

ING boekt over 2019 een nettoresultaat van € 4.781 miljoen; het nettoresultaat over 4Q2019 bedraagt € 880 miljoen

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

Een toenemend aantal klanten kiest ING als primaire bank

- Het aantal primaire particuliere klanten stijgt in 2019 met meer dan 830.000 tot 13,3 miljoen. Het totaal aantal particuliere klanten komt uit op 38,8 miljoen
- De nettokernkredietverlening groeit in 2019 met € 17,2 miljard, in 4Q2019 met € 2,0 miljard. De instroom aan nettoklanttegoeden bedraagt in 2019 € 23,4 miljard, in 4Q2019 is dit € 2,5 miljard
- De voortschrijdende nettorentemarge bleef op niveau gedurende de afgelopen vier kwartalen dankzij aanhoudende prijsdiscipline en afgenomen negatief effect ECB-liquiditeitsbeleid

Het onderliggend resultaat voor belastingen over heel 2019 is 9,2% lager dan vorig jaar; het onderliggend resultaat voor belastingen over 4Q2019 bedraagt € 1.337 miljoen

- Dit resultaat is toe te schrijven aan een goed gespreide kredietportefeuille tegen veerkrachtige marges ondanks de druk op de marges bij klanttegoeden. Daarnaast is er sprake van hogere provisiebaten
- De kosten zijn toegenomen, vooral vanwege Know Your Customer (KYC). De risicokosten zijn gestegen maar blijven op jaarbasis onder ING's voortschrijdende gemiddelde
- Het onderliggend rendement op het eigen vermogen over heel 2019 is 9,4%. De CET1-ratio van ING Groep is met 14,6% sterk. Het dividend over heel 2019 bedraagt € 0,69 per aandeel

Bericht van de CEO

“Terugkijkend was 2019 een jaar met solide commerciële prestaties ondanks het lastige renteklimaat, de geopolitieke onzekerheden en een steeds complexer en veeleisender regelgevingsklimaat. Het vierde kwartaal van 2019 vormde een uitdaging”, aldus Ralph Hamers, CEO van ING Groep. “Ik ben trots op onze commerciële prestaties. Dankzij prijsdiscipline en groei konden we de druk van de negatieve rente weerstaan. De onderliggende lasten over 2019 namen met 4,5% toe, vooral vanwege een nadrukkelijke stijging van de regelgevingskosten alsmede de kosten voor ons ‘Know Your Customer’-verbeteringsprogramma (KYC). De risicokosten namen eveneens toe, maar de kwaliteit van onze kredietportefeuille verbeterde doordat de stage 3-ratio daalde naar 1,4%. Het onderliggend resultaat voor belastingen over heel 2019 daalde met 9,2% ondanks aanhoudende groei van het bedrijf tegen veerkrachtige rentemarges. Het onderliggende rendement op het eigen vermogen van ING over heel 2019 was 9,4%. De CET1-ratio bleef met 14,6% sterk, ondanks dat we in het vierde kwartaal € 13,2 miljard hebben verantwoord vanwege de verwachte gevolgen van door de toezichthouder genomen maatregelen op de naar risico-gewogen activa. We stellen voor over heel 2019 een dividend in contanten uit te keren van € 0,69 per aandeel, waarvan in augustus 2019 door middel van een interim-dividend al € 0,24 is uitgekeerd.”

“Naar mijn idee hangt succes in belangrijke mate af van de ervaringen van onze klanten. Ik ben blij dat zij ook in 2019 voor ING hebben gekozen voor hun financiële behoeften, zoals blijkt uit de groei van het totaalaantal klanten tot 38,8 miljoen. Veel klanten kozen er ook voor om hun bankrelatie met ons te verdiepen. Het aantal primaire klanten steeg daardoor in 2019 met 6,7% tot 13,3 miljoen, waarbij we in het 4^e kwartaal meer dan 200.000 primaire klanten mochten verwelkomen. Onze klanten maken in toenemende mate gebruik van nieuwe manieren om te betalen. Het aantal betalingen via mobiel is in 2019 verzesvoudigd vergeleken met 2018, mede dankzij de integratie van diensten van derden zoals Apple Pay en Google Pay. Het percentage klanten dat alleen via hun mobiele apparatuur met ons in contact staat, nam toe van 26% in 2018 tot 37% in 2019.”

“Om onze klantgerichtheid te versterken organiseerden we in het vierde kwartaal onze eerste wereldwijde CX Day, een dag waarop de klantervaring centraal stond. Het doel was om in zo kort mogelijk tijd zo veel

mogelijk ideeën te genereren. Bijna 6.000 medewerkers in 13 landen realiseerden meer dan 750 verbeteringen in de klantervaring. Ons wereldwijde samenwerkingsverband met verzekeringsbedrijf AXA bereikte in 2019 wederom een mijlpaal met de introductie van een wereldwijd platform dat via een mobiele app in zes landen woon-, mobiliteits- en zorgverzekeringen zal aanbieden. Het eerste product waarmee we via dit platform van start gingen was de woonverzekering, geleverd via de mobiele app van ING in Italië. Dit is in aanvulling op de zes producten die in 2019 los van het platform op de markt werden gebracht. Yolt, onze personalfinance-app, heeft inmiddels meer dan een miljoen gebruikers en werd uitgeroepen tot beste personalfinance-app tijdens de International Payments Awards 2019.”

“We vinden dat we met onze financieringen moeten bijdragen aan duurzaamheid en de klimaatcrisis moeten helpen bestrijden. We hebben in 2019 dan ook meer dan twee keer zoveel duurzame financieringen afgesloten als in 2018. En onze inspanningen worden gewaardeerd: voor het vijfde jaar zijn we door het internationale milieuplatform CDP uitgeroepen tot ‘climate action leader’. Het bestrijden van financiële en economische misdrijven is nog steeds prioriteit. We hebben vooruitgang geboekt met ons KYC-verbeteringsprogramma om niet-financiële risico's beter te beheersen. Ook zijn we verder gegaan met de wereldwijde introductie van KYC-tools waarmee we op een effectieve en consistente manier klanten kunnen registreren en hun transacties kunnen bewaken.”

“Vooruitkijkend naar het nieuwe jaar en het nieuwe decennium doet het me plezier dat we 2020 konden beginnen in ons nieuwe kantoor middenin het innovatiedistrict Cumulus Park in Amsterdam. Ook introduceerden we onze nieuwe internationale brandstrategie: ‘do your thing’. Het geeft invulling aan onze belofte om bankieren probleemloos te laten verlopen, waardoor mensen de vrijheid hebben om zich bezig te houden met wat hun beweegt of met hun bedrijf.”