2010 EUR 2 miljard. De verandering komt grotendeels voor rekening van een lagere positie in repos en de beëindiging van het Cash Release Securities Lending Program. Deze bedragen zijn exclusief het contante deel van deze transacties en exclusief verpandingen onder tripartiete overeenkomsten (omdat de onderliggende waarde niet direct verpand is aan ING Verzekeringen US en ook geen eigendom is van ING Verzekeringen US). Normaal gesproken kunnen de verhandelbare effecten die onder deze transacties zijn ontvangen in de markt worden doorverkocht of doorverpand onder soortgelijke overeenkomsten. ING Verzekeringen US is verplicht om in zulke situaties soortgelijke effecten terug te geven.

Risicomitigatie

Het kredietrisico bij ING Verzekeringen US wordt deels opgevangen met onderpand.

- De volledige portefeuille van commerciële hypotheken (EUR 6,7 miljard) heeft een onderpand in de vorm van hypotheken op onroerend goed. De ratio van het gewogen gemiddelde van de leningen ten opzichte van de (meest recente) waarde van de onderliggende portefeuille was 55% per 31 december 2011.
- De portefeuille onderhandse plaatsingen ter grootte van EUR 10 miljard heeft een gedeeltelijk onderpand op basis van de verpanding van beleggingen door het consortium van beleggingnemers.
- De portefeuille van polisbeleningen met een omvang van EUR 1,7 miljard heeft een volledig onderpand door de waarde van de onderliggende verzekeringspolissen.
- Het tegenpartijrisico bij herverzekeraars heeft een omvang van EUR 5,8 miljard per 31 december 2011 en is grotendeels voorzien van onderpand. Als onderpand dienen trustactiva (EUR 4 miljard), letters of credit (EUR 1,8 miljard), of depots (EUR 1,1 miljard). Het onderpand is in sommige gevallen hoger dan de onderliggende waardes en er is op totaalniveau sprake van een tegenpartijrisico ter grootte van EUR 1,7 miljard zonder onderpand.
- De positie in financiële instellingen gerelateerd aan OTC derivaten is grotendeels afgedekt door middel van onderpand, in lijn met de ISDA Master Agreements en de Collateral Support Agreements die gesloten zijn met deze tegenpartijen. Per 31 december 2011 had ING Verzekeringen US een netto onderpand ter grootte van EUR 0,35 miljard ten opzicht van een onderliggende netto marktwaarde van EUR 0,5 miljard.

De posities gerelateerd aan het uitlenen van effecten, reverse repo en derivaten verhandeld via de effectenbeurs zijn volledig afgedekt via onderpand.

Probleemleningen

ING Verzekeringen US heeft geen belangrijke achterstallige leningen of leningen waarop een bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden. Het enige type investering dat tot de categorie leningen behoort zijn commerciële hypotheekleningen. Zodra er niet meer op deze leningen wordt afgelost, wordt het onderpand te gelde gemaakt of wordt de lening doorverkocht.

Leningen met bijzondere waardevermindering en voorzieningen

ING Verzekeringen US heeft hoofdzakelijk beleggingen in verhandelbare schuldpapieren. Het bedrag aan leningen met bijzondere waardevermindering in de portefeuille is zeer gering en beperkt zich tot minder dan een handvol commerciële hypotheken.

LIQUIDITEITSRISICO

Liquiditeitsrisico is het risico dat een maatschappij niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Liquiditeitsrisico kan voortvloeien uit zowel de handels- als de niet-handelsposities. Net als andere marktrisico's voor het verzekeringsbedrijf valt ook het liquiditeitsrisico onder het toezicht van het Risk Committee. Gegeven de volatiele marktomstandigheden

in 2011 blijft financierings- en liquiditeitsrisico een belangrijk onderwerp op de agenda van het senior management en het Risk Committee dat continue bewaakt en beheerst zal worden. Externe markt- en interne financiële ontwikkelingen, alsmede ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving worden nauwgezet bewaakt. Onder andere reguliere stresstesten en bewaken van 'early warning' indicatoren worden ingezet als additionele management informatie.

ING Verzekeringen US definieert twee niveaus van liquiditeitsbeheer. Kortetermijnliquiditeit of cashmanagement duidt op de dagelijkse liquiditeitsbehoefte onder normaal verwachte of waarschijnlijke bedrijfsomstandigheden. Bij langetermijnliquiditeitsbeheer wordt rekening gehouden met diverse verwachte en nadelige bedrijfsomstandigheden waardoor mogelijk de huidige marktwaarde van de activa niet kan worden gerealiseerd. De activa moeten dan vanwege een gebrek aan liquiditeit mogelijk tegen een nog lagere prijs worden verkocht. Voor liquiditeitsbeheer in tijden van stress wordt gekeken naar hoe de onderneming kan reageren op een potentiële crisissituatie. Door dagelijks en continu cashmanagement kan er ook proactiever worden ingespeeld op potentiële liquiditeitsproblemen op de markten in tijden van stress. Liquiditeitsrisico wordt gemeten middels verscheidene indicatoren, waaronder ratio's en kasstroomanalyses, zowel onder een basisscenario als onder verscheidene stressscenario's.

OPERATIONEEL RISICO

Operationeel risico is het risico van directe of indirecte verliezen als gevolg van ontoereikende of tekortschietende interne processen, mensen en systemen of door externe gebeurtenissen. Ook het risico op reputatieverlies en het juridische risico worden tot de operationele risico's gerekend; strategische risico's echter niet. Operationeel risico omvat tevens het IT-risico.

Voor operationeel risico volgt ING Verzekeringen US het raamwerk van ING Groep voor het besturen en ondersteunen van het proces van signalering, vermindering, meting en bewaking van operationele risico's. Het raamwerk van ING Groep is gebaseerd op het Enterprise Risk Management-model van COSO (COSO staat voor 'Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission').

De operationele risicofunctie werkt met Operational Risk Management (ORM) scorecards aan de hand waarvan elk jaar de verankering van het raamwerk voor operationeel risicobeheer in de bedrijfsonderdelen wordt geëvalueerd. Beleid en minimumstandaarden zijn in het ORM-raamwerk vastgelegd. Operational Risk is in 2011 van start gegaan met de implementatie van een 'policy house' voor ING Verzekeringen US als voorbereiding op de transformatie naar een publieke stand-alone maatschappij.

Risicobereidheid wordt gedefinieerd als het risiconiveau dat het management bereid is te tolereren. De operationele risicobereidheid wordt geformuleerd door ING Groep in de vorm van een 'risicovoetafdruk'. Via Operational Risk Committees (ORC's) wordt ervoor gezorgd dat de verantwoordelijke lijnmanagers de risico's die niet binnen de risicobereidheid vallen, verminderen. Incidenten en operationele risico's worden gevolgd; via het Non-Financial Risk Dashboard wordt hierover elk kwartaal aan het management gerapporteerd.

In de hele organisatie worden continue geïntegreerde risicobeoordelingen uitgevoerd. Risicoverminderende acties worden ondernomen voor risico's die het risicobereidheidsniveau overtreffen en de status van de risicoverminderende acties wordt formeel gevolgd.

Voor een onafhankelijke operationele risicofunctie en Operational Risk Officers die onpartijdig en objectief in hun bedrijfsonderdeel en regio kunnen adviseren is er een tweeledige rapportagelijn ingesteld, direct aan de Chief Risk Officer van ING Verzekeringen US en functioneel aan de naasthogere Operational Risk Officer van ING Groep. Het hoofd Operational Risk rapporteert direct aan de Chief Risk Officer van ING Verzekeringen US.

COMPLIANCE RISICO

Het complianceprogramma en de compliancefunctie van ING Verzekeringen US zijn afgestemd op het reglement en raamwerk van ING Groep en de daarmee verwante processen zoals die elders in dit verslag zijn beschreven.

De reikwijdte van de compliancefunctie

De compliancefunctie van ING Verzekeringen US richt zich op het beheer van risico's die voortvloeien uit wet- en regelgeving en maatstaven die specifiek gelden binnen de financiële dienstverlening. De compliancefunctie vervult een actieve scholingsfunctie en ondersteunende rol binnen de bedrijfsactiviteiten bij het aanpakken van compliance risico's zoals witwaspraktijken, het voorkomen van financiering van terroristen, het beheersen van belangenverstrengelingen, het toezien op correct verkoop- en handelsgedrag, en het beschermen van klantbelangen.

De compliancefunctie

Bij ING Verzekeringen US opereert de compliancefunctie als onafhankelijke afdeling voor controle en risicobeheer. De Chief Compliance Officer van ING Verzekeringen US rapporteert direct aan de Chief Legal Officer, die lid is van het Executive Committee van ING Verzekeringen US. De Chief Compliance Officer van ING Verzekeringen US heeft daarnaast een functionele rapportagelijn naar de Chief Compliance Officer van ING Groep.

Raamwerk Compliance Risk Management

ING Verzekeringen US houdt zich aan het complianceraamwerk van ING Groep, dat uit drie belangrijke componenten bestaat: het Compliance Risk Management-proces, advisering en de scorecard. De afdeling Compliance van ING Verzekeringen US voert een regelmatig proces uit van signalering, beoordeling, vermindering, bewaking en rapportage van compliance risico's. De compliancefunctie werkt met het jaarlijkse evaluatieproces van Operational Risk Management en beoordeelt de implementatie van complianceprogramma-elementen in elk bedrijfsonderdeel en het hele bedrijf.

ING Verzekeringen US

ING Verzekeringen US heeft ook een klokkenluidersregeling, die medewerkers aanmoedigt om als zij (denken te) weten dat wet- en regelgeving of intern beleid worden geschonden daarvan melding te maken, zonder dat zij bang hoeven te zijn voor represailles. ING Verzekeringen US heeft in de Verenigde Staten ook een door een onafhankelijke partij geëxploiteerde hotline waar medewerkers vermoed wangedrag kunnen melden. Ze kunnen ervoor kiezen daarbij anoniem te blijven.

Belangrijkste complianceontwikkelingen in 2011

- **Beleid en procedures.** ING Verzekeringen US Compliance heeft de Code of Business Conduct & Ethics geëvalueerd en een conceptversie voor een update in voorbereiding, in combinatie met nieuwe of aangescherpte complianceprocedures die speciaal op het Amerikaanse bedrijfs- en toezichtsklimaat zijn toegesneden. De nieuwe code en procedures worden in 2012 gepubliceerd en ingevoerd.
- **Technologieverbeteringen.** ING Verzekeringen US Compliance heeft de technologie en tools uitgebreid om het compliance risicobeheer op het gebied van witwassen, positierapportage en privé-effectentransacties te verbeteren.
- **Bedrijfsfuncties.** ING Verzekeringen US Compliance heeft de organisatie versterkt met een nog sterkere nadruk op consequente bedrijfsbrede complianceprocessen en gespecialiseerde teams die de belangrijkste functies in alle divisies ondersteunen, waaronder de evaluatie van reclame- en marketinguitingen, de afhandeling van klachten van klanten, compliancecontroles van vestigingen en compliancetrainingen. De afdeling Compliance heeft verder het team en de processen geïntegreerd die broker-dealers van ING Verzekeringen US in de divisies Retirement, Insurance en Annuity Manufacturing ondersteunen met effectievere en consequentere beheersingsmaatregelen.
- **Extraterritoriale wetgeving.** De UK Bribery Act is op 1 juli 2011 in werking getreden en is van toepassing op alle activiteiten van ING over de hele wereld. Het Groepsbeleid voor geschenken, entertainment en anti-omkoping is herzien en uitgerold als onderdeel van de naleving van de UK Bribery Act. ING Verzekeringen US heeft het herziene Groepsbeleid overgenomen en aangepast ter versterking van de bestaande beleidslijnen en procedures over anticorruptie en anti-omkoping van ING Verzekeringen US.
- **Scholing medewerkers.** ING Verzekeringen US heeft in 2011 voortgaande scholing en bewustzijnstrainingen georganiseerd via het ING Learning Center. Er waren vier verplichte cursussen Corporate Responsibility voor alle medewerkers van ING Verzekeringen US, naast een tweetal gerichte cursussen op het gebied van privacy en antiwitwassen voor speciaal daarvoor aangewezen medewerkers.

WETTELIJK VEREIST KAPITAAL

Om de toereikendheid van kapitaal te bepalen voor de bedrijfsonderdelen in de VS wordt het beschikbare kapitaal gemeten volgens wettelijke boekhoudregels in de VS. Het vereiste kapitaal wordt gemeten volgens de Amerikaanse Risk Based Capital (RBC) methode zoals die is gedefinieerd door de National Association of Insurance Commissioners (NAIC). Het is gebruikelijk in de VS om de financiële sterkte van een verzekeraar en de mate waarin een verzekeraar aan haar verplichtingen aan polishouders kan voldoen te meten in termen van het bedrag van het wettelijke kapitaal dat aangehouden wordt in verhouding tot het vereiste kapitaal ('Company Action Level' RBC), zoals gedefinieerd door het NAIC raamwerk. Merk op dat het kapitaalniveau dat volgens de ratingbureaus moet worden aangehouden om aan de verplichtingen te voldoen aanmerkelijk hoger ligt dan het wettelijk minimum volgens Company Action Level RBC. Als gevolg hiervan managen de bedrijfsonderdelen in de VS hun beschikbare kapitaal voornamelijk op basis van maatstaven die gelieerd zijn aan de modellen van de diverse ratingbureaus.

De relevante kapitaalvereisten van de verzekeringsdochters worden gevormd door de RBC eisen voor de in de Verenigde Staten gevestigde en onder Amerikaans toezicht vallende verzekeringsactiviteiten, plus additionele eisen voor de op de Kaaimaneilanden gevestigde dochteronderneming Security Life of Denver International (SLDI), ING Verzekeringen US streeft naar een RBC ratio van 425% voor haar in de Verenigde Staten gevestigde en onder Amerikaans toezicht vallende verzekeringsactiviteiten.

De aan te houden activa voor de variable annuity activiteiten binnen SLDI zijn gebaseerd op de Actuarial Guideline 43 (AG 43), een reserveringsstandaard opgesteld door de National Association of Insurance Commissioners. Voorzieningen volgens AG 43 worden bepaald door toepassing van gestandaardiseerde economische scenario's op basis van de Conditional Tail Expectation (CTE) benadering (methode om scenario's te testen). De kapitaaldoelstellingen die ING Verzekeringen US hanteert voor ratingbureaus voldoen aan de CTE eisen waarbij gebruik gemaakt wordt van een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Aangezien de wettelijke bepaling van de solvabiliteit nog niet is afgerond, zijn de actuele vereisten nog niet bekend. De totale kapitaaleis voor ING Verzekeringen US wordt ingeschat op EUR 7 miljard.

GEVOELIGHEDEN WETTELIJK VEREIST KAPITAAL

ING Verzekeringen US berekent de gevoeligheden van het wettelijk kapitaal met behulp van het RBC-model van de NAIC om inzicht te kunnen verschaffen in de mate waarin het wettelijk overschot gevoelig is voor een stijging of daling van verschillende markt- en kredietrisicofactoren bij een gebeurtenis met een gematigd stressniveau (ongeveer gelijk aan een gebeurtenis die zich 1 op de 10 jaar voordoet). De wettelijke kapitaalgevoeligheden worden op totaalniveau berekend voor alle verzekeringsactiviteiten van ING die onder een Amerikaanse toezichthouder vallen, exclusief de effecten van de gevoeligheden op niet in de Verenigde Staten gevestigde activiteiten.

De weergegeven gevoeligheden worden berekend op het niveau van de bedrijfsonderdelen en betreffen in de Verenigde Staten gevestigde verzekeringsactiviteiten. De gevoeligheden zijn gebaseerd op gematigde en makkelijk te verklaren schokken in de onderliggende risicofactoren. Er is rekening gehouden met de volgende risicofactoren:

- Rente;
- Aandelen;
- Krediet (wanbetaling en creditspreadrisico);
- Impliciete volatiliteit (aandelen en rente);

ING Verzekeringen US

- Vreemde valuta;
- Vastgoed.

De tabel voor gevoeligheden van het IFRS-resultaat in de marktrisico sectie biedt hetzelfde overzicht van de stressscenario's die op de gevoeligheden voor wettelijk vereist kapitaal zijn toegepast. De totale gevoeligheid van het wettelijk vereist kapitaal wordt berekend door de samenvoeging van het gezamenlijke effect van de diverse stressgebeurtenissen (waarbij rekening wordt gehouden met de correlaties tussen de typen risico).

Gevoeligheden

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de marktrisicogevoeligheden voor diversificatie tussen risico's. Stressgebeurtenissen zijn hierboven toegelicht.

Gevoeligheden wettelijk vereist kapitaal [1][2][3]

	US Excl. CBVA		CBVA	
	2011	2010	**2011**	2010
Rente omhoog	**2**	–132	**24**	–6
Rente omlaag	**–50**	49	**–226**	27
Aandelen	**–149**	–55	**–17**	–168
Credit – wanbetaling	**–272**	–366	**–8**	–12
Credit – spread	**–410**	–355	**–21**	–20

(1) Impliciete volatiliteit, FX en vastgoedgevoeligheden zijn niet van significant belang.
(2) Gevoeligheden worden berekend op het niveau van de bedrijfsonderdelen en hebben betrekking op verzekeringsentiteiten gevestigd in de Verenigde Staten.
(3) Gevoeligheden voor 2010 zijn berekend op basis van de wettelijke minimum eisen. Berekening van gevoeligheden voor 2011 zijn gebaseerd op management doelstellingen.

De veranderingen van 2011 ten opzichte van 2010 vallen toe te schrijven aan uiteenlopende factoren, waaronder:
- Dalende rentes waardoor het risico van verdere dalingen toeneemt in verband met productgaranties;
- Afdekkingsprogramma's, inclusief diverse acties om het risico op dalende rentes te verminderen;
- Afdekkingsactiviteiten voor Closed Block Variable Annuities in verband met de rente- en aandelenpositie;
- De omloopsnelheid van de portefeuille; en
- Aanscherping van de berekening van aandelenrisico dat gepaard gaat met hedge fondsen en limited partnerships was de belangrijkste oorzaak voor de stijging van het aandelenrisico voor ING Verzekeringen US (exclusief CB-VA).

Rekening houdend met diversificatie tussen risicofactoren staat ING Verzekeringen US (exclusief CB-VA) binnen de context van de analyse van markt- en niet-marktgevoeligheden bloot aan een daling van EUR 0,9 miljard in wettelijk vereist kapitaal. CB-VA staat bloot aan een daling van EUR 0,3 miljard in wettelijk vereist kapitaal.

ING VERZEKERINGEN INVESTMENTS

Verzekeringen Investments bestaat uit bepaalde activiteiten die geen deel uitmaken van de desinvestering van de Latijns-Amerikaanse, Aziatische, Europese en Amerikaanse onderdelen. Gedurende het desinvesteringsprogramma voor deze onderdelen kan de portefeuille van Verzekeringen Investments wijzigen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat op enig moment onderdelen van de Verzekeringen Investment portefeuille worden gedesinvesteerd of beeïndigd. Voor sommige delen van de portefeuille kan dit een langdurig proces van meerdere jaren zijn, De belangrijkste onderdelen van de Verzekeringen Investments portefeuille zijn op dit moment:
- Financieringsactiviteiten van ING Verzekeringen en sommige van haar subholdings;
- Bepaalde activiteiten van eerdere desinvesteringen, zoals juridische claims in Mexico en het bezit van een Mexicaanse hypotheekmaatschappij;
- ING's aandeel in de Braziliaanse SulAmerica joint venture;
- De uitloop van voormalige schade- en herverzekeringsactiviteiten.

De grootste actiefpost is de Braziliaanse SulAmerica joint venture met een balanswaarde van EUR 394 miljoen.

De CFO van ING Groep is eerstverantwoordelijke voor Verzekeringen Investments. Afbouw van de financieringsactiviteiten is gedelegeerd naar ING Capital Management. De overige activiteiten van Verzekeringen Investments worden beheerd door de nieuw benoemde directeur Verzekeringen Investments. Verzekeringen Investments wordt ondersteund door de financiële en risicofuncties van ING Groep. Vanuit risicoperspectief is in dit kader de ondersteuning door groepsfuncties zoals Credit Risk, Market Risk, Operational Risk en Legal & Compliance en Internal Audit van groot belang; naast ondersteuning door de Functional Controller Verzekeringen.

Kapitaalbeheer

bedragen in miljoenen euro's, tenzij anders aangegeven

DOELSTELLINGEN

ING Groep Capital Management (Kapitaalbeheer) is verantwoordelijk voor voldoende kapitalisatievan de ING Groep entiteiten, te allen tijde, ter ondersteuning van het risicoprofiel van de zakelijke activiteiten. Hierbij gaat het om het beheer, de planning en de verdeling van kapitaal binnen ING Groep. De Corporate Treasury van ING is onderdeel van Kapitaalbeheer. Het voert de noodzakelijke kapitaalmarkttransacties, lange-termijn financiering en risicobeheer transacties uit. Kapitaalbeheer controleert, volgt en raamt de vermogenspositie op geconsolideerde basis op drie niveaus: ING Groep, ING Verzekeringen en ING Bank. Kapitaalbeheer houdt rekening met de eisen van toezichthouders (Verzekeringen Groep Europese Solvency I ratio, tier 1 en BIS-ratio's en limieten voor hybride kapitaal), rating agencies (leverage ratio's, gecorrigeerd vermogen) en interne modellen, zoals economisch kapitaal (EC) en benadering op basis van balansen op marktwaarde voor delen van ING Verzekeringen, waaronder beschikbare financiële middelen (AFR).

De belangrijkste kapitaaldefinities die ING hanteert zijn:

- Gecorrigeerd vermogen (voor ING Groep) – Dit is een rating agency concept gedefinieerd als het eigen vermogen plus kernkapitaaleffecten zonder stemrecht, hybride kapitaal en prudentiële filters. Zie de 'Kapitalisatiepositie' tabellen in deze sectie. Deze kapitaaldefinitie wordt gebruikt om beschikbaar kapitaal met de financiële/kernschuld (leverage) van ING Groep te vergelijken;
- Verzekeringen Groep Richtlijn kapitaal (voor ING Verzekeringen) – Dit toezichthoudersconcept is gedefinieerd als het eigen vermogen plus hybride kapitaal, prudentiële en overige correcties. Verzekeringen richtlijn kapitaal wordt berekend conform methode 3 "methode gebaseerd op jaarrekening consolidatie" van de Wet finanicieel toezicht (Wft). Volgens deze methode wordt de solvabiliteitsmarge berekend op basis van de geconsolideerde jaarrekeningen en is het verschil tussen (i) de activa die in aanmerking komen voor de berekening van de geconsolideerde jaarrekening en (ii) de minimum solvabiliteitsmarge berekend op de totale data van ING Verzekeringen. Volgens deze methode wordt een solvabiliteitstekort van een deelneming meegenomen net als de regelgeving aanpassingen van de Nederlandse deelnemingenconform de Wft. Zie de vermogenspositie opstelling in deze sectie. Deze kapitaal definitie wordt toegepast in de ratio Verzekeringen Groep richtlijn kapitaal en Vereist Europees Solvency I kapitaal;
- AFR (voor ING Verzekeringen Eurazië) – Dit is een marktwaarde concept, gedefinieerd als de marktwaarde van de activa (MVA) minus de marktwaarde van de passiva (MVL) op de balans. Hybride kapitaal en de kernkapitaaleffecten ('core Tier 1 securities') worden gerekend tot het vermogen en niet tot de passiva. De waardering van ING Verzekeringen bevat een aanpassing voor de illiquiditeit van de portefeuille. AFR wordt gebruikt als een maatstaf voor beschikbaar kapitaal in vergelijking met EC;
- EC, economisch kapitaal (voor ING Verzekeringen Eurazië), is de hoeveelheid kapitaal dat nodig is om onverwachte verliezen op te vangen gebaseerd op een 99,5% betrouwbaarheids interval. Dit interval is gebaseerd op de Solvency II kapitaal vereisten. Het overschot aan AFR wordt bepaald door de strategie en het gewenste risicoprofiel zoals die is bepaald door de Management Raad van Verzekeringen Eurazië;
- Risico gebaseerd kapitaal (alleen ING Verzekeringen VS). In de Verenigde Staten worden door de toezichthouders geavanceerde kapitaaltoereikendheidsmodellen en stresstesten gebruikt die rekening houden met de unieke karakteristieken van de Amerikaanse verzekeringsmarkt. In Amerika gevestigde juridische verzekerings entiteiten moeten een mimimaal kapitaal niveau aanhouden waarvan de hoogte bepaald wordt door de toezichthouders van de betreffende staat. Het door de rating agencies gewenste niveau dat nodig is om een acceptabel terugbetaalcapaciteit voor vorderingen te behouden ligt ver boven dit niveau. ING's Amerikaanse verzekeringsmaatschappijen beheren hun statutair surplus voornamelijk volgens de kapitaal vereisten gebaseerd op de rating agency modellen; en
- Financiële kernschuld (ING Verzekeringen). Financiële kernschuld is de som van hybride kapitaal, achtergestelde leningen en de netto financiële schuld die sinds 2010 gebruikt wordt om de kernschuldratio te berekenen.

ONTWIKKELINGEN

In 2011 bleef het voornaamste doel voor Kapitaalbeheer het versterken van de kapitaalpositie van ING Groep, ING Bank en ING Verzekeringen. De kapitaalposities van ING is toereikend om te voldoen aan de onzekere toekomstige financiële omgeving, toenemende kapitaalvereisten en de ambitie om de uitstaande kernkapitaaleffecten zonder stemrecht terug te betalen. In 2011 is Kapitaalbeheer voor ING Verzekeringen de financiële kernschuld en de kapitaaltoereikendheid apart gaan beoordelen voor Eurazië, de Verenigde Staten en de verzekeringsinvesteringen.

In mei 2011 heeft ING EUR 2 miljard kernkapitaaleffecten zonder stemrecht (core tier-1 securities), welke waren uitgegeven in november 2008, vervroegd terugbetaald met een 50% premie. Desondanks handhaafde ING een sterke kapitaalpositie, voornamelijk dankzij een sterke winstgeneratie bij ING Bank. ING Bank voldeed ook aan de extra kapitaaleisen die werden voorgesteld door de EBA en goedgekeurd door het Europese Parlement op 26 oktober 2011. In december 2011 heeft ING met succes een omwisselingsprogramma afgerond. De deelname hieraan lag rond de 60%. Dit programma resulteerde in een netto-afname van de schuld op de geconsolideerde balans van ING Groep van EUR 2 miljard aan hybride kapitaal en een kapitaalwinst van EUR 0,7 miljard.

Op 8 maart 2012 heeft ING Groep, in voorbereiding op de geplande desinvesteringen van verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten, drie aparte omruilaanbiedingen en instemmingsverzoeken aangekondigd met een totale nominale waarde van EUR 2,6 miljard. Het doel van deze transactie is om de potentiële dubbelzinnigheid die de geplande desinvesteringen zouden kunnen veroorzaken voor deze obligaties van ING Verzekeringen, vooral ten aanzien van de clausules over een zeggenschapsverandering die op het moment van een aanzienlijke desinvestering in werking gezet zouden kunnen worden. De afronding van deze transactie staat gepland voor april 2012. Elk verschil tussen de boekwaarde van de nu uitstaande obligaties en de reële waarde van de nieuw uitgegeven obligaties zal bij de afronding van de omruiltransactie in het resultaat verantwoord worden.

In 2011 heeft ING Bank in totaal EUR 23 miljard aan langetermijnfinanciering uitgegeven, terwijl EUR 10,7 miljard aan langetermijnschuld van ING Bank (inclusief dochterondernemingen) afliep.

BELEID

De activiteiten van Kapitaalbeheer worden uitgevoerd op basis van bestaande beleidsdocumenten, richtlijnen en procedures. De belangrijkste documenten die dienen als richtlijnen voor kapitaalplanning zijn de Capital Letter (die de goedgekeurde doelen en limieten voor kapitaal bevat), de Capital Planning Policy, de Dividend Policy en de Capital Request Policy. Voor de Corporate Treasury bestaan aanvullende beleidsdocumenten en limieten die als leidraad dienen voor het beheer van de balansen en de uitvoering van kapitaalmarkttransacties.

De bovenstaande kapitaaldefinities en beleidsdocumenten zijn goedgekeurd door de Raad van Bestuur van ING Groep of gedelegeerde autoriteiten.

PROCESSEN VOOR HET BEHEER VAN KAPITAAL

In aanvulling op het beoordelen van de kapitaaltoereikendheid, zorgt Kapitaalbeheer er ook voor dat voldoende kapitaal aanwezig is door middel van het stellen van doelen en limieten die betrekking hebben op de bovenstaande maatstaven voor ING Bank, ING Verzekeringen en ING Groep. Tevens verzekert Kapitaalbeheer dat aan de gestelde doelen en limieten wordt voldaan door het plannen en uitvoeren van kapitaalbeheertransacties. Dit proces wordt aangevuld met stresstesting en scenario-analyse. De voortdurende beoordeling en controle van de kapitaaltoereikendheid is vastgelegd in het proces waarmee Kapitaalbeheer de kapitaalpositie raamt en dit resulteert in een kapitaalbeoordelingsrapport dat ieder kwartaal aan de ING Group Finance and Risk Committee en de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van ING Groep wordt aangeboden. Het belangrijkste doel van deze beoordeling is te verzekeren dat ING Groep als geheel zowel op de korte als op de lange termijn voldoende kapitaal beschikbaar heeft in verhouding tot het risicoprofiel.

Een belangrijke prioriteit van Kapitaal beheer is het ervoor zorg dragen dat er sterke zelfstandige entiteiten worden gecreëerd voor de bank- en verzekerings activiteiten. De entiteiten streven ernaar om, gebaseerd op de wettelijke en rating agency criteria, voldoende gekapitaliseerd te zijn en onderlinge afhankelijkheden tot een minimum te beperken. De entitieiten moeten ook onafhankelijk toegang hebben tot de kapitaal markt.

BEOORDELING VAN DE KAPITAALTOEREIKENDHEID

Gedurende 2011 waren ING Groep, ING Bank en ING Verzekeringen voldoende gekapitaliseerd.

ING Groeps kapitaalpositie

	Groep		Bank		Verzekeringen	
	2011	2010 [1]	**2011**	2010	**2011**	2010 [1]
Eigen vermogen (moedermaatschappij)	**46.663**	40.904	**34.367**	34.452	**23.475**	20.159
Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht	**3.000**	5.000				
Hybride kapitaal [2]	**9.332**	12.039	**6.850**	8.438	**2.604**	2.094
Kernschuld [3]	**7.917**	8.462				
Totaal kapitalisatie	**66.912**	66.405	**41.217**	42.890	**26.079**	22.253
Aanpassingen op het vermogen:						
Herwaarderingsreserves schuldbewijzen	**–4.142**	–1.158	**213**	–19		
Herwaarderingsreserves voor risico van levensverzekeringspolishouders	**3.492**	1.488				
Herwaarderingsreserves kasstroomhedge	**–1.970**	–847	**822**	639	**–2.883**	–1.567
Goodwill [4]	**–2.006**	–2.908	**–1.390**	–1.645	**–786**	–1.425
– Herwaarderingsreserves schuldbewijzen en overig	**–4.626**	–3.425	**–355**	–1.025	**–3.669**	–2.992
– Herwaarderingsreserve geen onderdeel van tier 1 [5]			**–2.043**	–2.212		
– Hybride kapitaal Verzekeringen [6]					**1.726**	2.250
– Overschot aan hybride kapitaal [7]		–43				–43
– Minderheidsbelangen			**817**	749	**62**	111
Aftrekposten tier 1			**–1.014**	–1.069		
Beschikbaar kapitaal (tier 1-kapitaal voor Bank)			**38.622**	39.333		
Overig kwalificerend kapitaal [8]			**8.502**	9.813		
Verzekeringen Groep Richtlijn aanpassingen [9]					**–2.792**	–1.244
Kernschuld van de Groep	**–7.917**	–8.462				
Totaal kapitaal (Gecorrigeerd vermogen voor Groep, BIS kapitaal voor Bank en Verzekeringen Groep kapitaal)	**54.369**	54.475	**47.124**	49.145	**21.406**	20.335

(1) Deze cijfers zijn aangepast als gevolg van de wijzinging in de waarderingsgrondslag voor 'Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits'-producten die onderdeel uitmaken van het 'Insurance US Closed Block VA' segment naar reële waarde per 1 januari 2011. Nadere details van deze aanpassing zijn beschikbaar in de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep onder 'Stelselwijziging'.

(2) Hybride kapitaal betreft tier 1 instrumenten uitgegeven door de Groep zoals eeuwigdurend schuldpapier en preferente aandelen tegen nominale waarde. De hybride instrumenten anders dan preferente aandelen zijn doorgeleend aan ING Bank en ING Verzekeringen als hybride kapitaal.

(3) Investeringen in deelnemingen minus het eigen vermogen (inclusief kernkapitaaleffecten) van de moedermaatschappij van de Groep. Deze netto schuldpositie wordt als vermogen verstrekt aan ING Verzekeringen en ING Bank.

(4) Conform definitie toezichthouder.

(5) Bevat voornamelijk EUR –1.247 miljoen (2010: EUR –1.727 miljoen) in participaties (waaronder Kookmin en Bank of Beijing) en andere aandelenbeleggingen, EUR –355 miljoen (2010: EUR –382 miljoen) in onroerend goed voor eigen gebruik en EUR –441 miljoen (2010: EUR –107 miljoen) voor het eigen kredietrisico. De Nederlandse toezichthouder schrijft voor dat deze worden afgetrokken van tier 1-kapitaal en worden toegevoegd aan tier 2-kapitaal.

(6) Hybride instrumenten uitgegeven door ING Verzekeringen zoals eeuwigdurend schuldpapier tegen nominale waarde.

(7) Het overschot aan hybride kapitaal Verzekeringen boven een door de toezichthouders vastgestelde drempel moet worden afgetrokken van het kapitaal van zowel ING Verzekeringen als ING Groep.

(8) Bevat EUR 9.516 miljoen (2010: EUR 10.882 miljoen) tier-2 en geen tier 3 (2010: nihil), verminderd met EUR 1.014 miljoen (2010: EUR 1.069 miljoen) aan door de toezichthouders voorgeschreven aftrekposten.

(9) Dit betreft een Wft aanpassing. Een toereikendheidstest kan worden meegenomen in het aanwezige kapitaal . De herwaarderingsreserve schuldbewijzen en herwaarderingsreserve voor risico van levensverzekeringspolishouders zijn onderdeel van de Verzekeringen Groep Richtlijn.

WETTELIJKE VEREISTEN

ING Bank

Kapitaalvereisten en het gebruik van vereist kapitaal zijn gebaseerd op richtlijnen die zijn ontwikkeld door het 'Basel Committee on Banking Supervision' (het Bazels comité) en de Richtlijnen van de Europese Unie in verband met het toezicht die zijn overgenomen door De Nederlandsche Bank (DNB). De tier 1-ratio dient minimaal 4% te bedragen. De kapitaalratio (aangeduid als de 'BIS ratio') dient minimaal 8% te bedragen van alle naar risico gewogen activa.

Basel II

Vanaf 2008 publiceert ING Bank alleen risico gewogen activa (RWA), tier 1 en BIS kapitaal en de bijbehorende kapitaalratio's gebaseerd op Basel II. Tevens publiceert ING het minimaal vereiste kapitaalniveau volgens Basel II en volgens het Basel I minimum. Het Basel I minimum is gebaseerd op 80% van Basel I RWA. Deze minimale vereisten volgens Basel II en Basel I worden beide vergeleken met het totale BIS kapitaal zoals uitgerekend onder Basel II.

Kapitaalexercitie EBA

Een extra kapitaalexercitie, voorgesteld door de EBA, werd op 26 oktober 2011 aangenomen door het Europese Parlement. Deze exercitie eiste van banken om hun kapitaalposities te versterken door een tijdelijke buffer op te bouwen voor hun blootstelling aan risico's op overheidsschuld, gebaseerd op de lagere marktprijzen hiervan. Bovendien werd van de banken geëist om een zodanige buffer op te bouwen, dat de kern tier 1 ratio eind juni 2012 een niveau van tenminste 9% zou bereiken. De kern tier 1 ratio van ING Bank ligt al boven de 9%, ook onder het voorschrift om de prudential filters op overheidsschuld in de portefeuille "beschikbaar voor verkoop" buiten beschouwing te laten en de voorgeschreven voorzichtigere waardering van overheidsschuld in de portefeuilles "tot einde looptijd aangehouden" en "leningen en vorderingen" op basis van huidige marktprijzen.

Kapitaalpositie ING Bank	2011	2010
Eigen vermogen (moedermaatschappij)	**34.367**	34.452
Minderheidsbelangen [1]	**817**	748
Achtergestelde leningen aangemerkt als tier 1-kapitaal [2]	**6.850**	8.438
Goodwill en immateriële vaste activa [1]	**–1.390**	–1.645
Aftrekposten tier 1	**–1.014**	–1.069
Herwaarderingsreserve [3]	**–1.008**	–1.592
Kernkapitaal – tier 1	**38.622**	39.332
Aanvullend kapitaal – tier 2	**9.516**	10.882
Beschikbaar tier 3 vermogen		
Aftrekposten	**–1.014**	–1.069
BIS kapitaal	**47.124**	49.145
Naar risico gewogen activa	**330.421**	321.103
Kern tier 1 ratio	**9,62%**	9,62%
Tier 1 ratio	**11,69%**	12,25%
BIS ratio	**14,26%**	15,30%
Vereist kapitaal gebaseerd op het Basel I minimum [5]	**31.107**	29.860
BIS ratio gebaseerd op het Basel I minimum [5]	**12,12%**	13,17%

(1) Volgens definitie toezichthouder.
(2) Achtergestelde leningen aangemerkt als tier 1 kapitaal zijn door ING Groep N.V. bij ING Bank N.V. geplaatst.
(3) Bevat herwaarderingsreserve schuldbewijzen, herwaarderingsreserve cash flow hedge en herwaarderingsreserves aandelen en onroerend goed (zie voetnoot 5 ING Kapitaalpositie tabel).
(4) Bevat lagere tier 2 leningen en herwaarderingsreserves aandelen en onroerend goed uit het tier 1 kapitaal
(5) 80% van de Basel I risico gewogen activa.

ING VERZEKERINGEN

Onderstaande tabel toont de Verzekeringen Groep Richtlijn wat de geconsolideerde vereiste Solvency I-positie, op basis van de toezichthoudersvereisten, van de activiteiten van ING Verzekeringen weergeeft. De maatschappijen van ING verzekeringen voldeden aan hun lokale vereisten met betrekking tot solvabiliteit.

Vermogenspositie ING Verzekeringen	2011	2010 [1]
Eigen vermogen (moedermaatscappij)	**23.475**	20.159
Hybride kapitaal uitgegeven door ING Groep [2]	**2.604**	2.094
Hybride kapitaal uitgegeven door ING Verzekeringen [3]	**1.726**	2.207
Vereiste aanpassingen vermogen	**–6.399**	–4.125
Verzekeringen Groep Richtlijn kapitaal	**21.406**	20.335
Vereiste kapitaal [4]	**9.515**	8.826
Verzekeringen Groep Europese Solvency I ratio [4, 5]	**225%**	230%

(1) Deze cijfers zijn aangepast als gevolg van de wijzinging in de waarderingsgrondslag voor 'Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits'-producten die onderdeel uitmaken van het 'Insurance US Closed Block VA' segment naar reële waarde per 1 januari 2011. Nadere details van deze aanpassing zijn beschikbaar in de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep onder 'Stelselwijziging'.
(2) Hybride kapitaal uitgegeven door ING Groep gewaardeerd op nominale waarde.
(3) Hybride kapitaal uitgegeven door ING Verzekeren gewaardeerd op nominale waarde, gemaximeerd op 25% van het vereiste kapitaal.
(4) In het vierde kwartaal van 2011 heeft ING de berekening van de Verzekeringen Groep Europese Solvency I ratio herzien om een consistente berekening door heel ING Verzekeren te garanderen. Hierdoor zijn verscheidene aanpassingen gemaakt, voornamelijk in verband met (i) bepaalde provisies die intern herverzekerd waren en in het verleden tegen elkaar werden weggestreept en (ii) veranderingen in de toewijzing van verplichtingen aan verzekeringspolishouders aan klassen van kapitaalvereisten. De gerapporteerde Verzekeringen Groep Europese Solvency I ratio was in 2010 250% en was als gevolg van de wijziging aangepast naar 230%.
(5) De vereiste aanpassingen op het vermogen en het vereiste kapitaal kunnen nog afwijken van de hier gerapporteerde, omdat de finale statutaire resultaten zoals die gedeponeerd worden bij de toezichthouder nog niet zijn afgerond.

ING Verzekeringen streeft ernaar dat werkmaatschappijen voldoende gekapitaliseerd zijn rekening houdend met eisen van de lokale toezichthouder, rating agency verreiste en op geconsolideerd niveau de financiele kernschuld (hybrids, achtergestelde schulden en de netto financiële schuld) van ING Verzekeringen toereikend is. De financiële kernschuld nam gedurende 2011 af, voornamelijk door de desinvestering van het Latijns-Amerikaanse bedrijf.

Vermogenspositie en financiële schuld ING Verzekeringen	2011	2010 [1]
Eigen vermogen (moedermaatschappij)	**23.475**	20.159
Herwaarderingsreserve schuldbewijzen	**–4.379**	–1.164
Herwaarderingsreserves voor risico van levensverzekeringspolishouders	**3.492**	1.488
Herwaarderingsreseve kasstroomhedge	**–2.883**	–1.567
Goodwill	**–786**	–1.425
Minderheidsbelangen	**62**	111
Kapitalisatie	**18.981**	17.602
Groep hybride kapitaal [2]	**2.617**	2.094
Verzekeringen hybride kapitaal [3]	**1.751**	2.313
Totaal hybride kapitaal	**4.368**	4.407
Externe schuld uitgegeven door ING Verzekeringen N.V.	**2.855**	3.347
Externe schuld uitgegeven door US Holding maatschappijen	**930**	1.384
Overige netto financiële schuld [4]	**1.686**	2.273
Totale financiële kernschuld	**5.471**	7.004

(1) Deze cijfers zijn aangepast als gevolg van de wijzinging in de waarderingsgrondslag voor 'Guaranteed Minimum Withdrawal Benefits'-producten die onderdeel uitmaken van het 'Insurance US Closed Block VA' segment naar reële waarde per 1 januari 2011. Nadere details van deze aanpassing zijn beschikbaar in de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening van ING Groep onder 'Stelselwijziging'.
(2) Door ING Groep uitgegeven achtergestelde leningen tegen geamortiseerde kostprijs in overeenstemming met de waardering volgens IFRS.
(3) Door ING Verzekeringen uitgegeven achtergestelde leningen tegen geamortiseerde kostprijs in overeenstemming met de waardering volgensIFRS.
(4) Inclusief netto interne leningen van de werkmaatschappijen. Gesaldeerd met kas en de huidige belastingverplichting van de houdstermaatschappijen van voornamelijk ING Verzekeringen N.V. en ING America Insurance Holdings Inc.

Voor ING Verzekeringen in zijn geheel is de kapitalisatie die gebruikt wordt voor de berekening van de Financiële kernschuld volledig gebaseerd op de IFRS grondslag, terwijl het Groep Richtlijn kapitaal gecorrigeerd wordt voor door de regelgeving aangegeven aanpassingen. De tabel hieronder toont een aansluiting.

Vergelijking Verzekeringen Groep Richtlijn kapitaal en kapitalisatie

	2011	2010
Verzekeringen Groep Richtlijn kapitaal	**21.406**	20.335
Groep hybride kapitaal	**–2.604**	–2.094
Verzekeringen hybride kapitaal	**–1.726**	–2.207
Herwaarderingsreserves schuldbewijzen	**–4.379**	–1.164
Herwaarderingsreserves voor risico van levensverzekeringspolishouders	**3.493**	1.488
Vereiste regelgeving aanpassingen	**2.791**	1.244
Kapitalisatie	**18.981**	17.602

Voor ING Verzekeringen Eurazië blijft de beschikbare aanwezige middelen (AFR) een belangrijke maatstaf, vooral als een benadering van de eigen middelen definitie volgens INGs interne model onder Sollvency II. De volgende tabel toont de aansluiting van de AFR 2010 voor Verzekeringen met uitzondering van de Verenigde Staten, zoals gerapporteerd in de jaarrekening van 2010 op vergelijkbare basis met Eurazië 2011. Dit weerspiegelt de wijzigingen in reikwijdte en methodologie.

Aansluiting AFR en EC 2010

bedragen in miljarden euro's	AFR	EC
ING Verzekeringen exclusief de VS, gerapporteerd in 2010	19,7	10,4
Exclusief AFR en EC van entiteiten die geen onderdeel uit maken van ING Verzekeringen Eurazië	1,4	–2,0
ING Verzekeringen EurAzië 2010, voor wijzigingen	21,1	8,4
Wijziging van pensioenbedrijf naar statutaire basis	–1,5	–0,1
Wijziging in modellen en methodologie	–1,0	3,0
ING Verzekeringen EurAzië 2010, op vergelijkbare basis met 2011	18,6	11,3

Het uitsluiten van niet-ING Verzekeringen Eurazië AFR en EC betreft voornamelijk het Latijns-Amerikaanse verzekeringsbedrijf en de financiële kernschuld van ING Verzekeringen exclusief de Verenigde Staten, die vorig jaar wel in AFR en EC waren meegenomen. De kapitaalstructuur van Eurazië die aan de AFR berekening ten grondslag ligt houdt geen rekening met niet-achtergestelde schuld.

Het op provisie basis opererende pensioenbedrijf in Centraal- en Oost-Europa wordt gereguleerd door lokale regels en niet door Solvency II regelgeving voor verzekeringsbedrijven. AFR en EC van het op provisie basis opererende pensioenbedrijf werd voorheen berekend middels een marktconsistente waarderingsaanpak. Dit is vervangen door gebruikt te maken van het statutaire netto eigen vermogen en het vereiste kapitaal voor pensioenbedrijven. Het effect hiervan is EUR 1,5 miljard voor AFR en EUR 0,1 miljard op EC.

ING Verzekeringen Eurazië heeft in het kader van Solvency II kritisch naar het interne model gekeken om de verschillen te identificeren op het gebied van de aanwezige middelen en het vereiste kapitaal. In deze beoordeling is het model vergeleken met de Solvency II standaard formule, de EIOPA consultatiedocumenten en commentaar van de kennisgroepen zoals het CRO forum en de Groupe Consultatif. In het jaarverslag van 2010 werd geschat dat deze wijzigingen zouden leiden tot een materiële stijging van het EC met één à twee miljard euro. Verdere verfijningen en analyses gedurende 2011 toonden aan dat de stijging van het EC per 2010 op een vergelijkbare basis zou stijgen met EUR 3,0 miljard. De verschillen houden verband met aandelenrisico (EUR 0,6 miljard), operationeel risico (EUR 0.1 miljard), credit spread en illiquiditeitspremierisico (EUR 1,3 miljard), bedrijfsrisico (EUR 0,71miljard) en minder diversificatie (EUR 0,8 miljard). Deze veranderingen, voornamelijk door methodewijziging van illiquiditeitspremierisico, leidden tot een EUR 1,0 miljard afname van AFR. De wetgeving betreffende Solvency II is volop in beweging. In het bijzonder, aspecten om de polishouderverplichtingen te waarderen en de daarbij behorende gevoeligheden van markt en andere risicofactoren op de eigen middelen zijn nog niet vastgesteld. Het Economisch Kapitaalmodel zal regelmatig aangepast worden aan recente marktdata, nieuwe ontwikkelingen en de Solvency II wetgeving.

Eind 2010 was de AFR voor ING Verzekeringen Eurazië EUR 18,5 miljard. Zoals beschreven in de sectie 'Risicobeheer' was het EC, gebaseerd op een 99,5% betrouwbaarheidsinterval EUR 11,4 miljard, hetgeen leidt tot een AFR overschot van EUR 7,1 miljard. Eind 2011 was de AFR EUR 17,3 miljard, het EC EUR 10,5 miljard en het AFR overschot EUR 6,8 miljard.

Voor de kapitaaltoereikenheidstoets van Amerikaanse verzekeringsactiviteiten van ING worden het aanwezige en vereiste kapitaal gemeten volgens het VS toezichthouders risco gebaseerde kapitaal (RBC) die voorgeschreven is in de National Association of Insurance Commissioners. Voor INGs Amerikaanse gereguleerde verzekeringsactiviteiten bedraagt de geconsolideerde RBC ratio ongeveer 488% per 31 december 2011. De uiteindelijke geconsolideerde RBC ratio voor de Verenigde Staten kan afwijken van de schatting doordat de finale statutaire resultaten zoals die gedeponeerd worden bij de toezichthouder nog niet zijn afgerond. Eind 2010 was de RBC ratio 426% voor verzekeringsactiviteiten van ING Verzekeringen in de Verenigde Staten.

ING GROEP

De verhouding vreemd vermogen/eigen vermogen van ING Groep was eind 2011 12,71% (2010: 13,44%).

ING Groep rapporteert aan De Nederlandsche Bank zoals verplicht volgens de Nederlandse implementatie van de richtlijn financiële groepen (FICO). Deze richtlijn beslaat voornamelijk risicoconcentratie in de groep, intra-groep transacties en een beoordeling van de kapitaaltoereikendheid van de groep.

In de volgende tabel laten we de FICO kapitaaltoereikendheid van ING Groep zien op basis van:

- Voor het vereist kapitaal van ING Verzekeringen worden de Europese Solvency I regels toegepast op alle ING Verzekeringen entiteiten wereldwijd (ongeacht de lokale kapitaal vereisten);
- Het vereiste kapitaal van ING Bank is gebaseerd op Basel II met de toepassing van het Basel I minimum (80% van Basel I risico gewogen activa); en
- Voor het aanwezig toezichthouders kapitaal van ING Groep wordt een benadering gebruikt die gelijk is aan het Bank BIS kapitaal plus het Verzekeringen Groep richtlijnen kapitaal waarbij de groeps kernschuld in mindering wordt gebracht.

Vermogen ING Groep vereist voor toezichtsdoeleinden		
	2011	2010
BIS kapitaal	**47.123**	49.145
Verzekeringen Groep Richtlijn kapitaal	**21.406**	20.336
Kernschuld Groep	**–7.917**	–8.462
Toezichthouders kapitaal	**60.612**	61.019
Vereist kapitaal ING Bank N.V.	**31.107**	29.860
Vereist kapitaal ING Verzekeringen N.V.	**9.515**	8.826
Totaal vereist kapitaal	**40.622**	38.686
FICO ratio	**149%**	158%

Kapitaaltoereikendheid en ratio's

Kwantitatieve meldingen met betrekking tot kapitaalmaatstaven en ratio's	Groep		Bank		Verzekeringen	
	2011	2010	**2011**	2010	**2011**	2010
Tier 1-ratio (Bank)						
Tier 1 ratio per jaareinde			**11,69%**	12,25%		
Minimum tier 1-ratio volgens de toezichthouder			**4,00%**	4,00%		
Tier 1-ratio minimum doelstelling			**10,00%**	10,00%		
BIS ratio (Bank)						
BIS ratio per jaareinde			**14,26%**	15,30%		
Minimum BIS ratio volgens de toezichthouder			**8,00%**	8,00%		
BIS ratio minimum doelstelling			**10,00%**	10,00%		
Verzekeringen Groep Richtlijn						
Kapitaaldekkingsratio per jaareinde					**225%**	230%
Vereist kapitaal					**100%**	100%
Doelstellingsratio					**150%**	150%
Vreemd vermogen/eigen vermogen ratio						
Vreemd/eigen vermogen ratio	**12,71%**	13,44%				
Vreemd/eigen vermogen ratio maximum doelstelling	**15,00%**	15,00%				

De tier 1 ratio en de BIS ratio zijn definities die gebruikt wordt door toezichhouders. Intern gebruikt ING de kern tier 1 ratio voor het beheren van de solvabiliteit van de Bank. De doelstelling voor deze ratio is in 2011 verhoogd van 8,0% naar 8,5%. Deze ratio stond zowel eind 2011 als eind 2010 op 9,62%. ING verwacht dat BIS ratio haar betekenis zal verliezen.

Belangrijkste credit ratings van ING per 31 december 2011	Standard & Poor's		Moody's		Fitch	
	rating	**outlook**	**rating**	**outlook**	**rating**	**outlook**
ING Groep N.V.						
– langlopend	**A**	**stabiel**	**A1**	**stabiel**	**A**	**stabiel**
ING Bank N.V.						
– kortlopend	**A-1**		**P-1**		**F1+**	
– langlopend	**A+**	**stabiel**	**Aa3**	**stabiel**	**A+**	**stabiel**
– financiële kracht			**C+**			
ING Verzekeringen N.V.						
– kortlopend	**A-2**		**P-2**		**F2**	
– langlopend	**A-**	**negatief**	**Baa2**	**evoluerend**	**A-**	**negatief**

ING's langlopende credit ratings worden getoond in bovenstaande tabel. Elk van deze ratings reflecteert alleen de mening van het betreffende ratingbureau op het moment dat de rating werd verstrekt en een uitleg over de betekenis van een rating kon worden verkregen van het ratingbureau.

Een effectenrating is geen aanbeveling om effecten te kopen, verkopen of deze aan te houden en elke rating moet onafhankelijk van iedere andere rating worden beoordeeld. Er is geen verzekering dat enige rating zal blijven gelden voor gegeven tijdsperiode of dat een rating niet zal worden verlaagd, opgeschort of geheel worden ingetrokken door het ratingbureau als, in het oordeel van het ratingbureau, dit door de omstandigheden wordt gerechtvaardigd. ING accepteert geen enkele verantwoordelijkheid voor de nauwkeurigheid of betrouwbaarheid van de ratings.

VASTSTELLING VAN DE JAARREKENING

Amsterdam, 12 maart 2012

DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jeroen van der Veer, *voorzitter*
Peter A.F.W. Elverding, *vice-voorzitter*
J.P. (Tineke) Bahlmann
Henk W. Breukink
Sjoerd van Keulen
Piet C. Klaver
Joost Ch.L. Kuiper
Aman Mehta
Luc A.C.P. Vandewalle
Lodewijk J. de Waal

DE RAAD VAN BESTUUR

Jan H.M. Hommen, *CEO en voorzitter*
Patrick G. Flynn, *CFO*

Vennootschappelijke balans van ING Groep

per 31 december voor bestemming van het resultaat

bedragen in miljoenen euro's	2011	2010
Activa		
Beleggingen in 100% deelnemingen 1	**57.949**	54.594
Overige activa 2	**11.203**	11.965
Totaal activa	**69.152**	66.559
Eigen vermogen 3		
Aandelenkapitaal	**919**	919
Agioreserve	**16.034**	16.034
Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht	**3.000**	5.000
Wettelijke reserves [1]	**7.158**	5.674
Overige reserves	**16.786**	15.467
Onverdeeld resultaat	**5.766**	2.810
	49.663	45.904
Vreemd vermogen		
Achtergestelde leningen 4	**10.017**	11.766
Overige schulden 5	**9.472**	8.889
Totaal eigen vermogen en vreemd vermogen	**69.152**	66.559

[1] De Wettelijke reserves bestaan uit de Reserve deelnemingen van EUR 8.100 miljoen (2010: EUR 6.613 miljoen) en de Reserve koersverschillen vreemde valuta van EUR –942 miljoen (2010: EUR –939 miljoen).

De referenties verwijzen naar de toelichting, beginnend op pagina 299, die onderdeel uitmaakt van de vennootschappelijke jaarrekening.

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening van ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's	**2011**	2010
Resultaat van groepsmaatschappijen na belastingen	**5.337**	3.004
Overige resultaten na belastingen	**429**	–194
Nettoresultaat	**5.766**	2.810

Vennootschappelijk mutatieoverzicht eigen vermogen ING Groep

voor de jaren eindigend op 31 december

bedragen in miljoenen euro's	Aandelen-kapitaal	Agioreserve	Kernkapitaal-effecten zonder stemrecht	Reserve deel-nemingen	Reserve koers-verschillen vreemde valuta	Overige reserves [1]	Totaal
Balans per 1 januari 2010	919	16.034	5.000	1.982	–955	15.665	38.645
Ongerealiseerde herwaarderingen na belastingen				3.549		–72	3.477
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies				86			86
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten				–1.644			–1.644
Mutatie kasstroomhedgereserve				475			475
Mutatie in hedge van een netto investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen				–777			–777
Koersverschillen vreemde valuta				2.851	16		2.867
Overige herwaarderingen							
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het vermogen				4.540	16	-72	4.484
Nettoresultaat						2.810	2.810
				4.540	16	2.738	7.294
Overgeheveld naar Reserve deelnemingen				91		–91	
Op aandelen gebaseerde beloningen						–57	–57
Inkoop en uitgifte eigen aandelen						22	22
Balans per 31 december 2010	919	16.034	5.000	6.613	–939	18.277	45.904
Ongerealiseerde herwaardering na belastingen				**921**		**224**	**1.145**
Gerealiseerde resultaten overgeheveld naar winst of verlies				**723**			**723**
Overgeheveld naar verzekeringsverplichtingen en overlopende acquisitiekosten				**–2.004**			**–2.004**
Mutatie kasstroomhedge reserve				**1.124**			**1.124**
Mutatie in hedge van een netto investering in buitenlandse bedrijfsonderdelen				**167**			**167**
Koersverschillen vreemde valuta				**–150**	**–3**		**–153**
Overige herwaarderingen							
Bedragen rechtstreeks verantwoord in het eigen vermogen				**781**	**–3**	**224**	**1.002**
Nettoresultaat						**5.766**	**5.766**
				781	**–3**	**5.990**	**6.768**
Overgeheveld naar Reserve deelnemingen				**706**		**–706**	
Op aandelen gebaseerde beloningen						**–59**	**–59**
Terugbetaling kernkapitaaleffecten zonder stemrecht			**–2.000**				**–2.000**
Terugkoopvergoeding						**–1.000**	**–1.000**
Inkoop/uitgifte eigen aandelen						**50**	**50**
Balans per 31 december 2011	**919**	**16.034**	**3.000**	**8.100**	**–942**	**22.552**	**49.663**

[1] Overige reserves bevatten de Reserve ingehouden winsten, Eigen aandelen, de Overige reserves en het Onverdeeld resultaat.

Grondslagen voor de vennootschappelijke jaarrekening van ING Groep

ALGEMENE GRONDSLAGEN

De vennootschappelijke jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving zoals opgenomen in Titel 9 Boek 2 BW. De grondslagen voor presentatie en toelichting zijn in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving zoals opgenomen in Titel 9 Boek 2 BW. De grondslagen voor waardering en resultaatbepaling, zoals beschreven bij de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening, zijn eveneens van toepassing op de vennootschappelijke balans en winst-en-verliesrekening met uitzondering van deelnemingen in groepsmaatschappijen en andere deelnemingen. Deelnemingen in groepsmaatschappijen en andere deelnemingen worden opgenomen tegen nettovermogenswaarde waarbij eventuele goodwill opgenomen wordt als immateriële activa.

De vennootschappelijke winst-en-verliesrekening is opgesteld in overeenstemming met artikel 402 Boek 2 BW.

Een lijst met de informatie conform artikel 379 lid 1 Boek 2 BW is gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam conform artikel 379 lid 5 Boek 2 BW.

Wijzigingen in de balanswaarde als gevolg van mutaties in de herwaarderingsreserve van de deelnemingen worden in de Reserve deelnemingen verantwoord, welke is begrepen in het Eigen vermogen. Wijzigingen in de balanswaarde uit hoofde van overeenkomstig de grondslagen van ING Groep verantwoorde resultaten van de deelnemingen worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Andere wijzigingen in de balanswaarde van de deelnemingen, voorzover niet het gevolg van wijzigingen van het aandelenkapitaal, worden verantwoord onder Reserve deelnemingen, welke is begrepen in het Eigen vermogen.

Er wordt een wettelijke reserve aangehouden ter hoogte van het aandeel in de resultaten uit de deelnemingen sinds de eerste waardering tegen nettovermogenswaarde, verminderd met de uitkeringen waarop aanspraak kan worden gemaakt. Uitkeringen waarvan zonder beperking ontvangst in Nederland kan worden bewerkstelligd, worden eveneens in mindering gebracht op de Reserve deelnemingen.

De vergelijkende cijfers over 2010 zijn herzien in verband met de stelselwijziging zoals toegelicht in de sectie ‘Stelselwijziging’ in de grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Toelichting op de vennootschappelijke jaarrekening van ING Groep

bedragen in mijoenen euro's, tenzij anders aangegeven

1 BELEGGINGEN IN 100% DEELNEMINGEN

Beleggingen in 100% deelnemingen		Balanswaarde
	2011	2010
ING Bank N.V.	**34.345**	34.451
ING Verzekeringen N.V.		20.134
ING Insurance Topholding N.V.	**23.465**	
Overig	**139**	9
	57.949	54.594

ING Insurance Topholding N.V. is opgericht op 29 maart 2011. ING Groep heeft het eigendom van ING Verzekeringen N.V. op 29 december 2011 overgedragen aan ING Insurance Topholding N.V.

Overige bevat intercompany eliminaties tussen ING Bank N.V., ING Insurance Topholding N.V. en ING Verzekeringen N.V.

Verloop in beleggingen in 100% deelnemingen		
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**54.594**	45.786
Herwaarderingen	**1.022**	4.514
Resultaat van groepsmaatschappijen	**5.337**	3.004
Kapitaalstorting		1.500
Dividend	**–3.000**	–200
	57.953	54.604
Mutaties in door groepsmaatschappijen gehouden aandelen ING Groep N.V.	**–4**	–10
Balanswaarde eind van het jaar	**57.949**	54.594

2 OVERIGE ACTIVA

Overige activa		
	2011	2010
Vorderingen op groepsmaatschappijen	**10.716**	11.502
Overige vorderingen, vooruitbetalingen en overlopende activa	**487**	463
	11.203	11.965

Per 31 december 2011 is het de verwachting dat EUR 10.448 miljoen (2010: EUR 11.524 miljoen) later dan 1 jaar na balansdatum afgewikkeld wordt.

3 EIGEN VERMOGEN

EIGEN VERMOGEN		
	2011	2010
Aandelenkapitaal	**919**	919
Agioreserve	**16.034**	16.034
Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht	**3.000**	5.000
Reserve deelnemingen	**8.100**	6.613
Reserve koersverschillen vreemde valuta	**–942**	–939
Overige reserves	**22.552**	18.277
Eigen vermogen	**49.663**	45.904

De Reserve deelnemingen bestaat uit de volgende componenten: Reserve voor niet-vrij uitkeerbare ingehouden winsten van deelnemingen van EUR 1.573 miljoen (2010: EUR 907 miljoen) en herwaarderingsreserve deelnemingen van EUR 6.527 miljoen (2010: EUR 5.706 miljoen).

Aandelenkapitaal				
	Gewone aandelen (nominale waarde EUR 0,24)			
	Aantal x1.000		Bedrag	
	2011	2010	**2011**	2010
Nominaal aandelenkapitaal	**14.500.000**	4.500.000	**3.480**	1.080
Aandelenkapitaal in portefeuille	**10.668.439**	668.439	**2.561**	161
Geplaatst aandelenkapitaal	**3.831.561**	3.831.561	**919**	919

In 2011 en 2010 zijn er geen wijzigingen geweest in het geplaatst aandelenkapitaal.

Agioreserve

Het verloop in de agioreserve is toegelicht in het vennootschappelijk mutatie-overzicht eigen vermogen van ING Groep.

Verloop in Overige reserves en Onverdeeld resultaat						
2011	**Reserve ingehouden winsten**	**Eigen aandelen**	**Overige reserves**	**Totaal overige reserves**	**Onverdeeld resultaat**	**Totaal**
Balanswaarde begin van het jaar	**21.444**	**–715**	**–5.262**	**15.467**	**2.810**	**18.277**
Nettoresultaat					**5.766**	**5.766**
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	**224**			**224**		**224**
Mutatie eigen aandelen		**50**		**50**		**50**
Terugkoopvergoeding	**–1.000**			**–1.000**		**–1.000**
Overheveling naar Reserve deelnemingen	**–706**			**–706**		**–706**
Overheveling naar reserve onverdeelde winst	**2.810**			**2.810**	**–2.810**	
Op aandelengebaseerde betalingen	**–59**			**–59**		**–59**
Balanswaarde eind van het jaar	**22.713**	**–665**	**–5.262**	**16.786**	**5.766**	**22.552**

Verloop in Overige reserves en Onverdeeld resultaat						
2010	Reserve ingehouden winsten	Eigen aandelen	Overige reserves	Totaal overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	22.670	–737	–5.262	16.671	–1.006	15.665
Nettoresultaat					2.810	2.810
Ongerealiseerde herwaarderingen na belasting	–72			–72		–72
Mutatie eigen aandelen		22		22		22
Overheveling naar Reserve deelnemingen	–91			–91		–91
Overheveling naar reserve onverdeelde winst	–1.006			–1.006	1.006	
Op aandelengebaseerde betalingen	–57			–57		–57
Overig						
Balanswaarde eind van het jaar	21.444	–715	–5.262	15.467	2.810	18.277

Per 31 december 2011 bevatte de Reserve deelnemingen een bedrag van EUR 836 miljoen (2010: EUR 741 miljoen) met betrekking tot de voormalige Stichting Regio Bank en de voormalige Stichting Vakbondsspaarbank SPN dat niet vrij uitkeerbaar is.

Positieve componenten van de Reserve deelnemingen en Reserve koersverschillen vreemde valuta zijn niet vrij uitkeerbaar. De reserve voor kasstroomhedges is in de Reserve deelnemingen opgenomen als een nettobedrag. De Reserve ingehouden winsten is vrij uitkeerbaar met uitzondering van een bedrag gelijk aan de negatieve stand van elk van de componenten van de Reserve koersverschillen vreemde valuta en de Reserve deelnemingen. Ongerealiseerde winsten en verliezen op derivaten die geen onderdeel uitmaken van kasstroomhedges worden verantwoord in het resultaat en zijn daarmee onderdeel van de Reserve ingehouden winsten.

Het totale eigen vermogen in de vennootschappelijke jaarrekening is gelijk aan het eigen vermogen (moedermaatschappij) in de geconsolideerde jaarrekening. Een aantal componenten verschilt echter als gevolg van de volgende presentatieverschillen tussen de geconsolideerde en de vennootschappelijke jaarrekening:

- Ongerealiseerde herwaarderingen van geconsolideerde deelnemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn begrepen in de herwaarderingsreserve, worden in de vennootschappelijke jaarrekening gepresenteerd als Reserve deelnemingen;
- Vreemde valuta translatie van geconsolideerde deelnemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn begrepen in de Reserve koersverschillen vreemde valuta, worden in de vennootschappelijke jaarrekening gepresenteerd als Reserve deelnemingen; en
- Herwaarderingen op beleggingen in onroerend goed en op bepaalde participaties opgenomen in de winst-en-verliesrekening en vervolgens in de Reserve ingehouden winsten in de geconsolideerde jaarrekening, worden in de vennootschappelijke jaarrekening gepresenteerd als Reserve deelnemingen.

Het totaalbedrag van de niet-uitkeerbare reserves bedraagt EUR 9.042 miljoen (2010: EUR 7.552 miljoen).

Voor meer informatie omtrent beperkingen met betrekking tot dividend en terugbetaling van kapitaal wordt verwezen naar toelichting 13 'Eigen vermogen (moedermaatschappij)/Kernkapitaaleffecten zonder stemrecht' in de geconsolideerde jaarrekening.

Verloop eigen aandelen

	Bedrag		Aantal	
	2011	2010	**2011**	2010
Balanswaarde begin van het jaar	**715**	737	**51.300.101**	47.047.225
Gekocht/verkocht	**–17**	48	**–625.803**	6.393.739
Op aandelen gebaseerde betalingen	**–19**	–23	**–1.368.381**	–2.140.863
Overig	**–14**	–47		
Balanswaarde eind van het jaar	**665**	715	**49.305.917**	51.300.101

4 ACHTERGESTELDE LENINGEN

Achtergestelde leningen

Interest percentage	Uitgiftejaar	Vervaldag	Nominaal bedrag in originele valuta		Balanswaarde	
					2011	2010
9,000%	2008	Eeuwigdurend	EUR	10	**10**	10
8,500%	2008	Eeuwigdurend	USD	2.000	**1.527**	1.469
8,000%	2008	Eeuwigdurend	EUR	1.500	**1.500**	1.485
7,375%	2007	Eeuwigdurend	USD	1.500	**1.176**	1.111
6,375%	2007	Eeuwigdurend	USD	1.045	**804**	773
5,140%	2006	Eeuwigdurend	GBP	66	**79**	692
5,775%	2005	Eeuwigdurend	USD	364	**292**	741
6,125%	2005	Eeuwigdurend	USD	700	**533**	504
4,176%	2005	Eeuwigdurend	EUR	169	**168**	498
Variabel	2004	Eeuwigdurend	EUR	563	**527**	994
6,200%	2003	Eeuwigdurend	USD	500	**376**	363
Variabel	2003	Eeuwigdurend	EUR	432	**424**	729
7,200%	2002	Eeuwigdurend	USD	1.100	**839**	748
7,050%	2002	Eeuwigdurend	USD	800	**603**	528
Variabel	2000	31 december 2030	USD	1.500	**1.159**	1.121
					10.017	11.766

De achtergestelde schulden zijn achtergesteld ten opzichte van de overige schulden in geval van liquidatie van ING.

5 OVERIGE SCHULDEN

Overige schulden per soort	2011	2010
Obligatieleningen	**5.500**	6.571
Schulden aan groepsmaatschappijen	**2.716**	501
Overige schulden en overlopende passiva	**1.103**	1.581
Derivaten van groepsmaatschappijen	**153**	236
	9.472	8.889

Obligatieleningen			Balanswaarde	
Interest percentage	Uitgiftejaar	Vervaldag	2011	2010
4,125%	2011	23 maart 2015	**653**	
5,625%	2008	3 september 2013	**1.053**	1.072
4,699%	2007	1 juni 2035	**117**	117
4,750%	2007	31 mei 2017	**1.932**	1.890
Variabel	2006	28 juni 2011		749
Variabel	2006	11 april 2016	**998**	997
4,125%	2006	11 april 2016	**747**	746
6,125%	2000	4 januari 2011		1.000
			5.500	6.571

Het aantal door groepsmaatschappijen gehouden obligaties bedraagt per 31 december 2011 369.160 met een balanswaarde van EUR 35 miljoen (2010: 131.680 met een balanswaarde van EUR 13 miljoen).

Schulden aan groepsmaatschappijen naar resterende looptijd	2011	2010
Tot en met een jaar	**2.216**	1
Vanaf een jaar tot en met vijf jaar	**500**	500
	2.716	501

Het interestpercentage op de schulden aan groepsmaatschappijen is 1,896% (31 december 2010; 2,850%).

De Overige schulden en overlopende passiva zijn betaalbaar binnen 1 jaar.

Derivaten van groepsmaatschappijen naar resterende looptijd	2011	2010
Tot en met een jaar	**28**	25
Vanaf een jaar tot en met vijf jaar	**125**	
Vanaf vijf jaar		211
	153	236

6 OVERIG

Zekerheden

Per 31 december 2011 heeft ING Groep geen zekerheden aan derden verstrekt (2010: nihil). ING Groep heeft aansprakelijkheidsverklaringen in overeenstemming met artikel 403 Boek 2 Burgerlijk Wetboek en overige zekerheden uitgegeven voor een aantal groepsmaatschappijen.

Fiscale eenheid

ING Groep N.V. vormt een fiscale eenheid met enkele Nederlandse bancaire entiteiten, ten behoeve van de vennootschapsbelasting. ING Groep N.V. en haar bancaire dochtermaatschappijen, vormen samen een fiscale eenheid en zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de, door de fiscale eenheid, verschuldigde vennootschapsbelasting.

BELONING SENIOR MANAGEMENT, RAAD VAN BESTUUR EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De informatie aangaande op aandelen gebaseerde betalingsregelingen en de beloning van leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Commissarissen is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening (pagina 174 tot en met 176).

VASTSTELLING VAN DE VENNOOTSCHAPPELIJKE JAARREKENING

Amsterdam, 12 maart 2012

DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jeroen van der Veer, *voorzitter*
Peter A.F.W. Elverding, *vice-voorzitter*
J.P. (Tineke) Bahlmann
Henk W. Breukink
Sjoerd van Keulen
Piet C. Klaver
Joost Ch.L. Kuiper
Aman Mehta
Luc A.C.P. Vandewalle
Lodewijk J. de Waal

DE RAAD VAN BESTUUR

Jan H.M. Hommen, *CEO en voorzitter*
Patrick G. Flynn, *CFO*

Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

Aan: de Aandeelhouders, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur van ING Groep N.V.

VERKLARING BETREFFENDE DE JAARREKENING

Wij hebben de in dit jaarverslag op pagina 90 tot en met 303 opgenomen jaarrekening 2011 van ING Groep N.V. te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de vennootschappelijke jaarrekening. De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2011, winst-en-verliesrekening, overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, kasstroomoverzicht en mutatieoverzicht eigen vermogen over 2011 alsmede uit een overzicht van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen. De vennootschappelijke jaarrekening bestaat uit de vennootschappelijke balans per 31 december 2011, de vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2011 en uit een overzicht van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de vennootschap is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW), alsmede voor het opstellen van het verslag van de Raad van Bestuur in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en in overeenstemming met de standaarden van de 'Public Company Accounting Oversight Board' (Verenigde Staten). Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming met inbegrip van het inschatten van de risico's dar de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in die omstandigheden. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de vennootschap gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel betreffende de geconsolideerde jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van ING Groep N.V. per 31 december 2011 en van het resultaat en de kasstromen over 2011 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW.

Oordeel betreffende de vennootschappelijke jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de vennootschappelijke jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van ING Groep N.V. per 31 december 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE BIJ OF KRACHTENS DE WET GESTELDE EISEN

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het verslag van de Raad van Bestuur, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het verslag van de Raad van Bestuur, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Amsterdam, 12 maart 2012

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. C.B. Boogaart RA

Voorstel voor bestemming van het resultaat

bedragen in miljoenen euro's, behalve bedragen per aandeel

VOORSTEL VOOR BESTEMMING VAN HET RESULTAAT

De bestemming van het resultaat vindt plaats overeenkomstig artikel 37 van de statuten van ING Groep N.V. Daarin is, voorzover hier van belang, vastgelegd dat de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen bepaalt welk gedeelte van het resultaat wordt gereserveerd, en dat het gedeelte van het resultaat dat resteert ter beschikking staat van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Voor 2011 heeft de Raad van Bestuur, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, bepaald dat het gehele resultaat wordt toegevoegd aan de algemene reserve en dat er derhalve geen dividend zal worden uitbetaald.

In 2011 is geen interimdividend betaald.

Voorgestelde bestemming van het resultaat	
Nettoresultaat	**5.766**
Toevoeging aan reserves, krachtens artikel 37 (4) van de statuten	**5.766**
Krachtens artikel 37 (5) van de statuten ter beschikking van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders	**0**
Dividend van EUR 0,00 per gewoon aandeel	

Risicofactoren

De risico's zoals hieronder beschreven kunnen een aanzienlijk negatieve invloed hebben op de bedrijfsactiviteiten, de financiële positie, de bedrijfsresultaten en de vooruitzichten voor ING. De koers van het aandeel ING kan door deze risico's dalen en beleggers kunnen een deel van of hun gehele inleg kwijtraken. Verdere risico's, waarvan het bedrijf zich momenteel niet bewust is, kunnen eveneens hun uitwerking hebben op ING en een aanzienlijk negatieve invloed hebben op de bedrijfsactiviteiten, de financiële positie, de bedrijfsresultaten en de vooruitzichten van ING. Daarnaast zijn de activiteiten van een internationale, gevarieerde financiële dienstverlener zoals ING blootgesteld aan risico's die pas achteraf duidelijk worden. De volgorde waarmee onderstaande risico's worden weergegeven is geen indicatie voor de waarschijnlijkheid dat dit risico zich voordoet of voor de mogelijke omvang van de financiële gevolgen daarvan.

RISICO'S IN VERBAND MET FINANCIËLE OMSTANDIGHEDEN, HET MARKTKLIMAAT EN ALGEMENE ECONOMISCHE ONTWIKKELINGEN

ING is een financiële dienstverlener die wereldwijd activiteiten ontplooit. De omzet- en winstontwikkeling wordt dan ook beïnvloed door de volatiliteit en kracht van het economische, bedrijfs- en kapitaalmarktklimaat in de regio's waarin we zaken doen. De aanhoudende turbulentie en volatiliteit van die factoren hebben op de winstgevendheid en solvabiliteit van de verzekerings-, bank- en vermogensbeheeractiviteiten van ING een nadelige invloed gehad en kunnen deze nadelig blijven beïnvloeden.

Factoren als de rentestand, effectenkoersen, creditspreads, liquiditeitsspreads, valutakoersen, consumentenbestedingen, veranderingen in het gedrag van klanten, bedrijfsinvesteringen, waarderingen van vastgoed en private equity, overheidsbestedingen, inflatie, de volatiliteit en kracht van de kapitaalmarkten, politieke gebeurtenissen en ontwikkelingen, en terrorisme zijn allemaal van invloed op het bedrijfs- en economisch klimaat en uiteindelijk ook op de solvabiliteit en de omvang en de winstgevendheid van de zakelijke activiteiten die ING in een specifieke regio ontplooit. Bij een economische neergang die wordt gekenmerkt door hogere werkloosheid, lagere gezinsinkomens, lagere bedrijfswinsten, meer wanbetalingen bij particulieren en bedrijven, lagere bedrijfsinvesteringen en consumentenbestedingen wordt de vraag naar bank- en verzekeringsproducten doorgaans nadelig beïnvloed terwijl de reserves en voorzieningen daarentegen zullen stijgen, wat per saldo leidt tot lagere winsten. Effectenkoersen en de waarde van vastgoed en private equity kunnen eveneens negatief beïnvloed worden en zulke verliezen worden via de winst- en verliesrekening en het eigen vermogen verwerkt. Op sommige verzekeringsproducten is een garantie afgegeven ten aanzien van een minimaal rendement of een minimale vermogensopbouw. Indien het rendement niet voldoet aan het garantieniveau of dat overtreft, dienen er eventueel extra voorzieningen te worden getroffen om deze toekomstige gegarandeerde uitkeringen te financieren. Daarnaast kan er sprake zijn van een verhoogd aantal schadeclaims, royementen of afkopen van polissen. Polishouders kunnen het betalen van verzekeringspremies uitstellen of daar helemaal mee ophouden. Ook een neergang van de aandelenmarkten kan leiden tot afname van de provisiebaten uit het beheer van portefeuilles voor derden, van de baten die we op onze eigen portefeuilles verdienen, van op activa gebaseerde provisiebaten op bepaalde verzekeringsproducten en van onze vermogenspositie. Wij bieden daarnaast een aantal financiële en verzekeringsproducten waardoor wij zijn blootgesteld aan risico's in verband met schommelingen in de rente, effectenkoersen, wanbetalingen bij particulieren en bedrijven, de waarde van vastgoedobjecten en beleggingen, valutakoersen en creditspreads. Zie ook 'De volatiliteit van de rente en andere renteveranderingen kunnen de winstgevendheid nadelig beïnvloeden', 'ING heeft te lijden gehad van de turbulentie en volatiliteit op de financiële markten en kan hiervan ook in de toekomst hinder ondervinden', en 'Marktomstandigheden zoals die het afgelopen jaar zijn waargenomen kunnen leiden tot een verhoogd risico dat op leningen bijzondere waardeverminderingen moeten worden toegepast. ING staat bloot aan de dalende waarde van vastgoedonderpand inzake woninghypotheken en zakelijke kredietverlening'.

Indien de winstgevendheid van de activiteiten door een of meer van de hierboven beschreven activiteiten wordt beïnvloed, kan dit onder meer de volgende gevolgen hebben:

- Het zogenaamde 'unlocking' van overlopende acquisitiekosten, wat het resultaat beïnvloedt; en/of
- Het ontoereikend zijn van voorzieningen die uiteindelijk in het resultaat en eigen vermogen moeten worden verantwoord; en/of
- Het afwaarderen van belastingvorderingen, wat het resultaat beïnvloedt; en/of
- Bijzondere waardeverminderingen in verband met goodwill en andere immateriële activa, wat het nettoresultaat beïnvloedt; en/of
- Mutaties in de naar risico gewogen activa bij de bepaling van vereist kapitaal.

Het eigen vermogen en nettoresultaat worden significant beïnvloed door turbulentie en volatiliteit op de wereldwijde financiële markten. Negatieve ontwikkelingen in de financiële markten en/of economieën kunnen een materieel nadelige invloed hebben op het eigen vermogen en het resultaat in toekomstige perioden, mede als gevolg van de hierboven geschetste consequenties. Zie – 'ING heeft te lijden gehad van de turbulentie en volatiliteit op de financiële markten en kan hiervan ook in de toekomst hinder ondervinden' hieronder.

Negatieve omstandigheden op de kapitaal- en kredietmarkten kunnen van invloed zijn op de toegang tot liquiditeit en kapitaal evenals op de kosten van krediet en kapitaal.

De kapitaal- en kredietmarkten hebben al sinds het tweede halfjaar van 2008 te maken met extreme volatiliteit en verstoringen. In sommige gevallen hebben de marktontwikkelingen geleid tot beperking van de beschikbaarheid van liquiditeit en kredietcapaciteit voor bepaalde uitgevende instellingen.

In de dagelijkse bedrijfsactiviteiten zijn liquiditeiten nodig om de bedrijfslasten, de rente op de schulden en de dividenduitkering over ons aandelenkapitaal te betalen; het uitlenen van effecten voort te zetten; en bepaalde verplichtingen die vervallen, te vervangen. De belangrijkste bron van financiering zijn depositogelden, verzekeringspremies, lijfrenteopbrengsten, kasstromen uit onze beleggingsportefeuille en activa, die met name bestaan uit contanten of activa die zonder beperkingen in contanten kunnen worden omgezet. In normale markten kunnen diverse korte en langlopende instrumenten eveneens als bron van liquiditeit fungeren, zoals repo-overeenkomsten, handelspapier, (middel)lange schulden, achtergesteld junior schuldpapier, effecten en eigen vermogen.

Indien de huidige middelen ontoereikend zijn om aan de behoeften van ING te voldoen, kan aanvullende financiering noodzakelijk zijn. De beschikbaarheid van aanvullende financiering hangt af van een aantal factoren zoals marktomstandigheden, de algehele beschikbaarheid van krediet, het volume van de handelsactiviteiten, de algehele beschikbaarheid van krediet voor de financiële sector, de kredietratings en kredietcapaciteit van ING, evenals de kans dat klanten of kredietverschaffers een negatief beeld kunnen ontwikkelen over de financiële vooruitzichten van ING op de korte of lange termijn. Ook kan de toegang tot financiering worden beperkt als toezichthouders of ratingbureaus overgaan tot negatieve ingrepen voor ING. Als de interne liquiditeitsbronnen ontoereikend blijken, bestaat het risico dat externe financieringsbronnen niet of alleen tegen ongunstige voorwaarden beschikbaar zijn.

Verstoringen, onzekerheid of volatiliteit op de kapitaal- en kredietmarkten, zoals die zich de afgelopen jaren in het algemeen en in ook verband met de Europese staatsschuldencrisis hebben laten gelden, kunnen eveneens de toegang beperken tot kapitaal dat benodigd is voor de bedrijfsvoering van ING. Dergelijke marktomstandigheden kunnen ons in de toekomst tevens belemmeren bij ons beroep op extra kapitaal om de groei van het bedrijf te ondersteunen of als tegenwicht voor de gevolgen van verliezen of hogere wettelijke kapitaalvereisten. Hierdoor kunnen we ons gedwongen zien om (1) het aantrekken van kapitaal uit te stellen, (2) dividenduitkeringen op onze aandelen te verminderen, stop te zetten of uit te stellen, (3) rentebetalingen op andere effecten te verminderen, stop te zetten of uit te stellen, (4) kapitaal van een andere soort te plaatsen of onder andere voorwaarden dan we anders zouden hebben gedaan, of (5) hogere kapitaalkosten te betalen dan onder stabielere marktomstandigheden het geval zou zijn. Dit zou zowel de winstgevendheid als de financiële flexibiliteit van ING kunnen aantasten. Onze bedrijfsresultaten, financiële positie, kasstromen en wettelijk vereiste kapitaalpositie kunnen door verstoringen op de financiële markten wezenlijk negatief worden beïnvloed.

In de loop van 2008 en 2009 hebben overheden over de hele wereld, inclusief de Nederlandse overheid, ongekende maatregelen genomen om financiële instellingen te steunen. In bepaalde gevallen heeft dat een (indirecte) invloed op het governance- en remuneratiebeleid met zich meegebracht, dan wel wijzigingen daarin veroorzaakt. Sommige ondernemingen zijn geheel of gedeeltelijk genationaliseerd. In Nederland bestonden de maatregelen zowel uit het verschaffen van liquiditeit, kapitaalversterkingen en een Nederlands garantiestelsel. De liquiditeits- en kapitaalversterkingsmaatregelen golden tot 10 oktober 2009, terwijl het kredietgarantiestelsel op 31 december 2010 ten einde liep. Doordat wij van een aantal maatregelen gebruik hebben gemaakt, zijn ons significante beperkingen opgelegd, waaronder beperkingen zoals vereist door de Europese Commissie (EC) als onderdeel van het herstructureringsplan. Zie hiervoor 'Risico's in verband met het herstructureringsplan – Ingevolge de overeenkomsten met de Nederlandse staat is ING gebonden aan bepaalde beperkingen met betrekking tot de uitgifte en inkoop van aandelen en de bezoldiging voor bepaalde functies in het topmanagement' 'Risico's in verband met het herstructureringsplan – Door de implementatie van het herstructureringsplan en de desinvesteringen in verband met dat plan zullen omvang en structuur van de Groep aanzienlijk veranderen; dit zal grote kosten en onzekerheden met zich meebrengen die van grote invloed kunnen zijn op de Groep'. Het herstructureringsplan evenals eventuele toekomstige transacties met de Nederlandse staat of andere overheden of ingrijpen door dergelijke overheden ten aanzien van ING kunnen een nadelige invloed hebben op de positie of de rechten van aandeel- of obligatiehouders, klanten en crediteuren alsmede op onze resultaten, activiteiten, solvabiliteit, liquiditeits- en governancestructuur.

We zijn onderworpen aan de jurisdictie van verschillende toezichthoudende instanties voor zowel het bank- als het verzekeringswezen. Een aantal daarvan heeft voorstellen tot wijziging van het toezicht ingediend die, wanneer deze worden ingevoerd, een belemmering vormen voor een gecentraliseerd liquiditeitsbeheer binnen ING. Daarnaast worden in een aantal jurisdicties waar ING actief is de liquiditeitseisen stringenter, waaronder de vereisten die deel uitmaken van Basel III zoals hierna besproken in 'ING is actief in sterk gereguleerde sectoren. Financiële dienstverleningswet- en regelgeving kan toenemen of nadelig wijzigen.' Hierdoor worden onze inspanningen op het gebied van gecentraliseerd liquiditeitsbeheer eveneens belemmerd. Door deze ontwikkelingen kunnen bepaalde liquiditeitsbronnen worden afgesloten en kunnen er kosteninefficiënties in ons liquiditeitsbeheer optreden. Onze inspanningen om de balans te verkorten, een essentieel onderdeel van ons herstructureringsplan, worden hierdoor belemmerd.

Het in gebreke blijven van een grote marktpartij kan de markten verstoren.
Binnen de financiële dienstverleningssector zou het in gebreke blijven of in ernstige moeilijkheden komen van de ene instelling (inclusief overheden) kunnen leiden tot het in gebreke blijven of in ernstige moeilijkheden komen van andere instellingen. Dit kan vervolgens de effectenmarkten of het afwikkelingssysteem in onze markten verstoren. Hieruit volgt mogelijk weer volatiliteit of een daling van de markt. Een dergelijk falen kan ertoe leiden dat meer instellingen in gebreke blijven, wat een negatieve invloed op ons en onze tegenpartijen kan hebben. Bezorgdheid over de kredietwaardigheid van een staat of financiële instelling (of het in gebreke blijven van zo'n instelling) kan resulteren in aanzienlijke liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen, verliezen of het in gebreke blijven van andere instellingen. De commerciële en financiële stabiliteit van veel financiële instellingen is vaak nauw met elkaar verweven door hun krediet-, handels-, vereffenings- of andere relaties. Zelfs wanneer bij een land of tegenpartij gebrek aan kredietwaardigheid wordt vermoed of wanneer deze in twijfel wordt getrokken dan kan dit resulteren in sectorbrede liquiditeitsproblemen of verliezen dan wel het in gebreke blijven van zowel ING als andere instellingen. Dergelijk risico wordt vaak systeemrisico genoemd en kan negatief afstralen op financiële tussenpersonen, zoals afwikkelings- en verrekeningsinstituten, banken, effectenbedrijven en beurzen waar wij dagelijks mee samenwerken en de financiële instrumenten van landen waarin wij investeren. Systeemrisico kan een aanzienlijk negatief effect hebben op de mogelijkheid om nieuwe gelden aan te trekken en op onze bedrijfsactiviteiten, financiële positie, bedrijfsresultaten, liquiditeit en/of vooruitzichten. Daarnaast kan een dergelijk falen van invloed zijn op de toekomstige productverkoop doordat het vertrouwen in de financiële dienstverleningssector afneemt.

Het management is van mening dat, ondanks de toegenomen aandacht voor dit probleem, het systeemrisico voor de markten waarin wij actief zijn nog steeds bestaat en dat verstoringen die worden veroorzaakt door de onderlinge afhankelijkheid van de partijen op de financiële markten een sterk negatieve invloed kunnen hebben op onze bedrijfsactiviteiten, bedrijfsresultaten en financiële positie.

Aangezien de levens-, schade- en herverzekeringsactiviteiten van ING te maken kunnen krijgen met verliezen uit niet-voorziene gebeurtenissen en/of catastrofes, die inherent onvoorspelbaar zijn, kunnen de feitelijk ontvangen claims hoger uitvallen dan de vastgestelde reserves. ING kan zich daarnaast ook geconfronteerd zien met een abrupte onderbreking van de activiteiten, die kan leiden tot een lager nettoresultaat en een nadelige uitwerking kan hebben op het bedrijfsresultaat.
In de levens-, schade- en herverzekeringsactiviteiten kan ING te maken krijgen met verliezen als gevolg van natuurrampen en door mensen veroorzaakte catastrofes. Bij dergelijke gebeurtenissen kan men onder andere denken aan met het weer samenhangende en andere natuurrampen zoals orkanen, overstromingen, aardbevingen en epidemieën, die door steeds wisselender klimaatomstandigheden ernstiger en moeilijker voorspelbaar zijn. Andere gebeurtenissen zijn onder andere terroristische aanslagen en politieke en maatschappelijke onrust.

De frequentie en ernst van dergelijke gebeurtenissen alsmede de daaruit voortvloeiende verliezen zijn inherent onvoorspelbaar en het is niet altijd mogelijk toereikende voorzieningen te treffen. Bovendien heeft ING te maken met actuariële en verzekeringstechnische risico's als sterfterisico, langlevenrisico, invaliditeitsrisico en de ontwikkeling van schadeclaims die voortkomen uit de prijsstelling en acceptatie van verzekeringscontracten. Zoals in de sector gebruikelijk is, worden modellen van natuurrampen opgesteld en risicoverminderende maatregelen getroffen. Voorzieningen voor eventuele schade worden getroffen op basis van schattingen waarin we gebruik maken van actuariële taxatietechnieken. Het schattingsproces is gebaseerd op de beschikbare informatie op het moment dat de voorzieningen worden getroffen en wordt bijgesteld naarmate verdere informatie beschikbaar komt. Hoewel de toereikendheid van de schadereserve aan voortdurende herbeoordeling onderhevig is, kunnen we er niet voor instaan dat het feitelijke schadeverloop de geschatte schadevoorzieningen niet zal overtreffen. Indien feitelijke schadebedragen de geschatte voorzieningen overtreffen, kan dit de winst verlagen en het nettoresultaat nadelig beïnvloeden.

Bovendien, en zoals nader toegelicht onder 'Risico's in verband met de activiteiten, de bedrijfsvoering en het toezichtklimaat – Operationele risico's zijn inherent aan de activiteiten', omdat niet-voorziene en/of catastrofale gebeurtenissen daarnaast de activiteiten abrupt kunnen onderbreken, kunnen de bank- en verzekeringsactiviteiten zich geconfronteerd zien met verliezen als gevolg van dergelijke verstoringen. Verliezen kunnen samenhangen met eigendommen, financiële activa, handelsposities, en verzekerings- en pensioenuitkeringen aan medewerkers en met personeel op sleutelposities. Als de plannen voor de continuïteit van de bedrijfsvoering niet kunnen worden uitgevoerd of als daarin geen rekening wordt gehouden met dergelijke gebeurtenissen, kan onze financiële positie nadelig worden beïnvloed.

ING is actief in sterk gereguleerde sectoren. Financiële dienstverleningswet- en regelgeving kan toenemen of nadelig wijzigen.
ING is onderhevig aan gedetailleerde bank-, verzekerings-, vermogensbeheer- en andere financiële dienstverleningswetten en overheidsregels in alle rechtsgebieden waarin zaken worden gedaan. Regelgevende instanties kunnen verstrekkende zeggenschap hebben over veel aspecten van de financiële dienstverlening, onder andere liquiditeit, solvabiliteit en toegestane beleggingen, ethische zaken, witwassen, antiterrorismemaatregelen, privacy, het bewaren van klant- en transactiegegevens, de geschiktheid van producten en verkopen, marketing en verkooppraktijken, en onze eigen interne governance. Bank-, verzekerings- en andere financiële dienstverleningswet- en regelgeving en beleid waaraan ING en haar dochtermaatschappijen op dit moment onderhevig zijn, kunnen daarnaast op elk moment veranderen en op manieren die nadelig zijn voor het bedrijf. Het is bovendien moeilijk om de timing of vorm van eventuele toekomstige initiatieven in de wetgeving of in de handhaving daarvan te voorspellen. Verder blijven toezichthouders alsmede overige toezichthoudende instanties binnen de EU, de Verenigde Staten en elders (de activiteiten van) financiële dienstverleners op onrechtmatigheden controleren zoals witwassen, verboden transacties met landen die sancties opgelegd hebben gekregen, omkoping en corruptie. Toezicht wordt steeds uitgebreider en complexer en de toezichthouders richten steeds meer de aandacht op de sectoren waarin ING actief is. Hiervoor zijn veelal extra middelen nodig. Door die wet- en regelgeving kunnen de activiteiten worden ingeperkt, onder andere via het nettokapitaal, eisen op het gebied van klantbescherming en marktgedrag, en beperkingen op de activiteiten die kunnen worden ontplooid of waarin mag worden geïnvesteerd. Indien ING deze zaken niet aanpakt of indien de schijn wordt gewekt dat ING deze zaken niet aanpakt, kan dat reputatieschade veroorzaken. Dit kan extra juridisch risico met zich meebrengen, waardoor het aantal en de omvang van de schadeclaims kunnen toenemen en we geconfronteerd worden met handhavingsacties, boetes en strafmaatregelen.

In het licht van de huidige omstandigheden op de internationale financiële markten en de internationale economie richten toezichthouders de blik nu nog sterker op de regulering van de sector financiële dienstverlening. In de belangrijkste markten waarop ING zaken doet, zijn als reactie op de financiële crisis belangrijke wets- en/of toezichtinitiatieven ondernomen of in voorbereiding. In het bijzonder implementeren (toezichthoudende) instanties in Nederland, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en elders maatregelen die het toezicht op de financiële markten en de sector financiële dienstverlening moeten aanscherpen, onder andere wat betreft prudentiële regels, kapitaalvereisten, de bezoldiging van (uitvoerende) bestuurders, crisis- en continuïteitsbeheer, belasting op banken en de financiële verslaggeving. Overheden en toezichthouders in Nederland en vele andere rechtsgebieden studeren nog altijd op nieuwe mechanismen die toekomstige economische crises moeten voorkomen en/of minder ernstig zouden moeten maken (onder andere voorstellen dat de omvang van financiële instellingen die in hun rechtsgebieden actief zijn en/of de reikwijdte van de activiteiten beperkt zou moeten worden).

Niet te voorspellen valt wanneer er op het gebied van de wet- en regelgeving of het toezicht wordt ingegrepen, of welk (eventueel) effect de tot nu toe genomen of toekomstige maatregelen op het bedrijf, het bedrijfsresultaat en de financiële positie (kunnen) hebben.

Ondanks onze inspanningen om effectieve complianceprocedures aan te houden en de toepasselijke wet- en regelgeving na te leven, blijven er risico's op bepaalde terreinen waarop de toepasselijke regels onduidelijk, voor meerderlei uitleg vatbaar of in tegenspraak met elkaar zijn, waarop de toezichthouder de eerdere richtlijnen herziet of de rechter eerdere uitspraken vernietigt, of waarop wij niet voldoen

aan de toepasselijke standaarden. Toezichthouders en andere autoriteiten kunnen administratieve of gerechtelijke procedures opstarten, wat onder andere zou kunnen resulteren in het opschorten of intrekken van de vergunning van ING, de sommatie om met activiteiten te stoppen, (bestuurlijke) boetes, strafmaatregelen of andere disciplinaire maatregelen die een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de resultaten en financiële positie van ING.

Basel III
Het Basel Comité voor Bankentoezicht heeft onlang hogere wereldwijde kapitaalnormen voor banken aangekondigd, een nieuwe wereldwijde liquiditeitsstandaard en een nieuwe 'leverage ratio' (oftewel de verhouding eigen vermogen/balanstotaal) geïntroduceerd. Het totaalpakket hervormingen van het Comité, dat onder de naam Basel III bekendstaat, voorziet onder andere in hoger eigen vermogen dat moet worden aangehouden door bankinstellingen, in de omvang van de liquide activa en de langetermijnfinanciering die op ieder moment door een bankinstelling dienen te worden aangehouden, en in de beperking van de leverage. Van banken wordt verlangd dat ze een 'kapitaalsbehoudbuffer' aanleggen om toekomstige stressperioden mee op te vangen. Als gevolg daarvan stijgt de totale Tier 1 kernkapitaal ratio na volledige invoering per 1 januari 2019 naar 7% . Basel III introduceert ook een 'anticyclische buffer', als een uitbreiding op de kapitaalsbehoudbuffer, die nationale toezichthouders toestaat om van banken te eisen dat deze meer kapitaal moeten aanhouden in periodes van sterke kredietgroei (om de kapitaalreserves te versterken en de schuldmarkten te matigen). Onder Basel III wordt kapitaal ook strenger gedefinieerd. Veel hybride effecten (waaronder potentieel ook effecten die door ING Groep zijn uitgegeven) mogen dan niet meer worden meegerekend als onderdeel van het wettelijk vereiste kapitaal. Daarnaast worden ingevolge een aantal herzieningen van Basel II eind 2011 ook hogere kapitaaleisen voor handels-, derivaten- en securitisatie-activiteiten ingevoerd. Het Baselse Comité en de Financial Stability Board (FSB) buigen zich op dit moment over maatregelen die voor systeemrelevante financiële instellingen (SIFI's) en mondiaal systeemrelevante financiële instellingen (G-SiFi's) tot een hogere vereiste verliesopnamecapaciteit, liquiditeitsopslagen, positielimieten en het opstellen van speciale noodplannen kunnen leiden. Die nieuwe maatregelen zouden bovenop de Basel III-vereisten komen die toch al op de meeste financiële instellingen van toepassing zijn. ING is aangemerkt als G-SIFI.

Voor Europese banken worden die vereisten ingevoerd in de vorm van de kapitaalrichtlijn (CRD) IV, die in haar definitieve vorm kan afwijken van de oorspronkelijke vereisten van Basel III. Hoe de nieuwe Basel III-regels en eventuele aanvullende SIFI of G-SIFI-regels precies uitpakken, hangt af van de manier waarop deze door de nationale toezichthouders worden geïmplementeerd (ook de mate waarin de toezichthouders nóg strengere beperkingen en aanvullende kapitaaleisen of heffingen opleggen) alsook van de economische en financiële omstandigheden op het moment van de invoering en daarna. De verwachting is dat de nieuwe regels een belangrijk effect op de financiële positie en activiteiten van ING kunnen hebben en dat de Groep hiervoor mogelijk nieuw kapitaal zal moeten aantrekken. Verder overweegt de International Accounting Standards Board ('IASB') wijzigingen in diverse IFRS standaarden. Deze wijzigingen kunnen op de gepubliceerde resultaten en de financiële positie van ING eveneens materieel effect hebben.

Solvency II
De Europese Raad heeft ingestemd met een volledige herziening van het solvabiliteitsraamwerk en de prudentiële procedures die sinds 25 november 2009 van toepassing zijn op (her)verzekeraars. Dit regime staat bekend als Solvency II (ook wel Solvabiliteit II) en een van de belangrijkste kenmerken is de nauwere afstemming van de beoordeling van risico's en kapitaalvereisten op economische kapitaalmethoden. In het kader van Solvency II kunnen verzekeringsmaatschappijen toestemming krijgen om gebruik te maken van een intern economisch kapitaalmodel als uitgangspunt voor de berekening van de kapitaalbehoeften en de solvabiliteitspositie. In Nederland is de goedkeuring van De Nederlandsche Bank nodig voor zo'n model (zoals dat van ING).

In de uiteindelijke tekst van de kaderrichtlijn (niveau I) zijn onder andere regels opgenomen voor eigen vermogen, kapitaalvereisten, beleggingen en toezicht op de groep. Na instemming met de kaderrichtlijn hebben de Europese Commissie en prudentieel toezichthouder van de Europese verzekeringssector ('EIOPA'), voorheen CEIOPS, een aanzet gegeven tot de ontwikkeling van gedetailleerde regels in overeenstemming met het Lamfalussy-proces. In het kader van dit proces worden Richtlijnen voor financiële instellingen volgens een aanpak op vier niveau's ontwikkeld. Als aanvulling op de principes van de richtlijn niveau 2 vaardigt de Europese Commissie maatregelen uit (gedelegeerde handelingen en/of invoering van technische normen die door EIOPA zijn voorgesteld). Richtlijnen voor niveau 3 worden door EIOPA verzorgd.

Solvency II zal bij invoering leiden tot een volledige herziening van het solvabiliteits- en prudentieel raamwerk van de verzekeringssector en aanleiding zijn voor toezichtmechanismen op groepsniveau. ING kan niet precies aangeven hoe de eventuele regelgeving die uit deze initiatieven en voorstellen voortvloeit van invloed zal zijn op de bedrijfsresultaten, de financiële positie en liquiditeit.

Officieel moeten alle leden van de Europese Economische Ruimte (EER), inclusief Nederland, uiterlijk 31 oktober 2012 een begin maken met de invoering van Solvency II. Er wordt op dit moment gepraat over uitstel van de invoeringsdatum van Solvency II (waarschijnlijk 2014 of 2015). Het Europese Parlement zal hier naar verwachting in de lente van 2012 over stemmen. Als die stemming nog verder wordt opgeschort en als het Europese Parlement niet ruim voor 31 oktober 2012 goedkeuring hecht aan uitstel van de invoering van Solvency II is het goed mogelijk dat het raamwerk zoals dat nu staat per 31 oktober 2012 in werking treedt. Een bijkomende complicerende factor voor die invoering is dat de maatregelen op niveau 2 en de richtlijnen van niveau 3 naar verwachting pas rond die datum klaarliggen en dat het niet waarschijnlijk is dat alle lidstaten het toezichtskader op dat moment klaar hebben. ING kan niet voorspellen welke invloed deze onzekerheden zullen hebben op het niveau van de EU en de lidstaten, als ze niet tijdig worden opgelost, op de verzekeringssector in het algemeen of op het bedrijf en de activiteiten van ING in het bijzonder.

De inspanning om te komen tot een samenhangender en gestroomlijnder Europees toezichtskader, inclusief de oprichting van een European Systemic Risk Board en een European Insurance and Occupational Pensions Authority, kan eveneens van invloed zijn op de activiteiten van de Groep.

Europees verzekeringsgarantiestelsel
De Europese Commissie heeft in juli 2010 een witboek gepubliceerd over de noodzaak om minimale beschermingsnormen voor afnemers van levens- en schadeverzekeringsproducten in te voeren voor het geval dat verzekeraars in de Europese Unie door insolventie hun contractuele verplichtingen jegens de consument niet meer kunnen nakomen. De Europese Commissie, het Europese Parlement en de lidstaten beraden zich op dit moment nog officieel op dergelijke beschermingsmaatregelen. De Europese Commissie kan echter overwegen die bescherming te bieden door (i) de instelling (of harmonisatie van bestaande) garantieregelingen op landelijk niveau op te leggen en/of (ii) een EU-breed garantiestelsel in te voeren dat een aanzienlijke voorinleg van verzekeringsmaatschappijen vergt. De invoering van een verzekeringsgarantiestelsel waarmee een aanzienlijke voorheffing gemoeid is (of, als er geen sprake is van betalingen vooraf, dat er zich gebeurtenissen voordoen die aanleiding zijn voor een verplichte bijdrage) kan een materieel en nadelig effect hebben op de liquiditeit, financiële positie en activiteiten van ondernemingen in de verzekeringssector. Dat geldt ook voor ING.

De wet Dodd-Frank
In de Verenigde Staten is intussen de wet Dodd-Frank ingevoerd, voluit de Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act. De nieuwe wet heeft geleid tot vergaande wijzigingen in het toezicht op de financiële dienstverlening in de Verenigde Staten en heeft tevens gevolgen voor niet-Amerikaanse financiële instellingen met een positie in de VS, zoals ING. Volgens Dodd–Frank moeten bestaande en nieuw in het leven geroepen overheidsinstanties en -organen met regelgeving komen die tot uitvoering van de nieuwe wet moet leiden. Dat proces is inmiddels gaande en zal zich naar verwachting de komende jaren verder ontwikkelen. In sommige gevallen zijn de studies inmiddels afgerond en is de regelvorming begonnen, maar er bestaat nog altijd veel onzekerheid over de uitkomsten van lopende studies en de uiteindelijke vereisten van wet- en regelgeving die er nog niet door is. Op dit moment valt nog niet met zekerheid te zeggen welke vereisten uiteindelijk zullen worden toegepast en hoe de wet Dodd–Frank en dergelijke regelgeving gaan uitwerken op de financiële markten, of welk effect een en ander op de activiteiten, beoordelingen van de kredietwaardigheid of financiële slagvaardigheid, bedrijfsresultaten, de kasstromen of de financiële positie van de Groep heeft dan wel wanneer het nodig zal zijn dat de Groep meer kapitaal aantrekt. Belangrijke aandachtspunten met mogelijk effect op de Groep die we tot nu toe in Dodd-Frank hebben gesignaleerd, zijn onder andere:

- Dat de Groep door de nieuw opgerichte toezichthouder voor financieel risico, de Financial Stability Oversight Council (FSOC), kan worden aangemerkt als een onderneming waarvan de materiële financiële problemen, dan wel de aard, omvang, schaal, concentratie, verwevenheid of activiteitenmix een bedreiging zou kunnen vormen voor de financiële stabiliteit van de Verenigde Staten. In dat geval wordt de Groep onder het toezicht van de Amerikaanse Federal Reserve geplaatst. Gaat de Groep onder de controle, handhaving en het toezicht van de Federal Reserve vallen, dan krijgt de Federal Reserve de bevoegdheid om kapitaaleisen aan de Groep en haar dochtermaatschappijen op te leggen. Niet te voorspellen valt welke kapitaaleisen de Federal Reserve met deze bevoegdheden gaat opleggen, in het algemeen of specifiek voor organisaties met bedrijfsactiviteiten zoals de Groep heeft. Ook kan het management niet voorspellen hoe de Federal Reserve in het algemeen vorm zou geven aan de uitoefening van het toezicht op de Groep voor wat betreft de gehanteerde werkwijzen van de Groep en/of die van haar dochtermaatschappijen. Wordt de Groep door de FSOC aangemerkt als belangrijke systeembank, dan gaan er niet nader gespecificeerde, nog strengere prudentiële standaarden gelden, waaronder strengere regels en beperkingen op risicokapitaal, leverage, liquiditeit en kredietpositie, naast allesomvattende risicobeheervereisten, verboden op belangenverstrengeling van het management en een vereiste regeling voor snelle en ordelijke ontbinding bij ernstige financiële moeilijkheden. De Groep kan te maken krijgen met stresstesten die door de Federal Reserve in overleg met de net opgerichte Federal Insurance Office (zie hieronder) worden ontwikkeld. Uit die stresstesten moet dan blijken of de Groep op geconsolideerde basis beschikt over voldoende kapitaal om verliezen als gevolg van nadelige economische ontwikkelingen op te vangen. Niet te voorspellen valt hoe die stresstesten eruit gaan zien, hoe deze worden uitgevoerd en of de uitkomsten daarvan de Groep zullen dwingen tot andere werkwijzen over te gaan of de perceptie van toezichthouders, ratingbureaus, klanten, tegenpartijen of beleggers over de financiële toestand van de Groep beïnvloeden. De FSOC zou ook kunnen aanbevelen dat staats- of andere toezichthouders op het verzekeringswezen nieuwe of aangescherpte normen introduceren en veiligheidsmaatregelen treffen voor activiteiten of werkwijzen die de Groep en andere verzekeraars of andere financiële dienstverleners ontplooien;
- In artikel II van de wet Dodd–Frank is bepaald dat een financiële onderneming kan worden onderworpen aan een speciaal ordelijk liquidatieproces dat buiten de gebruikelijke faillissementsregels valt. Nadat is vastgesteld dat de onderneming in gebreke is gebleven en een systeemrisico vormt voor de financiële stabiliteit van de Verenigde Staten neemt de Federal Deposit Insurance Corporation in dat proces de rol van bewindvoerder op zich. ING kan niet inschatten hoe de ratingbureaus of kredietverschaffers van (dochtermaatschappijen van) ING dit potentiële risico zullen inschatten en of dit van invloed zal zijn op de financierings- of afdekkingskosten van ING;
- In artikel VII van de wet Dodd–Frank wordt een nieuw toezichtkader ingericht voor de markten voor over–the–counter (OTC) derivaten en voor bepaalde marktpartijen. Dat nieuwe kader kan van invloed zijn op diverse activiteiten van de Groep en haar dochtermaatschappijen. Nieuwe eisen die er aan marge en kapitaal van marktpartijen worden gesteld in de uiteindelijke regelgeving van de CFTC en wellicht ook de SEC kunnen de kosten van afdekkings- en verwante activiteiten aanmerkelijk hoger maken, de winstgevendheid van onze producten beïnvloeden of de aantrekkelijkheid van die producten voor onze klanten, dan wel ertoe leiden dat we onze afdekkingsstrategie veranderen of de samenstelling van de risico's die we niet afdekken;
- Dodd–Frank voorziet binnen het ministerie van Financiën in een Federal Insurance Office ('FIO'), waarvan het hoofd direct door de minister van Financiën wordt benoemd. Deze persoon oefent in het verzekeringswezen weliswaar niet een directe toezichthoudende of regelgevende rol uit maar vervult wel diverse functies in verband met verzekeren (met uitzondering van ziektekostenverzekeringen) en neemt onder andere deel aan de besluitvorming van de FSOC over verzekeringsmaatschappijen waarop strengere regelgeving van toepassing is (waaronder mogelijkerwijze ook de Groep en haar dochtermaatschappijen). De FIO kan Amerikaanse staten aanbevelingen doen over aangescherpte wet- en regelgeving;
- In overeenstemming met de wet Dodd–Frank wordt het Bureau of Consumer Financial Protection ('BCFP') als onafhankelijk agentschap binnen de Federal Reserve ondergebracht. Het agentschap gaat zich bezighouden met het toezicht op financiële producten en diensten

die primair voor personen, gezinnen en huishoudens bedoeld zijn. Het BCFP krijgt aanzienlijke bevoegdheden om de landelijke financiële wet- en regelgeving voor consumenten in te voeren en af te dwingen dankzij de nieuwe beschermingsmechanismen van Dodd–Frank. Het agentschap krijgt verder de bevoegdheid om oneerlijke en bedrieglijke praktijken en handelingen te signaleren en te verbieden. Verder krijgt het BCFP brede bevoegdheden om over bepaalde consumentenproducten toezicht uit te oefenen, deze te beoordelen en regelgeving op te leggen (hypotheken bijvoorbeeld). Verzekeringsproducten en -diensten vallen niet onder de zeggenschap van het BCFP. Datzelfde geldt voor effectenmakelaar/handelaars en beleggingsadviseurs die beroepsmatig handelen; en
- Onderdeel van Dodd–Frank zijn tevens diverse hervormingen van het effectenrecht die van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering en de verplichtingen en/of daarmee verbonden posities. Zo is er in de wet een bepaling opgenomen die de SEC in staat stelt effectenmakelaars/handelaars fiduciaire verplichtingen jegens hun klanten op te leggen, zoals onder het beleggingsrecht nu al het geval is voor beleggingsadviseurs. Als gevolg van deze nieuwe standaard kunnen bepaalde Amerikaanse effectenmakelaars/handelaars van ING een verhoogd risico lopen dat ze met door de SEC uitgevoerde acties en opgelegde verplichtingen te maken krijgen. De medewerkers van de SEC hebben een studie met betrekking tot dit onderwerp uitgebracht.

Het totaaleffect van de wet Dodd-Frank kan niet worden bepaald totdat de diverse door de wet voorgeschreven studies zijn afgerond en de daaruit voortvloeiende regels zijn ingevoerd. Veel van de vereisten kunnen vergaande en/of negatieve consequenties hebben voor de financiële dienstverleningssector, inclusief ING. De wet Dodd-Frank kan het duurder maken om zaken te doen, van ING verlangen wijzigingen in het bedrijfsmodel aan te brengen en hogere kapitaalvereisten opleggen. ING kan uit hoofde van die wet te maken krijgen met meer toezicht of hogere claims van klokkenluiders (gezien de hogere beloningen van klokkenluiders waarin de wet Dodd-Frank voorziet). Dit kan een effect van materieel belang uitoefenen op de activiteiten of financiële positie van ING.

Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)
In het kader van een Amerikaanse belastingregel die in 2010 is aangenomen, wordt een bronbelasting van 30% geheven op 'withholdable payments' (belastbare betalingen) aan niet-Amerikaanse financiële instellingen (inclusief niet-Amerikaanse beleggingsfondsen en bepaalde andere niet-Amerikaanse financiële entiteiten) (dit geldt tevens voor instellingen met voor 50% gelieerde ondernemingen en niet-Amerikaanse financiële instellingen die de IRS niet van die informatie voorzien) en/of bepaalde Amerikaanse beleggers (zoals Amerikaanse rekeninghouders en beleggers, kortweg 'Amerikaanse rekeninghouders') die de Amerikaanse Internal Revenue Service (de 'IRS') niet voorzien van bepaalde informatie over Amerikaanse rekeninghouders. Niet-Amerikaanse financiële instellingen die de belastingregel niet naleven, wordt een algemene heffing opgelegd ongeacht of de begunstigde van een belastbare betaling Amerikaans burger is of anderszins vrijgesteld is van Amerikaanse belastingen. 'Withholdable payments' zijn onder andere betalingen van rente en dividend uit Amerikaanse bron en de bruto-opbrengsten van de verkoop of andere beschikking inzake een vastgoedobject dat rente en dividend uit Amerikaanse bron oplevert. De Amerikaanse IRS heeft in haar richtlijnen aangegeven dat de bronbelasting vanaf januari 2014 gefaseerd zal worden ingevoerd.

In het algemeen zullen niet-publiek verhandelde schulden en eigen-vermogensbelangen in beleggingsinstrumenten (inclusief beleggingsinstrumenten van ING Groep) als 'rekening' worden aangemerkt en derhalve onderhevig zijn aan deze rapportagevereisten. De IRS heeft daarnaast aangegeven dat bepaalde verzekeringspolissen en lijfrentes voor het doel van de belastingregel als 'rekening' kunnen worden aangemerkt.

ING Groep houdt alle huidige en nieuwe wetgeving die van toepassing is op de organisatie nauwlettend in de gaten, en onderzoekt momenteel alle implicaties van deze wetgeving. Gedurende het onderzoek naar deze implicaties zal ING Groep in direct contact blijven met alle belanghebbenden, inclusief vergelijkbare financiële instellingen en de industrie vertegenwoordigende organisaties.

ING Groep is voornemens om alle noodzakelijke stappen te zetten om aan deze wetgeving te voldoen (inclusief het aangaan van overeenkomsten met de Amerikaanse belastingautoriteiten mocht dit noodzakelijk zijn), overeenkomstig de door de Amerikaanse belastingautoriteiten gestelde tijdslijnen. Als ING Groep niet in staat is om dergelijke overeenkomsten aan te gaan of aan de voorwaarden uit hoofde van die overeenkomsten te voldoen (onder andere als gevolg van lokale wet- en regelgeving die de uitwisseling van informatie met de IRS verbiedt, als gevolg van contracten of lokale wetgeving die bronbelasting op bepaalde betalingen aan rekeninghouders, polishouders, ontvangers van lijfrentes of andere beleggers verbieden, of omdat rekeninghouders, polishouders, ontvangers van lijfrentes of andere beleggers de gewenste informatie niet overleggen) kan op bepaalde betalingen aan de Groep Amerikaanse bronbelasting worden opgelegd. De mogelijkheid van een dergelijke bronbelasting en het feit dat rekeninghouders, polishouders, ontvangers van lijfrentes of andere beleggers bepaalde informatie moeten verstrekken, kan een nadelig effect hebben op de verkoop van bepaalde producten van ING. Het maken van afspraken met de IRS en de naleving van dergelijke afspraken en van de wet- en regelgeving of andere richtlijnen uit hoofde van de belastingregeling kunnen daarnaast de compliancekosten van ING belangrijk verhogen. Omdat de nadere toelichting door de toezichthouders nog in belangrijke mate moet worden geschreven, is onduidelijk wat het toekomstige effect van deze wet op ING zal zijn.

Interventiewet in Nederland
In oktober 2011 heeft het ministerie van Financiën de Wet bijzondere maatregelen financiële ondernemingen (Interventiewet) aan de Tweede Kamer aangeboden. Het wetsvoorstel is een aanvulling op de Wet financieel toezicht (Wft) en de Faillissementswet. In die Interventiewet is vastgelegd wat de Nederlandse autoriteiten kunnen doen als banken en verzekeraars failliet gaan en met het oog op de stabiliteit van het financiële stelsel niet volgens de normale faillissementsregels kunnen worden ontbonden. Het voorstel voorziet in twee categorieën maatregelen. De eerste categorie omvat maatregelen voor de tijdige en efficiënte liquidatie van failliete banken en verzekeraars en geeft De Nederlandsche Bank de bevoegdheid om de klantdeposito's, activa en/of verplichtingen buiten deposito's en aandelen van een entiteit naar derden of een overbruggingsbank over te hevelen. DNB zou verder ook het recht krijgen om de interne

besluitvorming van failliete instellingen te beïnvloeden. De tweede categorie maatregelen betreft maatregelen die de stabiliteit van het financiële stelsel als geheel moeten veiligstellen en legt speciale bevoegdheden neer bij de minister van Financiën, inclusief de bevoegdheid om de failliete financiële instelling in eigendom te nemen. Het wetsvoorstel omvat verder ook bepalingen die de rechten van tegenpartijen beperken nadat de hier genoemde maatregelen hebben plaatsgevonden. De Interventiewet was op het moment van schrijven nog niet door de Eerste en de Tweede Kamer goedgekeurd (en kan nog veranderen). Als de wet wordt aangenomen, zal deze op zijn vroegst op 1 juli 2012 in werking treden. We kunnen niet voorspellen wat het effect van de Interventiewet (indien aangenomen) op het financiële stelsel in het algemeen, de tegenpartijen van ING of op ING zelf, haar activiteiten of financiële positie zal zijn.

Financial Stability Board
Naast deze maatregelen houden toezichthouders en wetgevers over de hele wereld zich op dit moment actief bezig met de oorzaken van de financiële crisis en wordt er gekeken naar manieren om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen. In veel opzichten wordt deze ontwikkeling 'getrokken' door de Financial Stability Board ('FSB'), waarin vertegenwoordigers van de nationale financiële autoriteiten van de G20 zitting hebben. De G20 en de FSB hebben inmiddels al diverse onderzoeken en aanbevelingen gepubliceerd die moeten leiden tot ingrijpende veranderingen in het toezicht op financiële ondernemingen, en dan met name ondernemingen die deel uitmaken van grote, complexe financiële groepen. In deze voorstellen komen zaken aan de orde als het toezicht op financiële groepen, kapitaal- en solvabiliteitsstandaarden, systeemrisico, corporate governance (waaronder topbeloningen) en een heleboel andere zaken in reactie op de financiële crisis. In diverse rechtsgebieden waarin de dochterondernemingen van de Groep zaken doen, zijn de wetgever en toezichthouder al van start gegaan met wets- en toezichtwijzigingen in overeenstemming met de aanbevelingen van de G20 en FSB, waaronder voorstellen inzake het toezicht op ondernemingen met verzekeringsbelangen door de Financial Services Agency in Japan, alsmede voorstellen inzake topbeloningen door de financieel toezichthouder in Nederland (DNB), Duitsland (BaFIN) en in het Verenigd Koninkrijk (FSA).

Aanvullende maatregelen van de overheid
De afgelopen jaren hebben overheden in Nederland en daarbuiten vanwege het noodweer op de wereldwijde financiële markten op ongekende schaal ingegrepen. Door sommige van die maatregelen krijgen ING en andere instellingen waarvoor die maatregelen bedoeld zijn, te maken met aanvullende beperkingen, kosten of meer toezicht. Zie voor de beperkingen uit hoofde van de kernkapitaaleffecten en de IABF, zoals nader beschreven in 4, 'Informatie over recente ontwikkelingen' (samen 'Transacties met de Nederlandse staat), zie 'Ingevolge de overeenkomsten met de Nederlandse staat is ING gebonden aan bepaalde beperkingen met betrekking tot de uitgifte en inkoop van aandelen en de bezoldiging voor bepaalde functies in het topmanagement.' Door de overheidssteun die wij via de transacties met de Nederlandse staat hebben ontvangen, was ING verplicht een herstructureringsplan in te dienen bij de Europese Commissie teneinde goedkeuring voor de transacties met de Nederlandse staat te verkrijgen. Zie 'Risico's in verband met de Groep – Door de implementatie van het herstructureringsplan en de desinvesteringen in verband met dat plan zullen de omvang en structuur van de Groep aanzienlijk veranderen; dit zal grote kosten en onzekerheden met zich meebrengen die van grote invloed kunnen zijn op de Groep'.

In artikel 382 en 383 van de Amerikaanse Internal Revenue Code zijn verliesbeperkingsregels opgenomen, die moeten voorkomen dat er wordt gehandeld in fiscaal compensabele verliezen (dat wil zeggen regels tegen misbruik). Die regels kunnen echter van toepassing zijn ongeacht of er sprake is van een (opzettelijke) oneigenlijke transactie. Die regels treden in werking bij een verandering in de eigendomsverhoudingen zoals specifiek gedefinieerd in het kader van de Amerikaanse belastingwet. [Ultimo 2011 hadden onze Amerikaanse dochterondernemingen in onze opinie geen verandering in de eigendomsverhoudingen ondergaan zoals omschreven in artikel 382 and 383]. Deze bepaling is echter met de nodige onzekerheden omgeven en is gebaseerd op veronderstellingen. Eventuele toekomstige kapitaalverhogingen of andere eigendomswijzigingen kunnen een nadelig effect hebben op het cumulatieve eigendom van ING en leiden tot een verandering in de eigendomsverhoudingen, waardoor de mogelijkheden van de Amerikaanse dochterondernemingen om gebruik te maken van compensabele verliezen worden beperkt en de waarde van die compensatie dienovereenkomstig afneemt.

De Europese Commissie publiceerde op 28 september 2011 een voorstel voor een financiële transactiebelasting. Die heffing zou gaan gelden voor transacties van financiële instellingen in financiële instrumenten als ten minste een van de partijen in de transactie in de Europese Unie is gevestigd. Als dit voorstel niet op de steun van de Europese Unie als geheel kan rekenen, bestaat er nog altijd de mogelijkheid dat een dergelijke belasting door een van de lidstaten wordt opgelegd (zoals onlangs is aangenomen in Frankrijk en voorgesteld in Nederland voor sommige financiële instrumenten). Zoals het voorstel nu is geformuleerd, zou ING belasting moeten afdragen over transacties in financiële instrumenten met partijen waaronder gelieerde ondernemingen van ING binnen de Europese Unie. Het ministerie van Financiën heeft voorgesteld in Nederland een bankbelasting in te voeren. Als dat voorstel door de Kamer wordt goedgekeurd, zal dat waarschijnlijk een hogere belastingheffing op het bankbedrijf van ING inhouden, wat een negatief effect kan hebben op onze activiteiten, financiële positie en liquiditeit. In de Verenigde Staten zou het Congres kunnen besluiten tot een 'verantwoordwoordelijkheidsheffing voor de financiële crisis' op banken en andere financiële organisaties om zo de kosten voor de belastingbetaler te verminderen van de diverse overheidsprogramma's die de financiële crisis het hoofd moeten bieden en als compensatie voor de kosten van eventuele toekomstige crises. De voorstellen van de Obama regering voor 2013 bevatten een dergelijke heffing. Eventuele wet- en regelgeving in het kader van dergelijke financiële transactiebelastinginitiatieven en voorstellen kan van invloed zijn op de bedrijfsresultaten, de financiële positie en de liquiditeit van ING en kan de kosten en de reikwijdte van de transacties negatief beïnvloeden, waaronder transacties met andere financiële instellingen.

Uitspraak Test-Achats
Op 1 maart 2011 heeft het Europese Hof van Justitie uitspraak gedaan over de in brede kringen gevolgde Test-Achats-zaak. Deze uitspraak bepaalt dat discriminatie naar geslacht als factor bij de berekening van premies en uitkeringen in het kader van levens- en schadeverzekeringen onverenigbaar is met de beginselen van gelijke behandeling van mannen en vrouwen als vervat in het Sociaal

Handvest van de EU. De uitspraak inzake de Test-Achats-zaak voorziet in een overgangsperiode tot 21 december 2012. Daarna is het niet meer toegestaan om een dergelijk onderscheid op basis van geslacht te maken. Het is niet duidelijk of dit verbod ook geldt voor bestaande verzekeringscontracten. Hoewel het te vroeg is om de gevolgen van de Test-Achats-zaak in te schatten voor de verzekeringsactiviteiten van ING is de verwachting dat de gehele branche te maken zal krijgen met aanzienlijke compliancegerelateerde kosten, zoals polisformulieren, acceptatie- en prijsbepalingcriteria en de aanpassing van relevante IT-systemen. De Europese Commissie heeft op 22 december 2011 richtlijnen uitgevaardigd aan de hand waarvan de verzekeringssector uiterlijk 21 december 2012 gelijke prijzen voor mannen en vrouwen kan invoeren (dat wil zeggen, het einde van de overgangsperiode zoals aangegeven in de Test-Achats-uitspraak). Het is voor ING op dit moment niet mogelijk om de kosten of enige andere impact op haar onderneming te kwantificeren. ING is voornemens de implementatie van de uitspraak inzake de Test-Achats-zaak en de richtlijnen van de Europese Commissie nauwgezet te volgen.

ING heeft te lijden gehad van de turbulentie en volatiliteit op de financiële markten en kan hiervan ook in de toekomst hinder ondervinden.

Algemeen

Het bedrijfsresultaat van ING Groep wordt wezenlijk beïnvloed door omstandigheden op de internationale kapitaalmarkten en in de economie in het algemeen. Zorgen over het trage economische herstel, de Europese staatsschuldencrisis, de werkloosheid, de beschikbaarheid en kosten van krediet, de omvang van de nationale schuld en de hypothekenmarkt in de Verenigde Staten, inflatieniveaus, energiekosten en geopolitieke kwesties hebben de afgelopen jaren allemaal bijgedragen aan een hogere volatiliteit en lagere verwachtingen voor de economie en de markten.

Bepaalde omstandigheden zijn in 2009 en 2010 verbeterd, maar hebben tevens geleid tot toegenomen volatiliteit, hogere credit spreads, een algeheel gebrek aan liquiditeit en een wereldwijde verkrapping van de financiële markten. Daarnaast zijn de prijzen voor vele soorten asset-backed securities (ABS) en andere gestructureerde producten aanzienlijk verslechterd. De zorg over ABS is vervolgens ook overgeslagen naar diverse vastrentende waarden, waaronder ook schuldpapier met een investmentgrade rating, en met name de staatsschulden van bepaalde landen in de EEA en de Verenigde Staten, de internationale krediet- en interbancaire geldmarkten in het algemeen, een groot aantal financiële instellingen en markten, beleggingscategorieën, zoals public en private equity, en vastgoed. Als gevolg van deze en andere factoren kregen overheden over de hele wereld, ook in de landen waarin de Groep actief is, te maken met begrotings- en andere financiële problemen. Die problemen hebben geleid tot bezuinigingsmaatregelen, neerwaartse bijstellingen van kredietwaarderingen door kredietbureaus, geplande of al uitgevoerde reddingsmaatregelen en in sommige gevallen zelfs onlusten onder burgers (voor nadere informatie over staatsschulden, zie ook –'Rating Amerikaanse staatsschulden en –'Europese staatsschuldencrisis'). De markt voor vastrentende instrumenten ziet zich hierdoor geconfronteerd met dalende liquiditeit, toegenomen koersvolatiliteit, neerwaartse kredietbijstellingen en een gestegen kans op wanbetaling. Door het samenspel van al deze en andere factoren hebben de valutamarkten zich wisselvallig ontwikkeld. Minder liquide effecten zijn verder moeilijker te waarderen en in voorkomende gevallen ook lastig te verkopen. Ook de internationale aandelenmarkten hebben te maken met verhoogde volatiliteit en turbulentie. Vooral uitgevende instellingen met een positie in vastgoed, hypotheken, private equity en kredietmarkten (waaronder ook ING Groep) zijn hard getroffen. Deze gebeurtenissen en de aanhoudende marktonrust, inclusief de extreme volatiliteitsniveaus, hebben een nadelige invloed op de omzet en het bedrijfsresultaat en zullen dat vooralsnog ook blijven hebben, mede omdat ING een omvangrijke beleggingsportefeuille en over de hele wereld uitgebreide vastgoedactiviteiten heeft. Daarnaast wordt het consumentenvertrouwen in financiële instellingen op de proef gesteld. Het consumentenvertrouwen in financiële instellingen zou bijvoorbeeld kunnen afnemen doordat ING Groep of een van haar concurrenten haar cliënten onvoldoende informeert over de voorwaarden en risico's van bepaalde complexe producten of producten met een hoge provisie. Een verminderd vertrouwen kan nadelig uitwerken op de omzet en het bedrijfsresultaat, onder andere door een toename in royementen en afkopen van polissen en de opname van deposito's. Aangezien een groot aantal spaarders gebruik maakt van internetbankieren kan een verminderd vertrouwen leiden tot een snelle uitstroom van gelden via het internet.

Als gevolg van de aanhoudende en ongekende volatiliteit op de wereldwijde financiële markten sinds 2007 zijn er aanzienlijke negatieve herwaarderingen en bijzondere herwaarderingen geweest op onze beleggingsportefeuille, die impact hebben gehad op het resultaat en het eigen vermogen. In 2009, 2010 en 2011 hebben de herwaarderingsreserves zich aanmerkelijk verbeterd, wat een positief resultaat had op het eigen vermogen. Hoewel we van mening zijn dat de voorzieningen voor de verzekeringsverplichtingen toereikend zijn op Groepsniveau, hebben zich op productniveau hier en daar ontoereikendheden ontwikkeld.

De hierboven beschreven effecten doen zich met name voor als gevolg van waarderingsproblemen en afschrijvingen rond de beleggingen in vastgoed (zowel binnen de Verenigde Staten als daarbuiten), de positie in Europese staatsschulden en Amerikaanse gestructureerde beleggingsproducten, waaronder subprime en Alt-A RMBS en CMBS, CDO's, CLO's, garanties van monoline verzekeraars, private equity, structured investment vehicles (SIV's) en andere beleggingen. In veel gevallen zijn de markten voor dergelijke instrumenten (nog altijd) zeer illiquide en is de onzekerheid over de prijsstelling en waardering verder toegenomen door problemen ten aanzien van de kredietratings van tegenpartijen en andere factoren. De waardering van dergelijke instrumenten is een complex proces waarin markttransacties, waarderingsmodellen, inschattingen van het management en andere factoren aan de orde komen. Ook externe factoren zoals de mate van het in gebreke blijven van debiteuren op de onderliggende hypotheken, de rentestand, acties van ratingbureaus en waarderingen van onroerend goed spelen een rol. Wij blijven onze posities bewaken, maar er kan niet worden gegarandeerd dat we in de toekomst geen verdere negatieve invloed op het eigen vermogen of de winst- en verliesrekening zullen ondervinden.

Rating Amerikaanse staatsschulden

Na een periode van onzekerheid over het Amerikaanse schuldenplafond en of Amerikaanse wetgevers het wel eens zouden kunnen worden over het verhogen daarvan, en ondanks het feit dat er, voordat de Verenigde Staten daadwerkelijk in gebreke bleven, een wet lag voor die verhoging van het schuldenplafond, heeft Standard & Poor's Ratings Group, Inc. op 5 augustus 2011 de kredietrating van

langlopend Amerikaans schuldpapier verlaagd van AAA naar AA+. Andere ratingbureaus hebben de langlopende kredietrating van de Verenigde Staten niet verlaagd, maar wel op 'on review' gezet. In de markt wordt nog altijd rekening gehouden met een neerwaartse bijstelling van de kredietrating van staatspapier van de Amerikaanse overheid, inclusief de rating van Treasuries. Te voorzien valt dat de ratings en de kredietwaardigheid van instrumenten die door direct met de Amerikaanse overheid verbonden instellingen, agentschappen of andere organen eveneens door een dergelijke neerwaartse bijstelling zullen worden beïnvloed. Juist dit soort instrumenten fungeren als belangrijke activa op de balans van financiële instellingen en worden veel door financiële instellingen ingezet als onderpand voor de dagelijkse kasstromen op de markt voor kortlopende schulden. Een neerwaartse bijstelling van de kredietrating van Amerikaanse staatsschulden en de ervaren kredietwaardigheid van Amerikaanse overheidsgerelateerde verplichtingen kan van invloed zijn op ons vermogen om financiering aan te trekken met de betrokken instrumenten als onderpand en op de prijsstelling van die financiering indien beschikbaar. Een neerwaartse bijstelling kan de marktwaarde van die instrumenten eveneens negatief beïnvloeden. We kunnen niet voorspellen of, wanneer en/of hoe eventuele veranderingen in de kredietrating of ervaren kredietwaardigheid van die organisaties de economische omstandigheden zullen beïnvloeden. Veranderingen in ratings kunnen aanzienlijk nadelig zijn voor de Groep.

Europese staatsschuldencrisis
In 2010 brak in Europa een financiële crisis uit. De aanleiding: hoge begrotingstekorten en oplopende huidige en mogelijk toekomstige staatsschuld in Griekenland, Ierland, Italië, Portugal en Spanje. In de markt begon men zich zorgen te maken of deze landen 'in de periferie' van de Europese Unie wel aan hun staatsschuldenverplichtingen konden blijven voldoen. De onrust werkte door op de financiële markten en leidde tot hoge en volatiele rendementen op de staatsobligaties van veel EU-landen. Ondanks de reddingspakketten voor Griekenland, Ierland en Portugal, de inrichting van een gezamenlijk European Financial Stability Facility van de EU-IMF in mei 2010 en het voornemen om de financiële steun aan Griekenland verder uit te breiden zoals in de zomer van 2011 werd aangekondigd, hield de onzekerheid over de overheidsfinanciën en de steunprogramma's van de EU aan. Dit ondanks het feit dat de Europese Centrale Bank de aankopen van staatsobligaties verhoogde en ook andere centrale banken de wereldwijde liquiditeit stimuleerden. In het najaar van 2011 sloeg de onrust uiteindelijk over van de periferie naar de kern van de Europese lidstaten. De zorg in de markt over de directe en indirecte positie in staatsschulden van Europese banken en verzekeraars veroorzaakte een toename van de creditspreads en hogere kosten voor sommige financiële instellingen. In december 2011 zijn Europese leiders het eens geworden over stappen (en over regelmatige bijeenkomsten voor de evaluatie, wijziging en aanvulling van die stappen) die tot meer begrotingsverantwoordelijkheid van de individuele lidstaten moeten leiden en het vertrouwen van de markt in de euro en Europese staatsschulden moeten versterken. Over die voorgenomen stappen moeten de betrokken lidstaten het op het niveau van het eigen land echter nog eens worden (in sommige gevallen moeten die stappen worden geratificeerd en/of anderszins goedgekeurd) en zelfs als die stappen daadwerkelijk worden gezet, garandeert dat nog niet dat de onzekerheden over het vermogen van de staten in de eurozone om te voldoen aan de staatsschuldverplichtingen daarmee zijn weggenomen. Zelfs als deze structurele aanpassingen voor de lange termijn uiteindelijk hun beslag krijgen, is de toekomst van de euro in diens huidige vorm en het huidige lidmaatschap van de eurozone nog altijd niet zeker.

De risico's en voortgaande zorg over de schuldencrisis in Europa, evenals de eventuele uitstap uit de eurozone van een of meer Europese landen en/of de vervanging van de euro door een of meer opvolgers/andere valuta's kunnen nadelig uitpakken voor het internationale economische herstel, de staatsschulden van- en de niet-staatsschulden in die Europese landen en de uiteindelijke financiële positie van Europese financiële instellingen, inclusief ING. Blijft een emitterend land in gebreke of gebeurt er iets soortgelijks, dan kunnen sommige financiële instellingen aanzienlijke verliezen leiden. Om die verliezen op te vangen, hebben ze in dat geval extra kapitaal nodig, wat mogelijk niet beschikbaar is. De onrust in de markten en de economie als gevolg van de crisis in Europa is (en blijft mogelijk) van invloed op onder andere het consumentenvertrouwen en de consumentenbestedingen, faillissementspercentages, de mate waarin de consument zich in de schulden steekt en kredietverzuim, alsmede op de huizenprijzen. Er is geen garantie dat de marktonrust in Europa, inclusief de hogere financieringskosten voor bepaalde overheden en financiële instellingen, zich niet verder uitbreidt. Ook bestaat er geen garantie dat er in de toekomst reddingspakketten beschikbaar zullen zijn of dat deze, indien wel beschikbaar, toereikend zullen zijn om getroffen landen en markten in Europa of elders te stabiliseren. Voor zover de onzekerheid over het economisch herstel negatief blijft doorwerken op het consumentenvertrouwen en consumentenkredietfactoren kunnen onze activiteiten en bedrijfsresultaten aanzienlijk en nadelig worden beïnvloed. De eventuele uitstap uit de eurozone van een of meer Europese landen en/of de vervanging van de euro door een of meer opvolgers/andere valuta's kan leiden tot aanzienlijke onzekerheid over de afdwingbaarheid en waardering van in euro's luidende overeenkomsten waar wij (of onze tegenpartijen) partij in zijn en kan daardoor een negatief effect van belang hebben op de liquiditeit, financiële positie en activiteiten van ING en/of de tegenpartijen van ING. Onzekerheden zijn onder andere het risico dat (i) een verplichting die in euro's is aangegaan, in een nieuwe valuta gaat luiden (die niet zonder aanzienlijke kosten in andere valuta's kan worden omgewisseld), (ii) de valuta's van sommige lidstaten van de Europese Unie kunnen devalueren ten opzichte van andere, (iii) voormalige lidstaten van de eurozone kapitaalbeperkingen invoeren die het lastig of illegaal maken om kapitaal uit die landen weg te halen, en/of (iv) sommige gerechtshoven (vooral gerechtshoven in landen die uit de eurozone zijn gestapt) mogelijk geen claims erkennen die in euro's luiden (en/of een valuta die de euro vervangt) en/of niet toezien op de naleving daarvan. De eventuele uitstap uit de eurozone van een of meer Europese landen en/of de vervanging van de euro door een of meer opvolgers/andere valuta's kan ook op anderen manieren de markt aanzienlijk ontwrichten en tot andere negatieve economische en operationele invloeden leiden die op zichzelf moeilijk te voorspellen of evalueren zijn, en anderszins potentieel nadelig invloed uitoefenen op ING en de tegenpartijen van ING, waaronder rekeninghouders, kredietverleners, kredietnemers en andere klanten.

In de week van 5 december 2011 heeft Standard & Poor's Ratings Group, Inc. de kredietratings van de Europese Unie, de lidstaten in de eurozone (buiten Cyprus en Griekenland) en diverse Europese banken op 'credit watch negative' gezet, wat betekent dat de kredietrating van een of meer van die entiteiten op de korte termijn kan worden verlaagd. Standard & Poor's verwees bij die beslissing naar de Europese staatsschuldencrisis. Op 13 januari 2012 is Standard & Poor's Ratings Group, Inc. inderdaad overgegaan tot een neerwaartse bijstelling van de kredietrating van Frankrijk, Oostenrijk, Italië, Spanje, Portugal en een handjevol andere landen in de EER (terwijl de kredietrating van

Duitsland, Nederland, Ierland en andere staten in de EER daarentegen werden bevestigd). Verdere gerelateerde neerwaartse bijstellingen van de kredietratings van landen of bedrijven hebben sinds deze datum plaatsgevonden, inclusief de neerwaartse bijstelling van de krediet rating van Griekenland naar de 'selectieve default' door Standard & Poor's Ratings Group, Inc op 27 februari 2012 ten gevolge van een schuldherstructurering die naar verwachting met significante verliezen gepaard zullen gaan voor private schuldeisers (waaronder ING). Deze aankondigingen alsmede eventuele verdere toekomstige neerwaartse bijstellingen, kunnen de kosten van lenen van de betreffende entiteiten negatief beïnvloeden, de totale economische volatiliteit verhogen, en doorwerken in de manier waarop ING de activiteiten ontplooit.

Omdat ING in zeer concurrerende markten opereert (inclusief de thuismarkt) is het niet altijd mogelijk marktaandeel te verhogen of te behouden. Dit kan een nadelige invloed hebben op het bedrijfsresultaat.
Er bestaat in Nederland en de andere landen waarin wij zakendoen forse concurrentie in de soorten verzekerings-, commercial banking-, investment banking-, vermogensbeheer- en andere producten en diensten die we verzorgen. De loyaliteit en het behoud van de klant worden door een aantal factoren beïnvloed, waaronder het relatieve serviceniveau, de prijzen en kenmerken van producten en diensten, alsmede wat de concurrentie doet. Als ING niet in staat is de producten en diensten van de concurrentie te evenaren of daarmee te concurreren, kan dat een nadelig effect hebben op de mate waarin het marktaandeel kan worden behouden dan wel verder kan worden verhoogd. Dit heeft op zijn beurt weer een negatieve uitwerking op het bedrijfsresultaat. Die concurrentie is het sterkst in de meer volgroeide markten van Nederland, België, de rest van West-Europa, de Verenigde Staten, Canada en Australië. De afgelopen jaren is de concurrentie op de opkomende markten van Latijns-Amerika, Azië en Centraal- en Oost-Europa echter eveneens toegenomen. Grote financiële dienstverleners uit meer ontwikkelde landen wilden zich vestigen in markten die volgens de perceptie hoger groeipotentieel hebben. Lokale instellingen zijn ondertussen meer ontwikkeld en concurrerend geworden, en zijn op zoek gegaan naar samenwerkingsverbanden, fusies of strategische relaties met de concurrenten van ING. Nederland en de Verenigde Staten zijn voor ING de grootste markten. De belangrijkste concurrenten in de banksector in Nederland zijn ABN AMRO en Rabobank. In de Nederlandse verzekeringssector zijn dat Achmea, ASR, Delta Lloyd en Aegon. Voor de Verenigde Staten zijn verzekeraars als Lincoln National, Hartford, Aegon Americas, AXA, Met Life, Prudential, Nationwide en Principal Financial de belangrijkste concurrenten. De concurrentie kan ook toenemen door de komst van nieuwe partijen die geen last hebben van dure activiteiten uit het verleden.

Toenemende concurrentie in deze of andere markten kan een aanzienlijk effect op de resultaten hebben als wij de producten en diensten van de concurrentie niet kunnen evenaren. Bepaalde delen van de sector financiële dienstverlening zijn in de loop van de tijd geconcentreerder geworden. Uiteenlopende financiële diensten zijn overgenomen door of gefuseerd met andere bedrijven, terwijl weer andere spelers failliet zijn gegaan. Dit zijn allemaal ontwikkelingen waardoor de concurrentie mogelijk meer toegang tot kapitaal en liquiditeit zou kunnen krijgen en het product- en dienstenaanbod kan verbreden of aan geografische diversiteit kan winnen. ING kan zich door deze factoren met prijsdruk geconfronteerd zien, bijvoorbeeld als concurrenten door verlaging van de prijzen hun marktaandeel proberen te verhogen. Als onderdeel van het herstructureringsplan heeft ING moeten instemmen met bepaalde door de Europese Commissie opgelegde beperkingen waaronder zaken met betrekking tot ons prijsleiderschap op de bancaire markten in de EU alsmede onze bevoegdheid tot het aankopen van financiële instellingen en andere ondernemingen. Zie ook 'Risico's gerelateerd aan het Herstructureringsplan– De beperkingen die zijn opgelegd door de EC inzake onze concurrentiemogelijkheden, het doen van acquisities en het uitgeven van bepaalde schuldbewijzen kunnen van grote invloed zijn op de Groep.'

Omdat ING met veel tegenpartijen zaken doet, kan het bedrijfsresultaat aanzienlijk negatief worden beïnvloed als deze tegenpartijen niet aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen.
Algemeen
Derden die ING geld, effecten of andere activa verschuldigd zijn, kunnen mogelijk niet betalen of anderszins hun verplichtingen niet nakomen. Tot die derden kunnen ook de uitgevende instellingen en garant staande partijen (inclusief overheden) behoren waarvan ING effecten in bezit heeft, leningnemers van door ING verstrekte leningen, klanten, handelspartijen, tegenpartijen in swap-, kredietderivaten- en andere derivatenovereenkomsten, clearinginstellingen, beurzen en overige financiële tussenpersonen. Het ernstig in de problemen komen of in gebreke blijven van een of meer van deze partijen jegens ING als gevolg van faillissement, gebrek aan liquiditeit, neergang van de economie of vastgoedwaarden, tekortkomingen bij de uitvoering etc., of zelfs maar geruchten over het eventueel ernstig in de problemen verkeren of in gebreke blijven van een of meer van deze partijen of over de sector financiële dienstverlening in het algemeen kunnen tot verliezen leiden bij ING en tot wanbetalingen van andere instellingen. In het licht van de ervaringen met wezenlijke beperkingen op de liquiditeit en hoge kosten van financiering in de interbancaire markt voor kapitaaluitzettingen en mede gezien de hoge mate van wederzijdse afhankelijkheid van financiële instellingen bestaat en blijft het gevaar van een verslechtering van de (vermeende) commerciële en financiële soliditeit van staatsinstellingen en andere financiële dienstverleners. Dit is met name van belang voor de positie van ING als grote en belangrijke tegenpartij op de markt voor aandelen, vastrentende waarden en buitenlandse deviezen, inclusief de daarmee samenhangende derivaten, wat concentratierisico met zich meebrengt.

ING voert als onderdeel van haar gebruikelijke werkzaamheden een hoog volume transacties uit met tegenpartijen in de financiële sector, waaronder effectenmakelaars en handelaars, zakenbanken, investeringsbanken, beleggingsfondsen en hedgefunds, verzekeringsmaatschappijen en andere institutionele partijen. Met die transacties zijn op dagbasis grote settlementbedragen en een aanzienlijk kredietrisico gemoeid. ING is hiermee dan ook blootgesteld aan concentratierisico ten aanzien van specifieke tegenpartijen en klanten. Zo is het tegenpartijrisico toegenomen als gevolg van de recente faillissementen en zwakte van financiële instellingen en loopt ING nog altijd het risico van verlies indien een tegenpartij/financiële instelling in gebreke blijft of anderszins niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Wanbetaling door of zelfs maar bezorgdheid over de kredietwaardigheid van een of meer financiële dienstverleners kan leiden tot verdere belangrijke systemische liquiditeitsproblemen, of verliezen of wanbetalingen door andere financiële instellingen.

Wat betreft door onderpand gedekte transacties kan het kredietrisico worden versterkt als het door ING aangehouden onderpand niet kan worden gerealiseerd of te gelde wordt gemaakt tegen een prijs die ontoereikend is voor het volledige bedrag van de lening of voor de aan ING verschuldigde derivatenpositie. Daarnaast heeft ING in een aantal financiële instellingen een positie in de vorm van niet door onderpand gedekte schuldbewijzen, derivatentransacties en aandelenbeleggingen. Zo wordt belegd in bepaalde door financiële instellingen uitgegeven hybride kapitaalinstrumenten waarvan de uitgevende instelling het recht heeft om onder bepaalde omstandigheden of naar keuze de couponbetalingen op te schorten. De Europese Commissie heeft al aangegeven dat deze financiële instellingen in voorkomende gevallen kunnen worden gesommeerd de betaling op te schorten. Als dat inderdaad gebeurt, voorzien we neerwaartse bijstellingen van de kredietrating van dergelijke instrumenten en/of een daling van de waarde daarvan. En dat kan betekenen dat ING hiervoor een bijzondere waardevermindering moet verantwoorden, wat tot aanzienlijke verliezen zou kunnen leiden. Er is geen garantie dat verliezen of bijzondere waardeverminderingen op de boekwaarde van deze activa niet een aanzienlijk nadelig effect van materieel belang op het bedrijf of bedrijfsresultaat zou veroorzaken.

Daarnaast loopt ING het risico dat haar rechten jegens derden niet onder alle omstandigheden afdwingbaar zijn. De (vermeende) verslechtering van de kredietkwaliteit van derden waarvan ING effecten of schuldpapier in bezit heeft, kan voor ING tot verliezen leiden en/of een negatief effect hebben op het vermogen om deze effecten of dit schuldpapier voor liquiditeitsdoeleinden opnieuw te belenen of anderszins te gebruiken. Een belangrijke neerwaartse bijstelling van de kredietrating van tegenpartijen kan tevens een negatief effect hebben op de inkomsten en risicoweging, waardoor ING aan hogere kapitaalvereisten moet voldoen. In veel gevallen kan van een tegenpartij die in financiële problemen verkeert extra onderpand worden verlangd, maar er kunnen geschillen ontstaan over het bedrag aan extra zekerheid waarop ING recht heeft en over de waarde van in onderpand gegeven activa. Het kredietrisico van ING kan ook toenemen als het aangehouden onderpand niet kan worden gerealiseerd of wordt geliquideerd tegen prijzen die het volledige bedrag van de verschuldigde lening of derivatenpositie niet dekken. Dat gebeurt met name in tijden van geringe liquiditeit en wanneer de waarde van activa onder druk staat, zoals momenteel het geval is. Door contractbeëindiging en de executoriale verkoop van onderpand kan ING te maken krijgen met schadeclaims voor de niet behoorlijke uitoefening van de rechten op dergelijke contracten van onze kant. Faillissementen, neerwaartse bijstellingen en geschillen met tegenpartijen over de waarde van onderpand nemen doorgaans toe in tijden van marktstress en illiquiditeit.

Deze ontwikkelingen of verliezen kunnen op de activiteiten, de financiële positie, het resultaat uit activiteiten, de liquiditeit en/of de vooruitzichten van ING invloed van belang hebben.

Herverzekeraars
De verzekeringsdivisies van ING kopen bescherming voor risico's die bepaalde risicotoleranties overschrijden die voor het leven- en schadebedrijf zijn vastgesteld. Door middel van herverzekeringsovereenkomsten worden eventuele verliezen met deze bescherming verkleind. In de meeste gevallen wordt echter aan de polishouder uitgekeerd voordat van de herverzekeraar kan worden teruggevorderd, waardoor ING op al die bedragen kredietrisico loopt ten aanzien van de herverzekeraar. In percentages van de netto herverzekeringsvorderingen per jaarultimo 2011 bedroeg de grootste positie, na aftrek van het onderpand, in één herverzekeraar circa 21%, kwam ongeveer 47% voor rekening van vier andere herverzekeraars en hing de rest van de vorderingen samen met diverse andere herverzekeraars. Als een herverzekeraar niet in staat of bereid is om aan de financiële verplichtingen jegens ING te voldoen, dan wel insolvent is of wordt, kunnen het nettoresultaat en de financiële resultaten van ING hiervan nadelige effecten van materieel belang ondervinden.

Over het laatste jaar geobserveerde marktomstandigheden zouden het risico kunnen verhogen dat ING bijzondere waardeverminderingen op leningen moet verantwoorden. ING staat bloot aan de dalende waarde van vastgoedonderpand inzake woninghypotheken en zakelijke kredietverlening.
ING loopt het risico dat leningnemers (inclusief overheden) hun lening niet in overeenstemming met de contractvoorwaarden aflossen en/of dat het onderpand ter zekerstelling van deze aflossing ontoereikend blijkt. Er kunnen altijd nadelige veranderingen in de kredietwaardigheid van leningnemers en tegenpartijen (blijven) optreden, omdat ze bijvoorbeeld niet in staat blijken om hun schuldpositie te herfinancieren, wat een toenemend aantal gevallen van verzuim, wanbetaling en insolventie in diverse sectoren tot gevolg heeft. Deze ontwikkeling kan leiden tot bijzondere waardeverminderingsverliezen op leningen en andere activa, hogere kosten en hogere debiteurenvoorzieningen. Een belangrijke toename van de omvang van de debiteurenvoorzieningen kan een wezenlijk nadelig effect op de financiële positie en het bedrijfsresultaat van ING hebben.

Door economische en andere factoren kan de markt voor woninghypotheken en zakelijke kredietverlening nog verder krimpen en kunnen de prijzen voor woningen en bedrijfsruimten nog verder dalen. De bijzondere waardeverminderingsverliezen kunnen hierdoor fors toenemen.

De volatiliteit van de rente en eventuele andere renteontwikkelingen kunnen de winstgevendheid nadelig beïnvloeden.
Wijzigingen in de rente kunnen een negatief effect op de activiteiten hebben, onder andere op het niveau van de rente die ING per saldo verdient en in het bankbedrijf op het niveau van de toevertrouwde middelen en de vraag naar leningen. In een tijd van veranderende rente kan de rentelast in een ander tempo stijgen dan de rente die op de activa wordt verdiend. Al met al kan een rentewijziging een daling van de nettorentebaten veroorzaken. Wijzigingen in de rente kunnen een negatief effect hebben op de waarde van de activa en het vermogen van ING om met die activa winst te realiseren of verliezen te vermijden, wat uiteindelijk zijn weerslag heeft op de winstontwikkeling.

Een dalende rente kan leiden tot:
- Levensverzekeringen en lijfrentepolissen die voor de klant relatief interessanter zijn vanwege de minimumgaranties die toezichthouders veelal aan dit soort producten opleggen;
- Meer premiebetalingen op producten met flexibele premiekenmerken;
- Een hoger percentage verzekerings- en lijfrentepolissen dat van jaar tot jaar van kracht blijft, wat behalve tot hogere kosten dan werd verwacht kan leiden tot een mismatch in de looptijd van de activa en passiva;
- Een hogere voorziening geboden voor de garantiecomponent in levensverzekeringen en lijfrentes, omdat de garantie meer waarde krijgt voor de polishouder;
- Lagere beleggingsopbrengsten, omdat de rentebaten op de beleggingen in vastrentende waarden naar alle waarschijnlijkheid gelijk op dalen met de marktrente op de activa die tegen reële waarde worden verantwoord;
- Versterking van de reserves doordat de toetsing van de toereikendheid van de reserves negatief wordt beïnvloed;
- (Vervroegde) aflossingen op hypotheken en vastrentende effecten in onze beleggingsportefeuille omdat de klant tegen een lagere rente wil lenen; het kan zijn dat de opbrengsten moeten worden herbelegd in effecten met een lagere rente;
- Lagere winstgevendheid door het toenemende verschil tussen de rente die de polishouder in rekening wordt gebracht en het rendement op de beleggingsportefeuilles; en
- Lagere winstgevendheid omdat de rentedaling niet volledig in de spaarrente kan worden doorberekend.

Het wettelijk vereist kapitaal en reservevereisten zijn in voorkomende gevallen gebaseerd op formules en modellen waarin rente eveneens een rol speelt. Een langdurige periode van lage rente kan dan ook leiden tot een verhoging van het kapitaal dat we geacht worden aan te houden en daarmee ook de omvang van de activa die aan de wettelijk verplichte reserves ten grondslag liggen.

Een snel stijgende rente kan daarentegen leiden tot:
- Een dalende vraag naar leningen;
- Een toename van leningen en opnames op polissen alsmede het aantal afgekochte levensverzekerings- en lijfrentepolissen omdat de polishouder zekerheid inruilt voor hogere beleggingsrendementen. Om aan die verplichtingen te voldoen moet ING uit vastrentende beleggingen liquiditeiten vrijmaken in een tijd dat de marktkoersen door de hogere rente onder druk staan, met als gevolg dat er beleggingsverliezen worden gerealiseerd. Dergelijke contante betalingen zorgen, of er nu wel of niet een beleggingsverlies wordt geboekt, voor een afname van het totaal belegd vermogen en mogelijk ook van de nettowinst. Door voortijdige opnames moet de afschrijving van geactiveerde acquisitiekosten mogelijk ook versneld verlopen, wat de nettowinst eveneens drukt; en
- Verlies op vervroegde aflossingen als die aflossingsrente lager of als de rente te snel stijgt om de bijpassende afdekkingen te kunnen aanpassen.

ING kan verlies lijden als gevolg van het faillissement van banken die onder compensatieregelingen van overheden vallen.
In Nederland en andere rechtsgebieden zijn depositogarantie- en vergelijkbare regelingen in werking getreden die voorzien in de genoegdoening aan klanten van een financiële instelling indien deze in gebreke blijft. In veel van de rechtsgebieden waarin ING actief is, worden dergelijke regelingen direct of indirect gefinancierd door de financiële dienstverleners die in het betreffende rechtsgebied een vergunning hebben en/of actief zijn. Door het hogere aantal faillissementen onder banken, met name sinds het najaar van 2008, voorzien we stijgende heffingen in verband met die regelingen. Zo neemt ING deel aan de depositogarantieregeling in Nederland, dat een bedrag van EUR 100.000 per persoon per bank garandeert (ongeacht het aantal aangehouden rekeningen). De kosten voor deze regeling worden door De Nederlandsche Bank verhaald op de deelnemende banken met behulp van een toerekeningssleutel op basis van marktaandeel in de door de regeling gedekte deposito's. Gezien de omvang van ING kan er sprake zijn van aanzienlijke betalingen uit hoofde van de depositogarantieregelingen, die mogelijk niet op de failliete boedel kunnen worden verhaald. De definitieve betalingen uit hoofde van de regeling zijn vooralsnog onzeker, maar kunnen aanzienlijk zijn. Deze betalingen en de daarmee samenhangende kosten kunnen een nadelig effect van materieel belang op het bedrijf of de financiële positie van ING veroorzaken. In de (nabije) toekomst zal het Nederlandse depositogarantiestelsel veranderen van een ex-post stelsel, waarbij er wordt bijgedragen na het faillissement van een bank, naar een ex-ante stelsel waarbij er jaarlijks bijdragen betaald worden om zeker te stellen dat het stelsel een doelniveau aan beschikbare middelen heeft ongeacht of er faillissementen plaatsvinden of niet. De kosten geassocieerd met mogelijke toekomstige jaarlijkse bijdragen zijn momenteel nog niet bekend, maar gegeven de omvang van ING kan de bijdrage aanzienlijk zijn.

RISICO'S IN VERBAND MET DE ACTIVITEITEN, DE BEDRIJFSVOERING EN HET TOEZICHTKLIMAAT

De risico's kunnen onvoldoende met derivaten worden beheerst.
ING maakt gebruik van diverse economische hedgingstrategieën om het inherente marktrisico in de activiteiten af te dekken. Tot die risico's behoren wisselkoersschommelingen, veranderingen in de reële waarde van de beleggingen, de gevolgen van wijzigingen in de rente, de aandelenmarkten en de creditspread alsmede veranderingen in aannames rondom sterfte en langleven. Die risico's beheerst ING onder andere door middel van een aantal derivaten, zoals swaps, opties, futures en termijncontracten, inclusief 'macro hedges' voor delen van onze activiteiten, direct als tegenpartij of als verschaffer van krediet aan verbonden tegenpartijen.

Het ontwikkelen van een effectieve strategie om met deze risico's om te gaan is een complexe aangelegenheid; één strategie die totaalbescherming biedt tegen het risico van deze fluctuaties bestaat niet. De gehanteerde hedgingstrategie is daarnaast gebaseerd op veronderstellingen en schattingen ten aanzien van de activa, verplichtingen, algemene marktfactoren en de kredietwaardigheid van de tegenpartijen van ING. Die veronderstellingen en schattingen kunnen onjuist of ontoereikend blijken. In dat geval heeft de hedgingstrategie niet het gewenste gunstige effect op het resultaat van de activiteiten of op de financiële positie. Niet goed opgezette strategieën of onjuist uitgevoerde transacties kunnen daarentegen de risico's en verliezen versterken. Aan hedgingstrategieën zijn transactie- en andere kosten verbonden en als ING een afdekkingsovereenkomst voortijdig beëindigt, kunnen er extra kosten worden

gerekend in de vorm van transactie- of verbrekingskosten. Het is in het verleden wel voorgekomen (en kan mogelijk ook in de toekomst gebeuren) dat ING op transacties (aanzienlijk) verlies lijdt als het gevolg van haar hedgingstrategie. Sterker nog, de risico's en verliezen kunnen door de aard en de timing van de hedgingtransacties zelfs groter worden. Bovendien zijn met hedgingstrategieën transactie- en andere kosten gemoeid. De gebruikte hedgingstrategieën en derivaten bieden mogelijk onvoldoende compensatie voor of vermindering van het risico van rentevolatiliteit. De hedgingstrategieën kunnen derhalve tot verliezen leiden.

De hedgingstrategie van ING is verder gebaseerd op de aanname dat tegenpartijen in staat en bereid blijven om voor de benodigde afdekkingen voor de strategie te zorgen. Toenemende wet- en regelgeving, marktschokken, verslechterende marktomstandigheden (door de aanhoudende eurocrisis of om andere redenen) en/of andere factoren die (naar het lijkt) de financiële positie, liquiditeit en kredietwaardigheid van ING aantasten, kunnen ervoor zorgen dat tegenpartijen niet of minder afdekkingsovereenkomsten met ING en/of andere partijen kunnen of willen aangaan. Dit is van invloed op de mate waarin ING risico's kan afdekken en heeft een nadelige invloed op de bedrijfsvoering, de activiteiten, de financiële positie en liquiditeit van ING.

ING Groep kan mogelijk medewerkers op sleutelposities niet voor de organisatie behouden.
ING is een financiële dienstverlener met een decentrale managementstructuur. De organisatie is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit van het lokale management in de diverse locaties waar de Groep actief is. Het succes van de activiteiten van ING is mede afhankelijk van de mate waarin ING erin slaagt hoog gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden. De concurrentie om personeel voor sleutelposities is hevig in de meeste landen waarin ING werkzaam is. Hoe goed ING in staat is om sleutelmedewerkers, in het bijzonder senior management, ervaren portefeuillemanagers, beleggingsfondsbeheerders en commerciële managers aan te trekken en te behouden, hangt van een aantal factoren af, waaronder de marktomstandigheden en beloningspakketten die andere bedrijven aan datzelfde talent bieden.

De Europese Commissie en overheden in heel Europa hebben als reactie op de financiële crisis van 2008 diverse wetsinitiatieven ontplooid, zoals onder andere geformuleerd in Richtlijn 2010/76/EU (CRD III), de Guidelines on Remuneration Policies and Practices van (de rechtsvoorganger van) de Europese Bankenautoriteit (EBA), de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011 van DNB en een wetsvoorstel in Nederland dat bonusbetalingen aan bestuursleden en dagelijkse beleidsmakers van financiële instellingen die in de toekomst hulp van de staat krijgen, wil verbieden. Al die initiatieven, wetten, richtlijnen en voorstellen willen ervoor zorgen dat het beloningsbeleid en de werkwijzen van financiële instellingen in overeenstemming zijn met solide en effectief risicobeheer, dat beleid en werkwijzen dergelijk risicobeheer stimuleren, dat er beperkingen worden gesteld aan de beloning van het personeel, in het bijzonder aan het senior management, en dat de nadruk wordt gelegd op het afstemmen van risico en prestatiegerelateerde beloningen. Deze beperkingen zijn van invloed (geweest) op het beloningsbeleid van ING Groep en de individuele beloningspakketten van het personeel.

Deze beperkingen kunnen afzonderlijk of in combinatie met eerder beschreven factoren een nadelige invloed uitoefenen op de mate waarin ING gekwalificeerde medewerkers kan aantrekken en/of behouden.

Omdat er gebruik wordt gemaakt van aannames ten aanzien van bepaalde factoren, kunnen eventuele andere aannames een nadelig effect hebben op het bedrijfsresultaat.
De bepaling van verzekeringstechnische voorzieningen, inclusief het effect van de gegarandeerde minimumuitkering in bepaalde beleggingsverzekeringen, de toereikendheidstoets die wordt uitgevoerd op de voorzieningen voor levensverzekeringen en de bepaling van overlopende acquisitiekosten ('deferred acquisition costs' of DAC) en de Value of Business Acquired (VOBA) zijn per definitie onzekere processen, waaraan aannames te pas komen over gerechtelijke uitspraken, wetswijzigingen, maatschappelijke, economische en demografische ontwikkelingen, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders (royement, verval etc.) en andere factoren, en in het levenbedrijf over sterfte-, langleven- en invaliditeitstrends. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten. Veranderingen in aannames kunnen op den duur leiden tot veranderingen in de verzekeringstechnische voorzieningen. Daarbij kunnen sommige van deze aannames op korte termijn fluctueren.

Voor de berekening van het marktrisico maakt ING gebruik van aannames over de ontwikkelingen van het klantengedrag. Het verschil tussen de realisatie en de aannames kan derhalve een negatief effect hebben op de risicocijfers en de toekomstige resultaten.
In de risicoberekeningen van de bank- en verzekeringsportefeuilles wordt gebruik gemaakt van modellen op basis van aannames over het klantengedrag. Aannames worden gebruikt om de verzekeringsverplichtingen en de prijsgevoeligheid van spaarrekeningen en rekeningen-courant te bepalen, alsook om het ingebouwde optionele risico in de hypotheken- en beleggingsportefeuilles in te schatten. De realisatie of het gebruik van andere aannames om het klantengedrag te bepalen, kan op de berekende risicocijfers en uiteindelijk op de toekomstige resultaten een nadelig effect van materieel belang hebben.

ING Verzekeringen heeft te maken met het gebruik van bepaalde polismogelijkheden door polishouders. Dat geldt het sterkst bij beleggingskoopsommen met garanties die diep 'in the money' zijn; het gedrag van polishouders daarin is moeilijk te voorspellen en een lichte wijziging in het aantal polishouders dat gebruik maakt van een optie kan financieel aanzienlijk effect hebben. Bij nieuwe productie wordt in sommige gevallen uitgegaan van aannames over het gedrag van polishouders zonder dat er substantiële ervaringsgegevens beschikbaar zijn. Deze aannames kunnen niet helemaal afdoende blijken, wat op de resultaten een nadelig effect van materieel belang kan hebben. Zie ook 'Omdat er gebruik wordt gemaakt van aannames ten aanzien van bepaalde factoren, kunnen eventuele andere aannames een nadelig effect hebben op het bedrijfsresultaat.' – voor een toelichting op de met Amerikaanse lijfrentes samenhangende last die in het vierde kwartaal van 2011 is genomen.

ING kan zich geconfronteerd zien met verdere verplichtingen uit hoofde van de toegezegde pensioenregelingen indien de activa in die regeling ontoereikend blijken voor de potentiële verplichtingen, onder andere als gevolg van verschillen tussen de resultaten en de onderliggende actuariële aannames en modellen.
De maatschappijen van ING Groep hebben verscheidene pensioenregelingen met toezeggingen over de uitbetaling ('defined benefit retirement plans'). Deze pensioenregelingen gelden voor een groot deel van de medewerkers van ING Groep. De verplichting voor de toegezegde pensioenregelingen in de geconsolideerde balans is de contante waarde van de pensioenverplichtingen op balansdatum, verminderd met de reële waarde van de beleggingen behorend bij de pensioenregelingen, aangepast voor niet-gerealiseerde actuariële winsten en verliezen en kosten met betrekking tot veranderingen betrekking hebbend op verstreken dienstjaren. De verplichting voor de toegezegde pensioenregelingen wordt bepaald aan de hand van interne en externe actuariële modellen en berekeningen op basis van de 'projected unit credit'-methode. Inherent aan deze actuariële modellen is het gebruik van aannames met betrekking tot disconteringsvoeten, het stijgingspercentage van toekomstige salarissen en beloningsniveaus, sterftecijfers, trends in kosten voor gezondheidszorg, consumentenprijsindices en verwachte beleggingsrendementen. De veronderstellingen worden jaarlijks geactualiseerd en zijn gebaseerd op beschikbare marktinformatie en beleggingsrendementen uit het verleden. Desalniettemin kunnen de werkelijke resultaten vanwege veranderingen in marktomstandigheden, economische en sterftetrends en andere aannames aanmerkelijk verschillen van de gebruikte veronderstellingen. Iedere verandering in deze veronderstellingen kan een aanzienlijke invloed hebben op de huidige en toekomstige verplichtingen en de lasten in verband met de toegezegde pensioenregelingen.

Beleid en richtlijnen voor risicobeheer kunnen ontoereikend blijken voor de risico's waarvoor ING zich gesteld ziet.
De methoden die ING hanteert voor het beheersen, schatten en meten van risico's zijn ten dele gebaseerd op historisch marktgedrag. Die methoden kunnen daardoor ontoereikend blijken voor het voorspellen van de toekomstige risicopositie, die aanzienlijk groter kan zijn dan wat de historische ervaring weergeeft. De verliezen van de laatste tijd zijn door die methoden bijvoorbeeld niet voorspeld. Het voorspellen van omstandigheden als gevolg van overheidsinterventies en stimuleringsmaatregelen kan mogelijkerwijs niet goed gedaan worden met deze modellen, waardoor de evaluatie van risico's lastiger wordt. Andere risicobeheermethoden zijn gebaseerd op de evaluatie van algemeen bekende of anderszins tot de beschikking staande informatie over markten, klanten etc. Die informatie is niet altijd correct, actueel of juist geëvalueerd.

ING staat door haar activiteiten in bepaalde landen bloot aan diverse toezichtrisico's.
In bepaalde markten waarin ING opereert, kan er sprake zijn van een minder sterk ontwikkeld rechtsstelsel of systeem voor het oplossen van geschillen. Bij contractbreuk kan het derhalve minder makkelijk zijn om een vordering op de andere partij in de overeenkomst af te dwingen. Bij een vordering op ING kan het eveneens lastig blijken in verweer te komen tegen dergelijke aantijgingen. Als ING betrokken raakt bij gerechtelijke procedures op een markt met een onvoldoende ontwikkeld rechtsstelsel kan dit een nadelig effect hebben op de activiteiten van ING en het nettoresultaat.

Doordat er in minder ontwikkelde markten wordt gewerkt, loopt ING daarnaast het risico op nationalisatie, onteigening, prijs- en deviezencontrole en andere beperkende overheidsmaatregelen, alsmede op het uitbreken van vijandelijkheden. Onder de huidige economische omstandigheden is het bovendien waarschijnlijker geworden dat de toezichthouder in sommige van deze landen met initiatieven komt om de consument beter te beschermen of huizenbezitters te beschermen tegen executoriale verkopen. Een dergelijke maatregel kan een nadelig effect hebben op het vermogen van ING om het economische belang van ING bij in gebreke blijvende hypotheekbetalingen te beschermen.

ING ontwikkelt voortdurend nieuwe financiële producten. Indien niet aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan, kunnen hieruit schadeclaims voortvloeien die een nadelige uitwerking hebben op de activiteiten en het nettoresultaat.
Bij de introductie van nieuwe financiële producten op de markt wordt in de communicatie en marketing gestreefd naar een evenwichtig beeld van het product (al ligt de nadruk wel op de potentiële voordelen voor de klant). Hoewel er bij de ontwikkeling van producten een due diligence proces wordt uitgevoerd, kunnen wij te maken krijgen met claims van klanten als de producten niet de verwachte winst of zelfs verlies opleveren, of anderszins niet aan de verwachtingen voldoen. Claims over wanverkopen zijn vorderingen van klanten die beweren dat ze ofwel van ING ofwel van externe adviseurs (ING kan externe adviseurs niet altijd volledig beheersen) misleidende adviezen of andere informatie hebben gekregen. Klachten kunnen zich tevens voordoen als de klant het gevoel heeft onredelijk of oneerlijk te zijn behandeld en dat ING niet aan haar zorgplicht heeft voldaan. ING investeert een aanzienlijke hoeveelheid tijd en geld aan de evaluatie en beoordeling van de verkooppraktijken in het verleden en het bewaken van de huidige procedures voor risicobeheer, compliance en juridisch correct handelen. Niettemin valt geen absolute zekerheid te geven dat alle probleempunten van huidige en historische verkooppraktijken gesignaleerd zijn of worden, of dat al eerder gesignaleerde problemen toch niet groter zijn dan nu wordt ingeschat. De negatieve publiciteit in verband met verkooppraktijken, genoegdoening in verband met eventuele problemen en/of veranderingen in het toezicht als gevolg daarvan kunnen grote negatieve gevolgen hebben voor de reputatie, activiteiten en het nettoresultaat van ING. De verwachtingen van klanten kunnen worden beïnvloed door wet- en regelgeving die de klant moet beschermen, evenals door veranderingen in de interpretatie en de perceptie van acceptabele marktpraktijken in de ogen van het grote publiek en de overheid.

Ratings zijn om een aantal redenen belangrijk voor het bedrijf. Neerwaartse bijstellingen kunnen nadelig uitwerken op de activiteiten en het nettoresultaat.
Kredietratings voor ING worden afgegeven door Standard & Poor's Ratings Service, Moody's Investor Services en Fitch Ratings. Deze ratingbureaus (her)beoordelen de afgegeven ratings en gehanteerde ratingmethoden periodiek en kunnen te allen tijde overgaan tot een neerwaartse bijstelling. Als gevolg van een dergelijke neerwaartse bijstelling stijgen de kosten van de uitgifte van schuldpapier, wat een nadelig effect heeft op het nettoresultaat. Bepaalde institutionele beleggers kunnen zich gedwongen zien hun bij ING ondergebrachte

gelden over te brengen naar andere banken als gevolg van een neerwaartse bijstelling van ING. Dit kan een negatief effect hebben op de liquiditeitspositie van ING Groep.

De concurrentiepositie van verzekeraars wordt met name bepaald door het vermogen om bij schade uit te keren, op het niveau van zowel de Groep als de dochtermaatschappij, alsmede door de ratings voor de financiële positie. Door een neerwaartse bijstelling van die rating kunnen royementen of polisafkopen toenemen. Dit vergt contante uitkeringen, waardoor ING zich gedwongen kan zien activa te verkopen tegen een koers die tot realisatie van beleggingsverliezen leidt. Verlagingen van de totale belegde activa en amortisatie van overlopende acquisitiekosten moeten in dat geval mogelijk worden versneld, wat het resultaat negatief beïnvloedt. Een neerwaartse bijstelling kan tevens negatief zijn voor de relatie met distributeurs van producten en diensten van ING alsmede met klanten, wat vervolgens de nieuwe productie en concurrentiepositie aantast.

De activa van het bankbedrijf worden naar risico gewogen. Een neerwaartse bijstelling van de rating van die activa kan een hogere risicoweging opleveren, wat op haar beurt weer hogere kapitaaleisen met zich mee brengt. Dat laatste kan van invloed zijn op het nettoresultaat en het rendement op kapitaal, en kan de concurrentiepositie nadelig beïnvloeden. Voor het verzekeringsbedrijf van ING in een aantal rechtsgebieden, waaronder de Verenigde Staten en de Europese Unie, kan een neerwaartse bijstelling van de rating van de activa eveneens van invloed zijn op de aan ING Verzekeringen gestelde kapitaaleisen in die rechtsgebieden.

Het bedrijf kan hinder ondervinden van een duurzame toename van de inflatie.
Een duurzame stijging van de inflatie op de belangrijkste markten van ING zou op meerdere vlakken invloed kunnen hebben op ING en kan negatief uitwerken op de activiteiten, de solvabiliteit en het bedrijfsresultaat. Zo kan bijvoorbeeld een blijvend hoge inflatie aanleiding zijn voor een toename van de marktrente waardoor:
(1) de geschatte reële waarde van bepaalde vastrentende effecten in de beleggingsportefeuille kan afnemen en daarmee ook:
- het niveau van de niet-gerealiseerde winsten die ons ter beschikking staan, wat de solvabiliteit en het nettoresultaat negatief kan beïnvloeden;
- een afname van de waarde van zekerheden;

(2) de afkopen van bepaalde levensverzekerings- en spaarproducten kunnen toenemen, met name producten waarop de vaste rente onder de marktrente ligt;
(3) ING als emittent van effecten een hogere rente moet betalen op het schuldpapier dat van tijd tot tijd op de financiële markten wordt uitgegeven om de activiteiten te financieren, wat de rentelast verhoogt en het bedrijfsresultaat verlaagt; en/of
(4) de provisiebaten dalen door een dalend saldo lijfrente-investeringen in vastrentende fondsen.

Een aanzienlijke en aanhoudende stijging van de inflatie gaat veelal gepaard met lagere aandelenkoersen en een matige ontwikkeling van de aandelenmarkten in het algemeen. Een aanhoudende daling van de aandelenmarkten kan:
(1) ING nopen tot het boeken van bijzondere waardeverminderingen op de effecten in de beleggingsportefeuille alsmede van een lager niveau van de niet-gerealiseerde winsten die ons ter beschikking staan, wat het nettoresultaat verlaagt en een negatief effect heeft op de solvabiliteit,
(2) een negatief effect hebben op de resultaatontwikkeling, de toekomstige verkopen en afkopen van de beleggingsgerelateerde producten waarvan de onderliggende beleggingen vaak in aandelenfondsen belegd zijn, en/of
(3) een negatief effect hebben op het vermogen van de vermogensbeheerders van ING om beheerd vermogen aan te trekken en te behouden, evenals op de waarde van het vermogen dat daadwerkelijk onder beheer is, wat uiteindelijk het bedrijfsresultaat negatief kan beïnvloeden; en/of
(4) de provisiebaten dalen door een dalend saldo lijfrente-investeringen in vastrentende fondsen.

Daarnaast kan, in de context van bepaalde schadeverzekeringsrisico's van de verzekeringsmaatschappijen (met name bij verzekeringen met een lange uitloop), een duurzame stijging van de inflatie gekoppeld aan een toename van de marktrente resulteren in (1) claiminflatie (dat wil zeggen, een toename van het bedrag dat meerdere jaren na de dekkingsperiode of de gebeurtenis die aanleiding was voor de claim uiteindelijk wordt uitgekeerd als onderdeel van de schadeafhandeling), in combinatie met (2) een onderschatting van de daarmee samenhangende schadevoorzieningen op het moment van vaststelling als gevolg van het niet volledig anticiperen op een inflatietoename en het effect daarvan op de uiteindelijk aan polishouders uit te keren bedragen, en derhalve in (3) feitelijke schade-uitkeringen die de daarmee samenhangende voorzieningen aanzienlijk overtreffen, wat een negatief effect heeft op het bedrijfsresultaat. Bovendien kan het niet nauwkeurig inschatten van hogere inflatie en de verdiscontering daarvan in de aannames voor de prijsstelling van producten leiden tot het systematisch onjuist prijzen van producten, wat via verzekeringstechnische verliezen een negatief effect op het bedrijfsresultaat uitoefent.

Operationele risico's zijn inherent aan de activiteiten.
Voor ING is het essentieel dat grote aantallen transacties efficiënt en correct worden verwerkt. Er kunnen verliezen optreden door onvoldoende opgeleide medewerkers, falende IT-systemen of tekortschietende interne beheersingsprocessen en/of -systemen, schending van toezichtvereisten, menselijke fouten, misdragingen van medewerkers waaronder fraude of door externe gebeurtenissen die de normale bedrijfsactiviteiten doorbreken. ING is daarnaast afhankelijk van de veilige verwerking, opslag en overdracht van vertrouwelijke en andere informatie in haar computersystemen en -netwerken. De gebruikte apparatuur en software in de computersystemen en -netwerken kunnen aan het einde van de gebruiksduur zijn gekomen of kunnen de informatie niet volgens verwachting verwerken, opslaan of doorgeven. Het kan voorkomen dat computersystemen en/of -netwerken onvoldoende herstelcapaciteit hebben bij storingen of gegevensverlies. Bovendien kunnen dergelijke systemen en netwerken die gevoelig zijn voor ongeautoriseerde toegang, computervirussen, overige schadelijke computercode en overige externe aanvallen of interne veiligheidsovertredingen die effect kunnen

hebben op de beveiliging van de vertrouwelijke informatie van ING, haar klanten of tegenpartijen in gevaar brengen. Deze gebeurtenissen zouden kunnen leiden tot financieel verlies en/of reputatieschade en kunnen de operationele effectiviteit van ING belemmeren. ING loopt daarnaast het risico dat het ontwerp en de operationele werking van de getroffen controlemaatregelen en procedures ontoereikend blijken of omzeild worden. Verder kan de wereldwijde uitbraak van overdraagbare ziekten zoals de Mexicaanse griep (H1N1 influenza) de gezondheid van de medewerkers treffen, wat tot hoger verzuim kan leiden, of kan leiden tot een significant hoger gebruik van de zorg die ING haar medewerkers biedt. Dit kan een nadelig effect op het bedrijf hebben. Onvoorziene gebeurtenissen en/of catastrofes kunnen aanleiding zijn voor abrupte onderbrekingen van onze activiteiten die door die onderbrekingen verlies kunnen lijden. Verliezen kunnen samenhangen met eigendommen, financiële activa, handelsposities, de uitkering van verzekeringsgelden en pensioenuitkeringen aan medewerkers en het verlies van personeel op kritische posities. Indien onze continuïteitsplannen niet kunnen worden uitgevoerd, of indien daarin geen rekening is gehouden met dergelijke gebeurtenissen, kunnen de verliezen nog verder oplopen.

ING heeft in het verleden verliezen geleden uit hoofde van operationeel risico en er is geen zekerheid dat ING in de toekomst geen materiële verliezen uit hoofde van operationeel risico zal lijden.

Herverzekeringen zijn mogelijk niet verkrijgbaar, betaalbaar of toereikend om ING tegen verliezen te beschermen. Daarnaast kan er worden besloten om primaire verzekeringen of herverzekeringen te verminderen, te beëindigen of af te bouwen.
Als onderdeel van de totale risicostrategie worden bepaalde door de verzekeringsactiviteiten van ING aangegane risico's herverzekerd. Of herverzekering beschikbaar is en wat dat kost, wordt door onbeïnvloedbare marktomstandigheden bepaald. ING kan derhalve voor herverzekeren extra kosten moeten maken of onvoldoende herverzekering onder aanvaardbare voorwaarden vinden, wat weer nadelig kan zijn voor de nieuwe productie.

ING beoordeelt aan de hand van een aantal factoren regelmatig het juiste niveau van primaire verzekeringen en herverzekeringen dat nodig is. Van tijd tot tijd gaat ING op basis van deze beoordeling van de kosten en voordelen over tot het verminderen, beëindigen of afbouwen van de dekking. In die gevallen blijft het niet-verzekerd risico bij ING.

De activiteiten van ING kunnen nadelig worden beïnvloed door negatieve publiciteit, ingrijpen door toezichthouders of gerechtelijke vervolging van ING, andere bekende bedrijven of de sector financiële dienstverlening in het algemeen.
Nadelige publiciteit en schade aan de reputatie van ING als gevolg van het (gezien worden als) niet naleven van de wettelijke of toezichteisen, onregelmatigheden in de financiële verslaggeving bij andere grote en bekende ondernemingen, toenemend toezicht van de toezichthouder en wetgever op Ken uw klant-procedures, witwassen, verboden transacties met landen die sancties opgelegd hebben gekregen, omkoping of andere anticorruptiemaatregelen en (de effectiviteit van) procedures tegen de financiering van terrorisme, onderzoek van de toezichthouder naar de sectoren beleggingsfondsen, bankieren en verzekeren, en rechtszaken die het gevolg zijn van het (gezien worden als) niet naleven van de wettelijke, toezicht- of compliance-eisen, kunnen leiden tot negatieve publiciteit en reputatieschade en tot toenemend toezicht door de toezichthouder, kunnen het moeilijker maken om klanten aan te trekken en te behouden en toegang tot de kapitaalmarkten te houden, kunnen betekenen dat we gesommeerd worden activiteiten stop te zetten en kunnen leiden tot rechtszaken, handhavingsacties, (bestuurlijke) boetes en strafmaatregelen of andere disciplinaire maatregelen of andere wezenlijke nadelige effecten hebben die niet vallen te voorspellen.

RISICO'S IN VERBAND MET HET HERSTRUCTURERINGSPLAN

Door de implementatie van het herstructureringsplan en de desinvesteringen in verband met dat plan zullen de omvang en structuur van de Groep aanzienlijk veranderen; dit zal grote kosten en onzekerheden met zich meebrengen, die van grote invloed kunnen zijn op de Groep.
In november 2008 kocht de Nederlandse staat kernkapitaaleffecten en in het eerste kwartaal 2009 sloten we een overeenkomst met de Nederlandse Staat voor een steunfaciliteit voor illiquide activa. Door de overheidssteun die wij via de transacties met de Nederlandse staat hebben ontvangen, was ING verplicht een herstructureringsplan in te dienen bij de Europese Commissie teneinde conform de EC-regels op het gebied van overheidssteun uiteindelijke goedkeuring voor de transacties met de Nederlandse staat te verkrijgen. Op 26 oktober 2009 maakten wij ons herstructureringsplan bekend op basis waarvan wij verplicht zijn voor eind 2013 al onze verzekeringsactiviteiten te desinvesteren, inclusief onze vermogensbeheeractiviteiten, evenals ING Direct USA, verantwoordelijk voor onze direct-bankingactiviteiten in de Verenigde Staten, en bepaalde delen van onze retail-bankingactiviteiten in Nederland. Op 18 november 2009 werd ons herstructureringsplan door de EC goedgekeurd. Op 28 januari 2010 kondigden we aan dat we in beroep zouden gaan bij het Europese Hof van Justitie tegen bepaalde onderdelen in de besluitvorming van de EC rond ons herstructureringsplan. Op 2 maart 2012 heeft het Hof de beslissing van de Europese Commissie van 18 november 2009 gedeeltelijk teniet gedaan, waardoor er een nieuwe beslissing zal moeten worden genomen door de Commissie. Belanghebbenden kunnen beroep aantekenen tegen de uitspraak van het Europese Hof van Justitie binnen 2 maanden en 10 dagen na de uitspraak.

In verband met het herstructureringsplan moest ING instemmen om voor een aantal producten op de particuliere, private-banking- en direct-bankingmarkten in de Europese Unie geen te prijsleider worden en geen financiële instellingen of andere bedrijven over te nemen waardoor de aflossing van de resterende kernkapitaaleffecten vertraging op zou kunnen lopen. Deze beperkingen lopen tot ten minste 18 november 2012 en kunnen een negatieve invloed hebben op onze mogelijkheden om ons marktaandeel in belangrijke markten te handhaven of uit te breiden dan wel op onze bedrijfsresultaten. Zie ook 'Risico's in verband met de Groep – De beperkingen die zijn opgelegd door de EC inzake onze concurrentiemogelijkheden, het doen van acquisities en het gebruikmaken van het terugkooprecht van bepaalde schuldinstrumenten kunnen van grote invloed zijn op de Groep'.

Er is geen garantie dat we in staat zullen zijn het herstructureringsplan succesvol te implementeren dan wel de aangekondigde desinvesteringen tegen gunstige voorwaarden af te ronden, vooral gezien de in het plan opgenomen deadline van 2013 en de verwachte moeilijke marktomstandigheden waarin andere financiële instellingen gedurende dezelfde periode wellicht vergelijkbare activa te koop aanbieden en op een vergelijkbare manier activa willen afstoten. Wanneer het niet lukt het herstructureringsplan met succes te implementeren, dan zou de EC handhavingsmaatregelen kunnen opleggen die een aanzienlijk negatieve invloed kunnen hebben op de activa, winstgevendheid, kapitaaltoereikendheid en bedrijfsactiviteiten van de Groep. In verband met de implementatie van het herstructureringsplan, inclusief de voorgestelde desinvesteringen, zouden wij of potentiële kopers de goedkeuring moeten verkrijgen van onder andere aandeelhouders, ondernemingsraden, toezichthoudende en mededingingsautoriteiten en zouden wij of potentiële kopers problemen kunnen ondervinden bij het (tijdig) verkrijgen van een dergelijke goedkeuring. Daarnaast zou door de implementatie van het herstructureringsplan de relatie met onze medewerkers onder druk kunnen komen te staan en zouden bepaalde voorstellen op tegenstand kunnen stuiten van vakbonden of ondernemingsraden. Verder zijn na de bekendmaking van het herstructureringsplan de kredietwaardigheidsrating van verschillende dochterondernemingen van ING naar beneden bijgesteld of zijn zij door ratingbureaus op een waarschuwingslijst geplaatst. Zie ook 'Risico's in verband met de Groep – Ratings zijn om een aantal redenen belangrijk voor het bedrijf. Neerwaartse bijstellingen kunnen nadelig uitwerken op de activiteiten en het nettoresultaat'.

Andere factoren die de succesvolle implementatie van het herstructureringsplan zouden kunnen hinderen zijn het onvermogen van eventuele kopers om voldoende financiering te verkrijgen als gevolg van de verslechterde kredietmarkten, onvoldoende toegang tot aandelenmarkten, onwilligheid bij eventuele kopers om onder de huidige marktomstandigheden investeringsverplichtingen aan te gaan, mededingingskwesties, negatieve veranderingen in de marktrentes of andere financieringskosten en dalingen in de waarde van de te desinvesteren activa. Ook zou het moeilijk kunnen worden om onze verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten geheel of gedeeltelijk te desinvesteren door middel van een of meerdere beursintroducties. Er is ook geen garantie dat we een gunstige prijs ontvangen voor de verkoop van onze verzekerings- en vermogensbeheeractiviteiten of gedeeltes daarvan op de openbare markt of erin slagen om de betreffende dochterondernemingen te veranderen in levensvatbare, zelfstandige ondernemingen. Een desinvestering zou ook minder wettelijk kapitaal kunnen opleveren dan verwacht.

Wanneer het niet lukt om de desinvesteringen tegen gunstige voorwaarden af te ronden, dan kan dit een aanzienlijke negatieve invloed hebben op onze activa, winstgevendheid, kapitaaltoereikendheid of bedrijfsactiviteiten. Wanneer we niet in staat zijn de aangekondigde desinvesteringen tijdig af te ronden, zijn we wellicht genoodzaakt andere manieren te vinden om onze balans in te korten en krijgen wij wellicht handhavingsmaatregelen of rechtszaken opgelegd door de EC. Vooral wanneer het ons niet lukt de desinvesteringen opgenomen in het herstructureringsplan binnen de vastgestelde termijn af te ronden, dan zou de EC de Nederlandse staat kunnen vragen een bewindvoerder aan te wijzen die de betreffende desinvesteringen afrondt zonder rekening te houden met een minimumprijs.

Implementatie van de desinvesteringen zoals aangekondigd in het herstructureringsplan, inclusief de afscheiding van het verzekeringsbedrijf en het merendeel van de vermogensbeheeractiviteiten van het bankbedrijf, zal ook resulteren in additionele kosten in verband met de juridische en financiële beoordeling van mogelijke transacties. De implementatie kan tevens leiden tot hogere bedrijfs- en administratieve kosten. Uitvoering van de maatregelen zoals verwoord in het herstructureringsplan kan een verstorend effect hebben op onze bedrijfsactiviteiten en de bedrijfsonderdelen die wij trachten te verkopen en kan onderbreking of inkrimping veroorzaken van onze bedrijfsactiviteiten en van de bedrijfsonderdelen die moeten worden verkocht, wat onder andere kan leiden tot verlies van belangrijke medewerkers of klanten. Ook kan de aandacht van het management worden afgeleid van de dagelijkse gang van zaken doordat het desinvesteringsproces en eventuele onderbrekingen en moeilijkheden die ontstaan gedurende het desinvesteringsproces moeten worden begeleid. Ook kunnen wij tijdens de implementatie van het herstructureringsplan en de afronding van de geplande desinvesteringen op andere moeilijkheden stuiten. Zo kunnen de desinvesteringen, individueel of gezamenlijk, resulteren in voorzieningen voor verschillende contractuele verplichtingen, waaronder schuldbewijzen, waardoor wij genoodzaakt zijn de bijbehorende verplichtingen aan te passen, te herstructureren of te herfinancieren. We zijn wellicht niet in staat een dergelijke herstructurering of herfinanciering opnieuw of onder dezelfde voorwaarden af te sluiten. Daarnaast kunnen de aangekondigde desinvesteringen resulteren in rechtszaken of kortgedingen en een rechtbank zou eventuele desinvesteringstransacties kunnen vertragen of niet onder de voorgestelde voorwaarden laten plaatsvinden of in zijn geheel kunnen verbieden. Dit zou een negatief effect kunnen hebben op onze mogelijkheden om de fondsen afkomstig van de desinvesteringen te gebruiken voor de aflossing van kernkapitaaleffecten, het verminderen of elimineren van de dubbele hefboomwerking, het versterken van onze kapitaalratio's en het elimineren van de concurrentierestricties die zijn opgelegd door de EC.

De beperkingen die met de EC zijn overeengekomen inzake onze concurrentiemogelijkheden, het doen van acquisities en het gebruikmaken van het terugkooprecht van bepaalde schuldinstrumenten kunnen van grote invloed zijn op de Groep.
Als onderdeel van ons herstructureringsplan zijn we met de EC bepaalde beperkingen overeengekomen inzake onze concurrentiemogelijkheden op de particuliere, private-banking- en direct-bankingmarkten in de Europese Unie evenals onze mogelijkheden voor het overnemen van (i) financiële instellingen en (ii) bedrijven, wanneer dit de aflossing van de resterende kernkapitaaleffecten van de Nederlandse staat zou vertragen. Deze beperkingen gelden in principe tot (1) 18 november 2012, of indien eerder (2) de datum waarop we alle resterende kernkapitaaleffecten in bezit van de Nederlandse staat hebben afgelost. Daarnaast zijn we overeengekomen dat we het terugkopen van tier 2-kapitaal en hybride tier 1-kapitaal zullen beperken. Wanneer de EC ook in de toekomst financieringstransacties met tier 2-kapitaal en hybride tier 1-kapitaal niet goedkeurt, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor ING, resulterend in additionele betalingen en beperkingen van onze mogelijkheid om herfinanciering te realiseren tegen gunstigere voorwaarden. Bovengenoemde beperkingen houden aanzienlijke restricties in voor onze bancaire activiteiten en voor onze mogelijkheid te profiteren van marktomstandigheden en groeimogelijkheden. Dergelijke beperkingen kunnen een negatieve invloed hebben op onze mogelijkheden om ons marktaandeel in belangrijke markten te handhaven of uit te breiden alsmede op onze bedrijfsresultaten.

Na implementatie van het herstructureringsplan zijn we minder gediversifieerd en dit kan leiden tot concurrentienadeel of andere nadelen.
Na afronding van de geplande desinvesteringen volgens het herstructureringsplan zullen we naar verwachting een aanzienlijk kleinere, regionale financiële instelling zijn geworden gericht op retail-, direct- en commercial banking in de Benelux en bepaalde andere delen van Europa alsmede een aantal geselecteerde markten buiten Europa. Hoewel we gericht blijven op bancaire activiteiten, kan het zijn dat we een kleinere bank worden dan uit onze huidige bancaire activiteiten blijkt. Op de zeer concurrerende markt in de Benelux en de andere markten waarin we actief zijn, kunnen onze concurrenten groter, meer gediversifieerd en beter gekapitaliseerd zijn met een grotere geografische spreiding. Dit kan een aanzienlijke negatieve invloed hebben op onze concurrentiepositie en op onze winstgevendheid. De gedesinvesteerde bedrijven kunnen, zelfstandig of als onderdeel van de overnemende partij, de concurrentie aangaan met de achtergebleven onderdelen. Daarnaast kunnen de beperkingen op ons prijsleiderschap, op het doen van acquisities en op ons beloningsbeleid onze mogelijkheden om te concurreren met bedrijven waarbij dergelijke beperkingen niet zijn opgelegd belemmeren, wat een aanzienlijk negatief effect kan hebben op onze bedrijfsresultaten. Er is geen garantie dat de implementatie van het herstructureringsplan geen aanzienlijk negatief effect heeft op het marktaandeel, de groeimogelijkheden en de bedrijfsresultaten van de achterblijvende bancaire kernactiviteiten.

Onze herstructureringsprogramma's leveren mogelijk niet de verwachte daling van kosten, risico's en schuldpositie op.
Op 26 oktober 2009 maakten we bekend dat we een overeenkomst hadden bereikt met de EC inzake het herstructureringsplan. De verwachte kostenbesparingen en de invloed van deze initiatieven op ons risicoprofiel en onze kapitaalpositie zijn onderhevig aan verschillende risico's, waaronder:

- De met deze initiatieven gepaard gaande kosten kunnen hoger uitvallen dan verwacht;
- De netto-opbrengsten van geplande desinvesteringen in verband met het herstructureringsplan kunnen lager uitvallen dan verwacht – zoals beschreven in 'Risico's in verband met de Groep – Door de implementatie van het herstructureringsplan en de desinvesteringen in verband met dat plan zullen de omvang en de structuur van de Groep aanzienlijk veranderen; dit zal grote kosten en onzekerheden met zich meebrengen die van grote invloed kunnen zijn op de Groep';
- Voor initiatieven die wij in overweging nemen, moeten wellicht de verschillende toezichthoudende en personeelsvertegenwoordigende instanties alsmede de vakbonden worden geraadpleegd en deze raadpleging kan van invloed zijn op het tijdstip, de kosten en de omvang van de verwachte besparingen;
- Verlies van bekwame medewerkers in verband met deze initiatieven; en
- De verwachte besparingen kunnen lager uitvallen dan de doelstellingen.

Hoewel we zijn gestart met de implementatie van deze strategieën, en dit ook zullen voortzetten, kan er geen zekerheid worden gegeven dat we in staat zijn dit succesvol af te ronden of dat we de verwachte voordelen van deze en andere herstructurerings- en kostenbesparende maatregelen zullen kunnen realiseren. Wanneer we niet in staat blijken de verwachte kostenbesparingen te realiseren dan kan dit een negatieve invloed hebben op ons bedrijf. Daarnaast kan de voortgaande implementatie van herstructurerings- en kostenbesparende maatregelen een aanzienlijk negatieve invloed hebben op ons bedrijf, de financiële positie, de bedrijfsresultaten en de kasstromen.

Ingevolge de overeenkomsten met de Nederlandse staat is ING gebonden aan bepaalde beperkingen met betrekking tot de uitgifte en inkoop van aandelen en de bezoldiging voor bepaalde functies in het topmanagement.
Zolang de Nederlandse staat tenminste 25% van de door ING uitgegeven kernkapitaaleffecten in bezit heeft, of zolang de steunfaciliteit voor illiquide activa van kracht is, of zolang de door de overheid gegarandeerde niet-achtergestelde, niet door zekerheid gedekte obligaties uitstaan die uit hoofde van de kredietgarantieregeling van de Nederlandse staat zijn uitgegeven, is het ING niet toegestaan eigen aandelen uit te geven dan wel in te kopen (behalve als onderdeel van de reguliere afdekkingsactiviteiten en de uitgifte van aandelen in verband met arbeidsvoorwaardenregelingen) zonder de toestemming van de door de Nederlandse staat benoemde bestuurders in de Raad van Commissarissen. Daarnaast zijn in de overeenkomsten met betrekking tot kernkapitaal en de steunfaciliteit afspraken gemaakt over bepaalde beperkingen op de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur en het senior management, inclusief bonussen of prestatieafhankelijke beloningen. Door deze beperkingen zijn wij mogelijk niet (of moeilijk) in staat de best gekwalificeerde managers met het talent en de ervaring om het bedrijf effectief te managen, aan te trekken en te behouden. In verband met deze transacties heeft de Nederlandse staat het recht gekregen om twee kandidaten voor te dragen voor benoeming in de Raad van Commissarissen. Deze door de Nederlandse staat voorgedragen leden hebben vetorecht over bepaalde transacties van materieel belang. Aanvullend is ING, uit hoofde van het herstructureringsplan, nadere beperkingen overeengekomen met de Europese commissie. Deze nadere beperkingen hebben onder andere betrekking op prijsleiderschap in de Europese banken markt en onze mogelijkheden voor het doen van overnames van financiële dienstverleners en andere bedrijven. Zie ook 'Risico's in verband met de Groep – De beperkingen die zijn opgelegd door inzake onze concurrentiemogelijkheden, het doen van acquisities en het gebruikmaken van het terugkooprecht van bepaalde schuldinstrumenten kunnen van grote invloed zijn op de Groep.'

Als het totale rendement op de (resterende) kern Tier 1-effecten die bij de Nederlandse staat zijn ondergebracht naar verwachting lager uitvalt dan 10% op jaarbasis, kan de Europese Commissie besluiten tot het opleggen van aanvullende maatregelen.
Zoals vermeld in de beschikking van de Europese Commissie op 12 november 2008 (in Steunmaatregel nr. N 528/2008 – Nederland) moet de kern Tier 1 steunmaatregel (opnieuw) door de Nederlandse autoriteiten bij de Europese Commissie worden aangemeld indien het totale rendement op de kern Tier 1-effecten van 10% naar verwachting niet wordt gerealiseerd. Een dergelijke (nieuwe) melding door de Nederlandse autoriteiten is in het bijzonder vereist indien (i) ING geen dividend op de aandelen uitkeert gedurende een periode van twee achtereenvolgende jaren of gedurende drie van de vijf jaar na de datum van de eerder genoemde beschikking (ii) de aandelenkoers, na een overgangsperiode van één jaar volgend op de datum van de genoemde beschikking, gedurende een periode van twee

achtereenvolgende jaren gemiddeld lager blijft dan EUR 13. In een dergelijk geval kan de Europese Commissie aanvullende beperkingen verlangen als voorwaarde voor de geschiktheid van de maatregel.

ING heeft in 2011 bij de Nederlandse autoriteiten gemeld dat ING gedurende een periode van twee achtereenvolgende jaren (dat wil zeggen, 2009 en 2010) geen dividend op het aandeel ING heeft uitgekeerd. ING heeft in 2011 daarnaast publiekelijk aangegeven dat ING, mits de huidige sterke kapitaalgroei aanhoudt, uiterlijk in mei 2012 de resterende EUR 3 miljard aan kernkapitaal wil terugkopen uit vastgehouden winsten tegen voorwaarden die voor alle belanghebbenden acceptabel zijn. In deze context heeft ING ook aangegeven dat deze terugkoop plaatsvindt op voorwaarde dat er geen materiële veranderingen zijn geweest voor wat betreft de kapitaalvereisten aan ING en/of (ING's kijk op) de externe marktontwikkelingen. Elke aflossing van de resterende kern Tier 1 effecten is verder nog afhankelijk van de toestemming van De Nederlandsche Centrale Bank.

Begin 2012 heeft ING aangegeven dat het zich tot doel stelt om de resterende kern Tier 1 effecten zo snel mogelijk af te lossen – idealiter (een deel) in 2012-, maar dat gegeven de voordturende crisis in de eurozone en de toegenomen kapitaalvereisten, ING hier voorzichtig mee moet omgaan en speciaal aandacht moet geven aan liquiditeit, financiering en kapitaal. Tegen deze achtergrond is ING de (voorwaarden en timing van de) aflossing van de resterende EUR 3 miljard kern Tier 1 effecten aan het bespreken met de Nederlandse Autoriteiten en de Europese Commissie.

Factoren als dat ING al (minimaal) twee achtereenvolgende jaren geen dividend heeft uitgekeerd, de status en de uitkomst van de gesprekken met de Nederlandse staat en de Europese Commissie over de voorwaarden voor de aflossing van de kernkapitaaleffecten en/of een wijziging in het aflossingsschema van ING als gevolg van marktomstandigheden, aangescherpte vereisten voor wettelijk kapitaal en/of andere relevante factoren kunnen ertoe leiden dat de Europese Commissie ING aanvullende (gedrags)beperkingen oplegt als voorwaarde voor de geschiktheid van de maatregel en/of een hoger minimaal totaalrendement op de effecten dan 10% per jaar.

VERDERE RISICO'S DIE VERBAND HOUDEN MET HET BEZIT VAN AANDELEN ING

ING is een Nederlandse vennootschap en de Stichting ING Aandelen heeft meer dan 99,9% van de gewone aandelen in bezit. De rechten van de houders van certificaten van aandelen kunnen daardoor verschillen van de rechten van aandeelhouders in andere rechtsgebieden of van bedrijven die niet een soortgelijke structuur hebben, wat effect kan hebben op uw rechten als aandelenbelegger.

Houders van certificaten aan toonder hebben het recht de Algemene Vergadering van Aandeelhouders ('Algemene Vergadering') bij te wonen en daar te spreken. Aan de certificaten van aandelen is echter geen stemrecht verbonden. Stichting ING Aandelen heeft meer dan 99,9% van de gewone aandelen ING in handen en oefent het stemrecht op deze gewone aandelen uit (waarop certificaten zijn uitgegeven). Houders van certificaten van aandelen die de Algemene Vergadering persoonlijk of via volmacht bijwonen dienen daartoe een volmacht van de Stichting te verkrijgen en hebben daar recht op. Houders van certificaten van aandelen en houders van American Depositary Shares (ADS) die deze certificaten van aandelen vertegenwoordigen, die de Algemene Vergadering niet bijwonen, kunnen de Stichting een bindende steminstructie geven. De Stichting is gerechtigd het stemrecht uit te oefenen op de gewone aandelen die ten grondslag liggen aan de certificaten van aandelen waarover geen volmacht is afgegeven of waarvoor geen steminstructies aan de Stichting zijn gegeven. Bij de uitoefening van stemrecht moet de Stichting zich primair richten naar het belang van de houders van certificaten van aandelen, en rekening houden met:

- De belangen van ING, en
- De belangen van gelieerde ondernemingen.

De Stichting heeft de mogelijkheid certificaathouders of houders van ADS te raadplegen inzake de uitoefening van het stemrecht op de gewone aandelen, maar is daartoe niet gehouden. Deze regeling wijkt af van de gebruiken in andere rechtsgebieden en kan derhalve de rechten van de houders van certificaten van aandelen of ADS en de mate waarin deze invloed uitoefenen op de beslissingen en activiteiten van ING beïnvloeden.

De koers van de aandelen van ING Groep is volatiel geweest en kan dat ook blijven.

De koers van de certificaten van aandelen en de American Depositary Shares van ING Groep is in het verleden zeer volatiel geweest. De koers en het handelsvolume van de certificaten van aandelen kunnen aanzienlijk (blijven) fluctueren. Dit wordt deels veroorzaakt door wijzigingen in de werkelijke of verwachte resultaten van ING Groep en het vermogen om te voldoen aan de winstverwachtingen van analisten. Daarnaast is dat te wijten aan de hoge volatiliteit van de effectenmarkten in het algemeen en van de aandelen van financiële instellingen in het bijzonder. Overige factoren buiten onze financiële resultaten die van invloed kunnen zijn op de koers zijn onder andere:

- De marktverwachtingen van de prestaties en de solvabiliteit van financiële instellingen in het algemeen;
- Het succes en effect van de strategieën van ING in de ogen van de belegger;
- Onze posities en risico's in de ogen van de belegger;
- Neerwaartse bijstellingen of herzieningen van de kredietratings;
- De implementatie en de uitkomsten van het herstructureringsplan van ING;
- Gerechtelijke of toezichtacties gericht op ING Groep of op sectoren waarin de Groep via de bank- of verzekeringsactiviteiten een positie heeft;
- Aankondigingen over financiële problemen bij of anderszins onderzoek naar de verslaggevingsmethoden van andere financiële instellingen; en
- Algemene marktomstandigheden.

ING kan niet garanderen dat er in de toekomst dividend op gewone aandelen wordt uitgekeerd.
Het dividendbeleid van ING voorziet in de uitkering van dividend op basis van de onderliggende langetermijnontwikkeling van de winst. Aandeelhouders kunnen alleen een dividend betaalbaar stellen indien de Raad van Bestuur een dergelijke uitkering gepast vindt, rekening houdend met de financiële omstandigheden van het moment en de vooruitzichten voor de langere termijn. Zie ook 8. 'Financiële informatie – Dividend'. In het huidige onzekere financiële klimaat zal ING over 2011 geen dividend uitkeren en kan er niet gegarandeerd worden dat er in de toekomst dividend zal worden uitgekeerd.

De resterende kernkapitaaleffecten die aan de Nederlandse staat zijn uitgegeven kunnen worden geconverteerd naar gewone aandelen of certificaten van aandelen en voor de bestaande aandeelhouders tot verwatering leiden.
Volgens de voorwaarden van de kernkapitaaleffecten mag ING na 12 november 2011 sommige of alle dan nog resterende kernkapitaaleffecten (EUR 3 miljard per 11 mei 2011) converteren in gewone aandelen of certificaten van aandelen in een verhouding van 1 kernkapitaaleffect voor 1,335 gewone aandelen of certificaten van aandelen. Voor de bestaande aandeelhouders brengt zo´n conversie een verwatering van hun belang met zich mee. Indien ING gebruik maakt van dat conversierecht, dan kan de Nederlandse staat verlangen dat de kernkapitaaleffecten per de conversiedatum worden afgelost tegen de oorspronkelijke uitgiftekoers van EUR 10,00 per kernkapitaaleffect, tezamen met de tot die datum aangegroeide rente, indien verschuldigd.

Bepaalde houders van aandelen ING kunnen mogelijk niet deelnemen aan toekomstige aandelenemissies met inschrijvingsrechten.
ING kan in de toekomst overgaan tot een aandelenemissie met of zonder inschrijvingsrechten. In het geval van aandelenemissies met inschrijvingsrechten kunnen houders van aandelen ING in sommige rechtsgebieden die rechten niet uitoefenen tenzij deze en de daarmee samenhangende aandelen zijn geregistreerd of voor verkoop zijn aangemerkt uit hoofde van de betreffende wet- en regelgeving of het betreffende toezichtkader. Houders van aandelen ING in die rechtsgebieden kunnen, als het hun niet is toegestaan om deel te nemen aan toekomstige aandelenemissies met inschrijvingsrechten, te maken krijgen met een verwatering van hun belang.

Financiële begrippenlijst

ACTUARIEEL EN VERZEKERINGSTECHNISCH RISICO
Actuariële en verzekeringstechnische risico's, zijn risico's zoals sterfte, langleven, invaliditeit nadelige motorvoertuigen of huizenclaims die voortvloeien uit de prijsstelling en acceptatie van verzekeringscontracten. Het actuariële risico betreft het risico dat de hoogte van de premies en de voorzieningen voor verzekeringstechnisch risico niet (langer) correct blijken te zijn. Het verzekeringstechnisch risico betreft het risico dat een (schade) claim uit hoofde van een verzekeringspolis wordt ontvangen. Het maximale verzekeringstechnische risico wordt beperkt door uitsluitingen, dekkingslimieten en herverzekering.

ADVANCED MEASUREMENT APPROACH (AMA)
De methodologie gebruikt om het operationele regulatory risicokapitaal te bepalen.

AFKOOP
De beëindiging van een levensverzekerings- of pensioenovereenkomst op verzoek van de polishouder, waarbij de polishouder, indien van toepassing, de afkoopwaarde van de overeenkomst ontvangt.

AFLOSSINGSWAARDE
Het bedrag dat met betrekking tot beleggingen in nominale waarden op vervaldatum moet worden terugbetaald.

ALT-A RESIDENTIAL MORTGAGE BACKED SECURITY (ALT-A RMBS)
Een hypotheekklasse voor woningen in de Verenigde Staten welke beschouwd wordt als minder risicovol dan subprime-hypotheken, maar meer risicovol dan de zogenaamde 'prime' hypotheken. Bij de categorisatie van Alt-A wordt over het algemeen gebruik gemaakt van kredietscores van de hypotheeknemer, waarde van het onderpand en de hypotheekverstrekking ten opzichte van de executiewaarde. Overige kenmerken van Alt-A hypotheken zijn een beperkte vermogens- en/of inkomenscontrole.

ASSET BACKED COMMERCIAL PAPER (ABCP)
Schuldpapier dat is gedekt door andere financiële activa.

ASSET & LIABILITY COMMITTEE (ALCO)
Het Asset & Liability Committee (ALCO) beheert de balans van ING, met name met betrekking tot het strategische niet-handelsrisico. Het niet-handelsrisico bestaat onder meer uit renterisico, aandelenrisico, vastgoedrisico, liquiditeitsrisico en schommelingen in solvabiliteit en valuta.

ASSET LIABILITY MANAGEMENT (ALM)
Asset Liability Management is een wijze van bedrijfsvoering waarbij beslissingen over activa en verplichtingen op elkaar worden afgestemd. ALM is een voortdurend proces van formuleren, implementeren, bewaken en herzien van strategieën die betrekking hebben op de activa en verplichtingen.

ASSET BACKED SECURITIES (ABS)
Asset backed securities zijn obligaties of andere schuldpapieren die een portefeuille van activa als onderpand hebben, of kasstromen die gegenereerd worden uit een nader gespecificeerde portefeuille van activa.

BASEL I
Toezichthoudende eisen uitgevaardigd door het Bazels Comité voor Bankentoezicht voor de solvabiliteitsberekening, welke voor ING Groep vanaf 2008, zijn vervangen door Basel II.

BASEL II
Toezichthoudende eisen uitgevaardigd door het Bazels Comité voor Bankentoezicht voor de solvabiliteitsberekening, welke ING Groep toepast vanaf 2008. Basel II is een internationale standaard voor het berekeningen van het benodigd kapitaal gebaseerd op interne modellen welke rekening houden met financiële en operationele risico's.

BASEL III
Toezichthoudende eisen uitgevaardigd door het Bazels Comité voor Bankentoezicht voor de solvabiliteits- en liquiditeitseisen. Deze zullen de Basel II eisen vervangen. Vanaf 1 januari 2013 zullen deze eisen gefaseerd worden ingevoerd, de volledige set eisen wordt van kracht per 1 januari 2018.

BASIS POINT VALUE (BPV)
De verandering van de netto contante waarde van een kasstroom of van een aantal kasstromen veroorzaakt door een verandering in de rente met 1 basispunt.

BASISRISICO
Het basisrisico vloeit voort uit een onvolledige correlatie in de afstemming tussen verdiende en betaalde rente op verschillende financiële instrumenten. Dit risico is onder andere inherent aan betaaltegoeden, spaarrekeningen en hypotheken met de mogelijkheid van vervroegde aflossing.

BEDRIJFSRISICO
De mogelijkheid tot waardeverlies als gevolg van fluctuaties in volumes, marges en kosten. Deze fluctuaties kunnen voorkomen als gevolg van interne, bedrijfstak of bredere marktfactoren. Het is het risico dat onlosmakelijk verbonden is aan strategische beslissingen en interne efficiëntie.

BEËINDIGDE BEDRIJFSACTIVITEITEN
Wanneer een groep van activa die is geclassificeerd als aangehouden voor verkoop (zie 'groep van activa welke wordt afgestoten en classificeert als aangehouden voor verkoop') een belangrijk bedrijfsactiviteit of geografisch gebied vertegenwoordigt dan classificeert deze groep van activa als beëindigde bedrijfsactiviteiten.

BELEGGINGEN INZAKE PENSIOENVERPLICHTINGEN
Beleggingen inzake pensioenverplichtingen betreffen fondsbeleggingen die bestaan uit de netto activa gerelateerd aan pensioenverplichtingen gehouden door een fonds of entiteit of die gehouden worden in relatie tot kwalificerende verzekeringspolissen. Bij fondsbeleggingen gehouden door een fonds of entiteit geldt dat:
- Het fonds of de entiteit formeel juridisch afgescheiden moet zijn van de rechtspersoon en alleen bestaat om aanspraken van (voormalig) personeel en hun nabestaanden uit te keren of te financieren; en
- De fondsbeleggingen alleen beschikbaar zijn voor de nakoming van de aanspraken van (voormalig) personeel en hun nabestaanden, geen verhaalsobject zijn voor de schuldeisers van de rechtspersoon (zelfs niet bij faillissement) en niet kunnen terugvloeien naar de rechtspersoon, tenzij er sprake is van een overschot of wanneer de fondsbeleggingen terugvloeien naar de rechtspersoon ter compensatie van reeds uitgekeerde aanspraken.

Een kwalificerende verzekeringspolis is een verzekeringspolis die is uitgegeven door een verzekeringsmaatschappij, niet zijnde een aan de Groep verbonden partij, waarvan de opbrengst:
- Alleen gebruikt kan worden ter financiering van de employee benefits onder een defined contribution plan; en
- Niet beschikbaar is voor de schuldeisers van de rechtspersoon (zelfs niet bij faillissement) en niet aan de rechtspersoon kan worden uitgekeerd, tenzij de opbrengst een overschot vertegenwoordigt dat niet noodzakelijk is om aan de verplichtingen onder de polis te voldoen of de opbrengst een compensatie is voor reeds uitgekeerde aanspraken.

BELEGGINGSPORTEFEUILLE
De beleggingsportefeuille bevat die activa die worden aangehouden met betrekking tot duurzame activiteiten en als zodanig zijn aangewezen. Deze beleggingen dienen ter dekking van de verplichtingen uit hoofde van verzekeringstechnische voorzieningen en om het rente-, solvabiliteits- en liquiditeitsrisico te beheersen.

BELEGGINGSRISICO
Het beleggingsrisico is het kredietverzuim- en migratierisico van de rating dat samenhangt met de beleggingen van ING in obligaties, handelspapieren, securitisaties en andere vergelijkbare verhandelbare effecten. Beleggingsrisico ontstaat als ING een (synthetische) obligatie koopt met de bedoeling de obligatie gedurende langere tijd aan te houden (doorgaans tot einde looptijd).

CONCENTRATIES VAN KREDIETRISICO
Er is sprake van een concentratie van kredietrisico wanneer een verandering in economische, bedrijfstak en geografische factoren op soortgelijke wijze groepen van tegenpartijen, wiens gezamenlijke verplichtingen ten opzichte van de totale verplichtingen van ING Groep materieel is, beïnvloedt.

BESCHIKBARE FINANCIËLE MIDDELEN (AFR)
De beschikbare financiële middelen zijn de marktwaarde van de activa minus de marktwaarde van de verplichtingen op de balans exclusief hybride kapitaal uitgegeven door ING Group wat wordt gerekend tot het vermogen. ING Groeps beleid is dat de beschikbare financiële middelen niet het economisch kapitaal van Bank, Verzekeringen en Groep overstijgt.

BIS
De Bank for International Settlements (BIS) is een internationale organisatie die internationale monetaire en financiële samenwerking aanmoedigt en dienst doet als een bank voor centrale banken. BIS heeft een minimum bepaald voor de solvabiliteitsratio, die de verhouding weergeeft tussen kapitaal en risico gewogen activa. Deze ratio moet minimaal 8% zijn.

BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN
Van een bijzondere waardevermindering is sprake indien de opbrengstwaarde duurzaam lager is dan de boekwaarde van het actief. In dit geval is een afwaardering van het actief noodzakelijk.

BUITENLANDS VALUTARISICO
Het risico dat een verlies ontstaat door een negatieve verandering in de buitenlandse valutakoersen.

CERTIFICATEN VAN AANDELEN
Certificaten van gewone en van preferente aandelen, uitgegeven door de Stichting ING Aandelen, in ruil voor gewone en preferente aandelen uitgegeven door ING Groep N.V.

COLLATERALISED DEBT OBLIGATION (CDO)
Een 'asset backed security' welke beleggers blootstelt aan het kredietrisico van een portefeuille vastrentende waarden.

COLLATERALISED LOAN OBLIGATION (CLO)
Een soort CDO waarbij zekerheid voornamelijk wordt verschaft door onderpand bestaande uit vorderingen van commerciële leningen.

COMMERCIAL PAPER
Een schuldbewijs (uitgegeven door financiële instellingen of grote ondernemingen) met een zeer korte tot korte looptijd (gewoonlijk 2 tot 30 dagen en niet meer dan 270 dagen) en welke niet gedekt is.

COMPLIANCE RISICO
Het risico dat de reputatie van ING Groep wordt aangetast, doordat toepasselijke wet- en regelgeving, intern beleid en procedures en ethische standaarden niet worden nageleefd.

CONVERTEERBARE OBLIGATIES
Converteerbare obligaties zijn obligaties die in combinatie met een optierecht worden uitgegeven door ondernemingen. De houder heeft het recht om op een bepaald moment in de toekomst tegen een bepaalde koers een converteerbare obligatie om te wisselen voor aandelen in de uitgevende onderneming. Een converteerbare obligatie is meestal opeisbaar. Dit betekent dat deze op een vast moment in de toekomst tegen een vooraf bepaalde prijs kan worden teruggekocht door de uitgevende onderneming. Wanneer de obligaties worden opgeëist heeft de houder de mogelijkheid om de obligaties te converteren vóór het moment van terugkoop.

CONVEXITEIT
De niet-lineaire relatie tussen wijzigingen in de rente enerzijds en in obligatiekoersen/netto contante waarde anderzijds. Convexiteit is een zeer belangrijke maatstaf van marktrisico bij portefeuilles met al dan niet expliciete optierechten ('embedded options').

DEELNEMING
Deelnemingen zijn entiteiten waarin ING Groep in het algemeen tussen de 20% en 50% zeggenschap heeft, of waarop de Groep op andere wijze significante invloed kan uitoefenen, maar waarin de Groep geen overheersende zeggenschap heeft.

DEFINED BENEFIT PLAN
Een defined benefit plan is een pensioenregeling, anders dan een defined contribution plan.

DEFINED CONTRIBUTION PLAN
Een defined contribution plan betreft een pensioenregeling waarbij de onderneming een vaste bijdrage betaalt aan een aparte entiteit (een fonds). De onderneming heeft geen wettelijke of feitelijke verplichtingen om aanvullende bijdragen te betalen als het fonds niet voldoende middelen heeft om aan alle huidige en toekomstige employee benefits te voldoen.

DELTA HEDGE
De delta hedge minimaliseert het risico dat voortvloeit uit optie- en aandelenregelingen door een bepaald aantal (certificaten van) aandelen aan te houden. Het risico wordt elk kwartaal beoordeeld en waar nodig worden aandelen gekocht in de markt of van werknemers. In december 2010 heeft ING Groep N.V. bekend gemaakt dat zij stopt met het herbalanceren van de delta hedge portefeuille. Deze beslissing is gedaan om het beheer en de administratie van de diverse personeelsaandelen en – optieregelingen te vereenvoudigen. De resterende aandelen in de delta hedge portefeuille zullen worden gebruikt om de verplichtingen uit hoofde van uitoefening en onvoorwaardelijk worden van optierechten te financieren. Wanneer alle aandelen in de delta hedge portefeuille gebruikt zijn zal ING deze verplichtingen financieren door middel van het uitgeven van nieuwe aandelen.

DEPOSITOCERTIFICATEN
Verhandelbare schuldbewijzen aan toonder met een korte looptijd uitgegeven door banken.

DERIVATEN
Derivaten zijn financiële instrumenten en bestaan met name uit termijncontracten, futures, opties en swaps, waarvan de waarde is gebaseerd op een onderliggende waarde, index of referentiekoers.

DISCRETIONAIRE WINSTDELING
Een contractueel recht om aanvullend op een gegarandeerde uitkering bijkomstige voordelen te ontvangen, die waarschijnlijk een significant deel zijn van de totale contractuele voordelen en waarvan de hoogte en het tijdstip contractueel bepaald worden door de verzekeraar. Deze uitkering is contractueel gebaseerd op prestaties van een specifiek gemeenschappelijk fonds of van een bepaald contract, de (on)gerealiseerde beleggingsresultaten van een gemeenschappelijk fonds of activa aangehouden door de verzekeraar of de winst van de onderneming, het fonds of een andere onderneming die het contract heeft uitgegeven.

DOCHTERMAATSCHAPPIJ
Een maatschappij:
- Waarin de rechtspersoon of een of meer van zijn dochtermaatschappijen, al dan niet krachtens overeenkomst met andere stemgerechtigden, meer dan de helft van de stemrechten in de algemene vergadering kan uitoefenen; of
- Waarvan de rechtspersoon of een of meer van zijn dochtermaatschappijen lid of aandeelhouder zijn en, al dan niet krachtens overeenkomst met andere stemgerechtigden, alleen of samen meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen kan benoemen of ontslaan.

EFFECTIEVE-RENTEMETHODE
Een methode om de geamortiseerde kostprijs van een financieel actief of financiële verplichting te bepalen en de rentebaten of rentelasten toe te rekenen aan de relevante periode.

ECONOMISCH KAPITAAL
Economisch kapitaal is het minimale kapitaal dat benodigd is om onverwachte verliezen op te vangen in ernstige stresssituaties. Vanwege de beoogde kredietrating A voor ING Groep wordt voor het vereiste economische kapitaal gerekend voor ING Bank met een betrouwbaarheidsniveau van 99,95%. Dit betrouwbaarheidsniveau is afgeleid van de historische frequentie van ingebreke blijven van ondernemingen met een kredietrating AA (waarschijnlijkheid van ingebreke blijven eens per 2000 jaar of 0,05%). Voor ING Verzekeringen is het economisch kapitaal berekend op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 99,5%, welke is afgeleid van het Solvency II raamwerk.

EIGEN AANDELEN
Aandelen ingekocht door de uitgevende instelling of een van de groepsmaatschappijen.

ELIMINATIE
Eliminatie is een proces waarbij de transacties tussen groepsmaatschappijen onderling met elkaar worden afgestemd en gesaldeerd, waardoor zowel activa, verplichtingen, baten als lasten niet te hoog worden voorgesteld.

EMPLOYEE BENEFITS
Iedere vorm van beloning die door een onderneming in ruil voor bewezen diensten van (voormalige) werknemers wordt gegeven.

FINANCIËLE LEASE
Een leasecontract waarbij feitelijk alle risico's en beloningen die samenhangen met het eigendom van een activum aan de lessee zijn overgedragen. Het is hierbij mogelijk dat het eigendom uiteindelijk wordt overgedragen.

FINANCIEEL ACTIEF
Elk actief dat bestaat uit:
- Een overeengekomen recht om liquide middelen of een ander financieel actief van een andere onderneming te ontvangen;
- Een contractueel overeengekomen recht om financiële instrumenten met een andere onderneming te ruilen onder voorwaarden die potentieel voordelig zijn; of
- Een eigen vermogensinstrument van een andere onderneming.

FINANCIËLE ACTIVA BESCHIKBAAR VOOR VERKOOP
Die financiële activa, niet zijnde derivaten, die zijn aangewezen als beschikbaar voor verkoop of die niet worden gerubriceerd als (a) kredieten, (b) tot einde looptijd aangehouden beleggingen, of (c) financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat.

FINANCIËLE INSTRUMENTEN
Financiële instrumenten zijn overeenkomsten die leiden tot een financieel actief bij een onderneming en een financiële verplichting of een eigen-vermogens-instrument bij een andere onderneming.

FINANCIËLE VERPLICHTING
Elk contractueel overeengekomen verplichting om:
- Liquide middelen of een ander financieel actief aan een andere onderneming over te dragen; of
- Financiële instrumenten te ruilen met een andere onderneming onder voorwaarden die potentieel nadelig zijn.

FUTURES
Futures zijn verplichtingen om valuta of andere financiële instrumenten te kopen of te verkopen op een van te voren vastgesteld toekomstig tijdstip. Beursen treden op als intermediairs en vereisen dagelijkse afrekeningen in contanten en storting van zekerheden.

GEAMORTISEERDE KOSTPRIJS
Het bedrag waarvoor financiële activa of verplichtingen bij eerste verwerking worden gewaardeerd minus aflossingen, plus of minus de cumulatieve afschrijving gebruikmakend van de effectieve-rentemethode voor het verschil tussen het oorspronkelijke bedrag en het bedrag op de vervaldatum, en minus bijzondere waardeverminderingen of niet ontvangen bedragen.

GEBOEKTE BRUTO PREMIES
Het totaal van geboekte premies (al dan niet verdiend) in een bepaalde periode voor verzekerings- en herverzekeringscontracten (met inbegrip van deposito's voor beleggingscontracten met een beperkt of geen levensverzekeringskarakter) met inbegrip van de afgegeven herverzekeringspremies.

GEBOEKTE NETTO PREMIES
De geboekte bruto premies verminderd met de afgegeven herverzekeringspremies in een bepaalde periode.

GECOMBINEERDE RATIO
De som van de schaderatio en de kostenratio van een schade- of herverzekeringsmaatschappij. Een gecombineerde ratio van meer dan 100% betekent niet noodzakelijkerwijs dat er sprake is van een verlies met betrekking tot schadeverzekeringen, omdat aan het resultaat ook opbrengsten uit beleggingen worden toegerekend.

GELDMARKTRISICO
Geldmarktrisico ontstaat wanneer ING Groep kortlopende betaaltegoeden bij een tegenpartij plaatst met als doel een liquiditeitsoverschot te beheren. In beginsel zijn geldmarktdeposito's kortlopend van aard (1 à 7 dagen is gangbaar). Blijft de tegenpartij in gebreke, dan kan ING Groep de geplaatste tegoeden verliezen. Het geldmarktrisico wordt derhalve eenvoudigweg gemeten als de nominale waarde van het tegoed, exclusief eventuele opgebouwde en onbetaalde rente of de effecten van bijzondere waardeverminderingen.

GEWOON AANDEEL
Een eigen vermogen instrument dat achtergesteld is ten opzichte van alle andere eigen vermogen instrumenten. Gewone aandelen delen pas in de nettowinst van het verslagjaar na alle andere soorten aandelen, zoals preferente aandelen.

GROEP VAN ACTIVA WELKE WORDT AFGESTOTEN EN CLASSIFICEERT ALS AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP
Wanneer groepen van activa gezamenlijk worden afgestoten in één enkele transactie, en het doorgaan van de verkoop is naar verwachting zeer waarschijnlijk, dan wordt de groep activa die wordt afgestoten apart gerubriceerd als 'activa aangehouden voor verkoop' in de balans. Het doorgaan van de verkoop wordt beschouwd als zeer waarschijnlijk wanneer het management zich aantoonbaar gecommitteerd heeft aan de verkoop. Daarnaast dient de verkoop naar verwachting plaats binnen één jaar na het moment van classificatie plaats te vinden. Verplichtingen die direct gerelateerd zijn aan deze activa, en die worden meegenomen in de transactie dienen te worden gerubriceerd als 'verplichtingen aangehouden voor verkoop' in de balans. Er worden geen aanpassingen gemaakt in de winst-en-verliesrekening of in de vergelijkende informatie, tenzij de groep van activa een belangrijke bedrijfsactiviteit of geografisch gebied vertegenwoordigt (zie 'beëindigde bedrijfsactiviteiten').

HANDELSPORTEFEUILLE
In de handelsportefeuille worden financiële instrumenten opgenomen die worden aangehouden om op korte termijn transactieresultaten te behalen, om transacties voor rekening van cliënten te vergemakkelijken of om andere posities in de handelsportefeuille af te dekken.

HERVERZEKERING
De praktijk, waarbij de ene partij, de herverzekeraar, er in toestemt om in ruil voor een premie een andere partij, de verzekeraar of cederende onderneming, schadeloos te stellen voor een gedeelte of de gehele verplichting met betrekking tot een of meerdere verzekeringscontracten uitgegeven door de verzekeraar. De verzekeraar wordt ook de oorspronkelijke of primaire verzekeraar genoemd, de 'direct writing company' of de cederende onderneming.

HISTORISCHE SIMULATIE
Een model om de Value at Risk te berekenen waarbij aangenomen wordt dat toekomstige veranderingen in de risicofactoren dezelfde verdeling zullen hebben als wanneer deze in het verleden zouden hebben plaatsgevonden waarbij rekening wordt gehouden met het niet-lineaire gedrag van financiële producten.

INDIRECTE OPBRENGSTWAARDE
De contante waarde van de geschatte verwachte toekomstige kasstromen die voortvloeien uit het voortdurende gebruik van een activum en uit de verkoop hiervan aan het einde van de levensduur.

INTERN RENDEMENT
Intern rendement is de disconteringsvoet waartegen de contante waarde van de uitkeerbare resultaten van de nieuwe productie worden berekend (m.a.w. het verwacht resultaat op de investeringen in nieuwe productie).

IN THE MONEY
Een call optie is 'in the money' als de uitoefenprijs lager is dan de prijs van de onderliggende waarde; een put optie is 'in the money' als de uitoefenprijs hoger is dan de prijs van de onderliggende waarde.

INVLOED VAN BETEKENIS
Invloed van betekenis is de macht om deel te nemen aan de financiële en operationele beleidsbeslissingen van de deelneming, maar houdt geen overheersende zeggenschap in over het betreffende beleid. Invloed van betekenis kan worden verkregen door aandeelhouderschap of andere statutaire en/of contractuele bepalingen.

JOINT VENTURE
Een contractuele overeenkomst waarbij twee of meer partijen een economische activiteit ondernemen en waarbij er sprake is van gedeelde zeggenschap.

JURIDISCH RISICO
Juridisch risico is het risico gerelateerd aan:
- Het onvermogen (of het bemerkte onvermogen) om te voldoen aan relevant wetten, voorschriften en standaarden;
- Contractuele verplichtingen of schulden die in gebreke zijn of niet kunnen worden afgedwongen zoals overeengekomen, of worden afgedwongen op een onverwachte of nadelige wijze; en
- Verplichting (onrechtmatige daad aan derden als gevolg van een handeling of nalatigheid toerekenbaar aan ING; (mogelijk) resulterend in een afbreuk aan ING's integriteit, leidend tot reputatieschade, juridische of regulatoire sancties of financiële schade.

KAPITAALKOSTEN
De kosten gerelateerd aan het eigen kapitaal. Deze kunnen gesplitst worden in kosten voor vermogen, hybride leningen en schulden, waarbij rekening wordt gehouden met een target leverage.

KERNKAPITAALEFFECTEN ZONDER STEMRECHT
De kernkapitaaleffecten (core tier 1-securities) welke uitgegeven zijn aan de Nederlandse overheid in november 2008 voor een totaalbedrag van EUR 10 miljard. In december 2009 is EUR 5 miljard en in mei 2011 is EUR 2 miljard terugbetaald aan de Nederlandse overheid. Deze kapitaalstorting kwalificeert als kernkapitaal voor toezichtsdoeleinden.

KERNSCHULD
Investeringen in ING Groep dochtermaatschappijen minus het kapitaal van de houdstermaatschappij inclusief hybride kapitaal.

KOSTENRATIO
Verzekeringstechnische kosten uitgedrukt als percentage van de netto geboekte premie.

KREDIETINSTELLINGEN
Kredietinstellingen zijn alle instellingen die onderhevig zijn aan bancair toezicht door centrale banken. Onder toezicht vallen ook hypotheekbanken, kapitaalmarktinstellingen, multilaterale ontwikkelingsbanken en het Internationaal Monetair Fonds (IMF).

KREDIETRISICO
Kredietrisico is het risico van een verlies door het in gebreke blijven van een debiteur (inclusief uitgevers van obligaties) of een tegenpartij. Kredietrisico's ontstaan bij de lening, pre-settlement en beleggingsactiviteiten alsmede bij de handelsactiviteiten van ING Groep. Kredietrisicobeheer wordt ondersteund door speciaal daarvoor ingerichte kredietrisico-informatiesystemen en interne ratingmethoden voor debiteuren en tegenpartijen.

KREDIETVERLENINGSRISICO
Kredietverleningsrisico ontstaat wanneer ING Groep een lening verstrekt aan of garanties afgeeft namens een klant. Onder deze meest voorkomende risicocategorie vallen onder andere termijnleningen, hypotheken, doorlopend krediet, bankschulden, garanties, kredietbrieven etc. Het risico wordt berekend tegen de nominale waarde van de financiële verplichting die de klant aan ING Groep moet terugbetalen, exclusief eventuele opgebouwde en onbetaalde rente, of amortisaties van kostenopslagen of kortingen dan wel bijzondere waardeverminderingen.

KWALIFICEREND ACTIEF (IN DE ZIN VAN GEACTIVEERDE RENTELASTEN)
Een kwalificerend actief is een actief waarvoor noodzakelijkerwijs een aanzienlijke periode benodigd is om het actief gereed te maken voor gebruik of verkoop.

LANDENRISICO
Het risico dat een overheid om financiële redenen (transfer risico) dan wel andere redenen (politiek risico) niet aan haar verplichtingen kan voldoen of de betalingsopdrachten van debiteuren blokkeert.

LATENTE BELASTINGVERPLICHTINGEN
De in de toekomst te betalen belastingsbedragen in verband met tijdelijke waarderingsverschillen tussen de boekwaarde van activa en vreemd vermogen volgens de jaarrekening en de fiscale boekwaarde. Hierbij worden belastingtarieven gehanteerd die naar verwachting van toepassing zijn in de periode waarin de activa en het vreemde vermogen worden gerealiseerd of afgewikkeld.

LIQUIDITEITSRISICO
Liquiditeitsrisico is het risico dat ING Groep of een van haar dochterondernemingen niet op het gewenste moment tegen redelijke kosten aan haar financiële verplichtingen kan voldoen.

MARKTRISICO
Marktrisico is het risico van verlies als gevolg van nadelige bewegingen in marktvariabelen zoals aandelenkoersen, vastgoedprijzen, rentetarieven en valutakoersen.

MINDERHEIDSBELANGEN
Het deel van het nettoresultaat en het netto vermogen van een dochtermaatschappij dat betrekking heeft op een belang dat direct of indirect in handen is van de moedermaatschappij.

MONETAIRE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN
Monetaire activa en verplichtingen zijn activa en verplichtingen die, uit hoofde van een contract of op een andere wijze, een vast aantal valutaeenheden representeren. Voorbeelden zijn liquide middelen, kort- en langlopende rekeningen en schuldpapier te ontvangen of te betalen in liquiditeiten.

MONOLINER
Een financiële instelling welke alleen in één specifiek onderdeel van de financiële bedrijfstak opereert.

MONTE CARLO-SIMULATIE
Een Monte Carlo-simulatie is een model om de Value-at-Risk te berekenen waarbij ervan uit wordt gegaan dat veranderingen in risicofactoren (gemeenschappelijk) normaal verdeel zijn waarbij rekening wordt gehouden met het niet-lineair gedrag van financiële instrumenten.

MORTGAGE BACKED SECURITIES (MBS)
Gebundelde hypotheekleningen of 'Mortgage-Backed Securities' zijn effecten waarvan de kasstromen worden gedekt door de hoofdsom en/of de rentebetalingen van een portefeuille hypotheken.

NAAR RISICO GEWOGEN ACTIVA ONDER BASEL I
Activa welke gewogen worden voor het kredietrisico volgens de formule gehanteerd door de Nederlandsche Bank, welke overeenkomt met de richtlijnen voor het aanhouden van voldoende kapitaal van BIS (Bank of International Settlements). Balansitems en niet op de balans opgenomen items zijn gewogen voor het risico, waarbij niet op de balans opgenomen items omgerekend zijn per soortgelijke balansposten (gebruikmakend van conversiefactoren) voor dat een risicoweging is toegepast.

NAAR RISICO GEWOGEN ACTIVA ONDER BASEL II
Activa welke gewogen worden voor het krediet- en marktrisico in overeenstemming met de Basel II methodologie. De risicogewogen activa zijn berekend gebruikmakend van interne modellen welke goedgekeurd zijn door de Nederlandsche Bank. Toezichthoudende kapitaalvereisten voor operationeel risico zijn berekend waarbij geen rekening is gehouden met risicogewogen activa.

NET PRESENT VALUE (NPV)-AT-RISK
Met de NPV (netto contante waarde)-at-risk wordt de verandering in de waarde van de toekomstige kasstromen als gevolg van rentewijzigingen uitgedrukt in een huidige monetaire waarde.

NETTOVERMOGENSWAARDE
De nettovermogenswaarde is een vorm van de equitymethode. De initiële nettovermogenswaarde van het kapitaalbelang wordt bepaald op basis van de reële waarde van de verkregen activa en passiva. Na de initiële waardering van de activa en verplichtingen tegen de reële waarde, worden de activa en verplichtingen van het kapitaalbelang op basis van de grondslagen van de moedermaatschappij gewaardeerd. In de winst-en-verliesrekening van de moedermaatschappij wordt het aandeel in het resultaat van de deelneming opgenomen.

NIEUWE PRODUCTIE
Nieuwe productie van levensverzekeringen, gemeten als Annual Premium Equivalent (APE), is het totaal van de jaarlijkse premies en 10% van afzonderlijke premies ontvangen uit de bedrijfsvoering in een bepaalde periode.

NOTIONAL AMOUNTS
De notional amounts geven de rekeneenheden weer die met betrekking tot derivaten de verhouding weergeven met de onderliggende waarden van de activa. Deze notional amounts geven echter niet de kredietrisico's als gevolg van derivatentransacties aan.

ONDERHANDSE LENING
Onderhandse leningen aan overheden, andere publieke organen, openbare nutsbedrijven, ondernemingen, overige instellingen of individuen met een leningovereenkomst als enig eigendomsrecht.

ONDERHANDSE PLAATSING
Een emissie, waarbij de nieuw uitgegeven aandelen of obligaties in bezit komen van een gelimiteerd aantal inschrijvers die de nieuwe effecten willen kopen.

ONHERROEPELIJKE ACCREDITIEVEN
Een onherroepelijk accreditief betreft een verplichting om ten behoeve van cliënten onder bepaalde voorwaarden betalingen te verrichten bij ontvangst van een bepaald document of een wissel. Een onherroepelijk accreditief kan niet door de bank worden opgezegd of aangepast gedurende de looptijd van de overeenkomst tenzij alle betrokkenen hiermee instemmen.

ONHERROEPELIJKE FACILITEITEN
Onherroepelijke faciliteiten bestaan voornamelijk uit faciliteiten die zijn toegezegd aan zakelijke klanten, maar waarop nog geen beroep is gedaan en toezeggingen tot het aankopen van nog door overheden en private instellingen uit te geven effecten.

OPERATING LEASE
Een leasecontract welke niet voldoet aan de definitie van een financiële lease.

OPERATIONEEL RISICO
Operationeel risico vloeit voort uit directe of indirecte verliezen als gevolg van inadequate of falende interne processen, mensen en systemen, of door externe gebeurtenissen.

OPTIECONTRACTEN
Optiecontracten geven de koper, na betaling van een premie, het recht, maar niet de verplichting, om een financieel instrument of valuta te kopen of te verkopen binnen een vooraf overeengekomen termijn tegen een contractprijs, die kan worden verrekend in contanten. Bij geschreven opties is ING Groep onderhevig aan marktrisico, maar niet aan kredietrisico, omdat de tegenpartij al aan haar verplichtingen heeft voldaan door het betalen van een premie.

OUT OF THE MONEY
Een call optie is 'out of the money' als de uitoefenprijs hoger is dan de prijs van de onderliggende waarde. Een put optie is 'out of the money' als de uitoefenprijs lager is dan de prijs van de onderliggende waarde.

OVERHEERSENDE ZEGGENSCHAP ('CONTROL')
Overheersende zeggenschap ('control') is de macht om het financiële en operationele beleid van een onderneming te sturen teneinde voordelen uit haar activiteiten te verwerven.

OVER-THE-COUNTER INSTRUMENT
Niet-gestandaardiseerd financieel instrument dat niet op een beurs wordt verhandeld, maar rechtstreeks tussen marktpartijen.

POST-EMPLOYMENT BENEFIT PLANS (VERGOEDINGEN NA UITDIENSTTREDING)
Formele of informele overeenkomsten waarbij een onderneming aan één of meerdere werknemers na uitdiensttreding vergoedingen versterkt. Vergoedingen na uitdiensttreding betreffen employee benefits, met uitzondering van ontslaguitkeringen, die verschuldigd zijn na beëindiging van het dienstverband.

PREFERENTE AANDELEN
Een preferent aandeel is gelijk aan een gewoon aandeel, maar heeft bepaalde voorkeursrechten. Deze rechten hebben veelal betrekking op een gegarandeerd vast (cumulatief) dividend of een gegarandeerd rendement op de investering van de aandeelhouder.

PRE-SETTLEMENTRISICO
Pre-settlement risico ontstaat als een tegenpartij nog vóór de afhandeling van een transactie in gebreke blijft en ING Groep de overeenkomst moet vervangen door een transactie met een andere tegenpartij aan te gaan, tegen de dan geldende (mogelijk ongunstige) marktkoers. Het pre-settlement risico (potentieel of verwacht) betreft de kosten van de vervanging van een transactie in de markt. Deze categorie kredietrisico gaat vooral gepaard met dealingroom-producten zoals opties, swaps en effecten-financieringstransacties. Bij een wederzijdse waarde-uitwisseling is het uitstaande bedrag over het algemeen gebaseerd op de vervangingswaarde (tegen marktwaarde) plus potentiële toekomstige volatiliteit, waarbij gebruik wordt gemaakt van een historische tijdshorizon van zeven jaar en een betrouwbaarheidsniveau van 99%.

PROJECTED UNIT CREDIT METHOD
Een actuariële waarderingsmethode, waarbij ieder dienstjaar recht geeft op een afzonderlijke aanspraak en iedere aanspraak in aanmerking wordt genomen bij het bepalen van de uiteindelijke verplichting.

REALISEERBARE WAARDE
De netto verkoopprijs van een actief of de hogere gebruikswaarde.

REËLE WAARDE
Het bedrag waarvoor een actief of verplichting op balansdatum op een reële economische basis tussen goed geïnformeerde en bereidwillige partijen kan worden verhandeld ('at arm's length').

RENDEMENT OP EIGEN VERMOGEN
Het rendement op het eigen vermogen is het nettoresultaat als percentage van het gemiddelde eigen vermogen.

RENTEDRAGENDE INSTRUMENTEN
Een rentedragend instrument is een financieel actief of financiële verplichting waarvoor een tijdsafhankelijke vergoeding wordt betaald, in verhouding tot een bepaalde nominale waarde.

RENTEKORTING
Winstdeling bij levensverzekeringen. Een aan de polishouder verleende korting, die gebaseerd is op de contante waarde van het verschil tussen de rekenrente gebruikt voor het berekenen van de premie en het verwachte rendement op beleggingen. De winstdeling wordt verstrekt in de vorm van een lagere premie, die is gerelateerd aan het rendement op schatkistpapier.

RENTERISICO
Risico dat de marktrente significant meer zal stijgen dan de rente die ontvangen wordt op de beleggingen zoals obligaties wat resulteert in een lagere marktwaarde.

RISK ADJUSTED RETURN ON CAPITAL (RAROC)
Een performancemaatstaf welke de omzet meet in relatie tot het risico dat genomen moest worden om die omzet te behalen. RAROC wordt berekend door het rendement, aangepast voor het risico, te delen door het economisch kapitaal. In de RAROC-berekening wordt de huidige voorziening voor kredietrisico vervangen door de statistisch verwachte verliezen welke de gemiddelde kredietverliezen over de gehele looptijd weergeven.

SCHADE
Een verzoek om uitkering op een polis naar aanleiding van een verzekerde gebeurtenis, zoals overlijden of invaliditeit van de verzekerde, de afloop van een levensverzekering, ziektekosten, vernietiging of beschadiging van eigendommen en daaraan gerelateerde ongevallen of overlijden, gebreken aan, pandrechten of aanspraken op de eigendomstitel van onroerend goed of een borgverlies.

SCHADERATIO
De schaderatio betreft de schaden, inclusief de schadebehandelingskosten, uitgedrukt als percentage van de netto verdiende premie.

SCHATKISTPAPIER
In het algemeen korte termijn schuldbewijzen uitgegeven door een centrale overheid. Certificaten van Nederlands schatkistpapier worden beschouwd als Nederlands schatkistpapier.

SETTLEMENT-RISICO
Settlement-risico ontstaat wanneer waarden (fondsen, instrumenten of goederen en grondstoffen) worden uitgewisseld op dezelfde of verschillende valutadata en de ontvangst niet wordt geverifieerd of verwacht voordat ING Groep haar eigen deel van de transactie heeft voldaan of geleverd. Het risico bestaat derhalve dat ING Groep levert, maar geen leverantie van de tegenpartij ontvangt.

SOLVENCY II
De fundamentele herziening van de Europese solvabiliteitseisen en wetgeving rond risicobeheersing voor verzekeraars, welke naar verwachting effectief wordt per 1 januari 2014.

SUB-PRIME MORTGAGES
Hypotheken verstrekt aan hypotheeknemers die geen reguliere hypotheek kunnen krijgen omdat zij een aantekening in het kredietregister of een beperkt inkomen hebben.

SWAPCONTRACTEN
Swap-contracten zijn verplichtingen om contanten op een van te voren vastgesteld toekomstig tijdstip te verrekenen, gebaseerd op verschillen tussen specifieke financiële indices met betrekking tot de nominale hoofdsommen. In het algemeen vindt op contractdatum geen verrekening van contanten plaats en worden door geen van beide partijen hoofdsommen uitgewisseld.

TERMIJNCONTRACTEN
Termijncontracten zijn verplichtingen om valuta of andere financiële instrumenten te kopen of verkopen op een van te voren vastgesteld toekomstig tijdstip.

TIER 1-KAPITAAL
Het tier 1-kapitaal wordt ook wel aangeduid als kernkapitaal van ING Bank. Het bevat het volgestorte aandelenkapitaal, alle reserves uitgezonderd de herwaarderingsreserve, het fonds voor algemene bankrisico's kernkapitaaleffecten, ingehouden winsten en het belang van derden.

TIER 1-RATIO
De tier 1-ratio geeft het tier 1-kapitaal van ING Bank weer als percentage van haar totale risico gewogen activa. De Nederlandsche Bank heeft bepaald dat dit minimaal 4% moet zijn.

TOTAAL ONDERLIGGEND RESULTAAT
Het verschil tussen het totaal en het onderliggend resultaat wordt veroorzaakt door desinvesteringen en speciale items.

TOT EINDE LOOPTIJD AANGEHOUDEN BELEGGINGEN
Financiële activa, niet zijnde derivaten, met vaste of vooraf bepaalde betalingen en een vastgelegde vervaldatum waarvoor de Groep de intentie en mogelijkheid heeft om deze tot het einde van de looptijd aan te houden anders dan die activa: (a) die bij eerste verwerking zijn aangewezen als financiële activa tegen reële waarde met waardemutaties door het resultaat, (b) die zijn aangewezen als beschikbaar voor verkoop (c) die voldoen aan de definitie van kredieten.

TRANSFERRISICO
Risico op een verlies door restricties op het omwisselen om valuta opgelegd door een buitenlandse overheid wat het onmogelijk maakt om geld over te maken naar het buitenland.

VALUE-AT-RISK (VAR)
De value-at-risk maatstaf kwantificeert, met een eenzijdige betrouwbaarheidsniveau van tenminste 99%, de maximale ééndagsverliezen in de netto contante waarde die kunnen optreden ten gevolge van veranderingen in risicofactoren (zoals rentetarieven, vreemde valutakoersen, aandelenkoersen, creditspreads, impliciete volatiliteit) als de posities één dag onveranderd blijven.

VARIANCE-COVARIANCE
Een model om de Value-at-Risk te berekenen. Hierbij wordt verondersteld dat alle risicofactoren (gemeenschappelijk) normaal verdeeld zijn en dat de verandering van de waarde van de portefeuille lineair afhankelijk is van alle veranderingen van de risicofactoren.

VERDIENDE PREMIES
Het gedeelte van de geboekte nettopremies in de huidige en voorgaande perioden, dat betrekking heeft op het verstreken deel van de looptijd van de polis, berekend door de mutaties in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's in mindering te brengen op de nettopremies.

VERDISCONTEERDE WISSELS
Wissels die onder aftrek van interest zijn verkocht en de eigenaar het recht geven om op een bepaalde datum een bepaald geldbedrag te ontvangen.

VERWERKING
Verwerking is het proces van opname in de balans en winst-en-verliesrekening van een post die aan de definitie van een element en aan de volgende criteria voldoet:
- Het is waarschijnlijk dat enig aan die post verbonden toekomstig economisch voordeel aan de onderneming zal toevloeien of gepaard zal gaan met een uitstroom; en
- De post heeft een kostprijs of waarde waarvan de omvang op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld.

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN
Voorwaardelijke verplichtingen betreffen toezeggingen of risico's, waarvan het onzeker is of deze resulteren in een uitstroom uit ING Groep van middelen. De onderliggende waarde van deze verplichtingen is niet als vreemd vermogen in de balans verantwoord. Voor deze producten, vertegenwoordigt de onderliggende waarde het maximaal potentiële kredietrisico voor ING Groep, verondersteld dat al haar tegenpartijen hun contractuele verplichtingen niet meer zouden nakomen en alle bestaande zekerheden geen waarde zouden hebben.

WARRANT
Een financieel instrument dat de houder ervan het recht geeft gewone aandelen te kopen.

WEIGHTED AVERAGE COST OF CAPITAL (WACC)
De weighted average cost of capital wordt gebruikt als disconteringsvoet voor het berekenen van de contante waarde van de kasstromen.

Algemene informatie

Disclaimer
Bepaalde uitgesproken verwachtingen, niet zijnde historische feiten, die in dit jaarverslag zijn opgenomen, met inbegrip van bepaalde verwachtingen gebaseerd op verwachtingen van toekomstige gebeurtenissen die zijn gebaseerd op de huidige inzichten en veronderstellingen van het management met betrekking tot bekende en onbekende risico's en onzekerheden, kunnen er toe leiden dat de feitelijke resultaten, prestaties of andere omstandigheden in meer dan geringe mate afwijken van de die uitgesproken verwachtingen. De feitelijke resultaten, prestaties of andere omstandigheden kunnen in meer dan geringe mate afwijken van de uitgesproken verwachtingen als gevolg van wijzigingen met inbegrip van: (i) veranderingen van de algemene economische omstandigheden, vooral in voor ING belangrijke markten, (ii), wijzigingen in de prestaties van financiële markten, inclusief opkomende markten (iii) de gevolgen van een potentieel (gedeeltelijk) uiteenvallen van de euro, (iv) de implementatie van het herstructureringsplan van ING om haar bank en verzekeringsactiviteiten te scheiden, (v) veranderingen in de beschikbaarheid van, en kosten verbonden aan, liquiditeitsbronnen zoals interbancaire kredietverlening, alsmede de omstandigheden op de kredietmarkten in het algemeen, waaronder veranderingen in de kredietwaardigheid van kredietnemers en andere tegenpartijen, (vi) de frequentie en ernst van verzekerde schadegevallen, (vii) veranderingen in de sterfte-, invaliditeits- en ziektecijfers en ontwikkelingen hierin, (viii) veranderingen in het verval in portefeuilles, (ix) veranderingen in het rentepeil, (x) veranderingen in valutakoersen, (xi) veranderingen in het gedrag van investeerders, consumenten en polishouders, (xii) veranderingen in concurrentieverhoudingen, (xiii) wijzigingen in wet- en regelgeving, (xiv) wijzigingen in het beleid van overheden en/of regelgevende toezichthouders, (xv) conclusies inzake het verkrijgen van accounting aannames en methodes, (xvi) wijzigingen in de eigendomsverhoudingen die voor ons mogelijk het toekomstig gebruik van fiscaal verrekenbare verliezen (verliezen uit gewone bedrijfsuitoefening, vermogensverliezen en ongerealiseerde verliezen) beperken, (xvii) veranderingen in kredietbeoordelingen, (xviii) het vermogen van ING om ten doel gestelde synergieën te halen en (xix) de overige risicofactoren en onzekerheden zoals uitvoerig beschreven in het hoofdstuk risico factoren in dit jaarverslag.

Ledere door of namens ING afgegeven toekomstverwachting beperkt zich tot de betreffende afgegeven datum en ING acht zich niet verplicht de in dit document opgenomen toekomstverwachtingen op enig moment te actualiseren.

ING-PUBLICATIES
- Jaarverslag, in het Nederlands en Engels
- Annual Report on Form 20-F, in het Engels (volgens SEC-richtlijnen)

Deze publicaties zijn beschikbaar op internet: www.ing.com.
De publicaties kunnen worden aangevraagd op internet:
www.ing.com, onder 'Publicaties',
per fax: 0411 652125 of
per post: Postbus 258, 5280 AG Boxtel

In dit jaarverslag zijn opgenomen het Verslag van de Raad van Bestuur en het Bericht van de Raad van Commissarissen, alsmede de Jaarrekening. Dit Jaarverslag is een vertaling van het Engelstalige Annual Report. In geval van strijdigheid tussen de Engelstalige en de Nederlandstalige versie is het Engelstalige Annual Report leidend.

REDACTIE EN PRODUCTIE
ING Groep N.V.
Corporate Communicatie, Amsterdam

ONTWERP
Addison Corporate Marketing, Londen

DRUKWERK
Drukkerij Tesink, Zutphen

ING

232443

ING Groep N.V.
Amstelveenseweg 500
1081 KL Amsterdam
Postbus 810, 1000 AV Amsterdam
Nederland
Telefoon: +31 20 5639111
Fax: +31 20 5760950
Internet: www.ing.com

Handelsregister Amsterdam, nr. 33231073

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C005670

CO_2 neutraal
Wij drukken CO_2 neutraal
© Drukkerij Tesink

Gedrukt met
Bio inkt & lak
© Drukkerij Tesink