

Duurzaam & betrokken

Omdat onze dagelijkse keuzes de toekomst bepalen



Ons doel:
bijdragen aan
een duurzame
toekomst

Oranje is **betrokken bij nu, betrokken bij later**

Onze maatschappelijk verantwoorde activiteiten zijn gericht op vier thema's

Toegankelijk voor iedereen

Omdat elke Nederlander gemakkelijk en veilig zijn geldzaken moet kunnen regelen

Financieel fit voor nu en later

Omdat inzicht hebben in je financiën niet altijd eenvoudig is en u financiële keuzes met vertrouwen moet kunnen maken

Duurzaam ondernemen

Zodat u kunt kiezen voor producten en diensten die direct bijdragen aan een betere wereld. Daarnaast willen we dat onze producten en diensten geen schade aanrichten of problemen veroorzaken

Ontwikkeling jeugd

Om kinderen de kans te geven te ontwikkelen.
In Nederland en daarbuiten

Duurzaam & betrokken

Omdat onze dagelijkse keuzes de toekomst bepalen

Als grote Nederlandse bank hebben we een maatschappelijke functie en spelen we een belangrijke rol in het economisch verkeer. We zijn er voor iedereen, of het nu gaat om een grote supermarktketen, een starter op de woningmarkt of de bakker op de hoek.

Wij kunnen ons voorstellen dat het voor u als klant prettig is om te weten dat uw bank betrokken is, bij u en bij de samenleving. In deze brochure leest u hoe wij op een verantwoorde manier bijdragen aan een duurzame toekomst.

Onze activiteiten zijn gericht op een viertal thema's: toegankelijk voor iedereen, financieel fit voor nu en later, duurzaam ondernemen en ontwikkeling jeugd. We vertellen u graag wat we concreet doen en wat we hebben bereikt.

Onze rol in een veranderende wereld

Uw verwachtingen, behoeften en wensen staan centraal in onze dienstverlening. Daarnaast houden we rekening met het bredere maatschappelijke belang. We leven in een wereld die snel verandert en een aantal grote uitdagingen kent. Dit betekent dat we bewuste keuzes moeten maken, iedere dag weer. Want de keuzes die we vandaag maken, bepalen hoe de toekomst eruit ziet.

ING verandert mee

De wereldbevolking groeit snel en niet alle grondstoffen zijn oneindig beschikbaar. We zijn ons hiervan bewust en willen hier verstandig mee omgaan. Over de keuzes die we maken, blijven we met u en andere belanghebbenden in gesprek. Uiteindelijk willen we bijdragen aan een samenleving waarin ook toekomstige generaties gezond en in welvaart kunnen leven.

Wat we voor u doen

We luisteren naar wat onze klanten belangrijk vinden en proberen beslissingen te nemen die ook op de lange termijn goed zijn voor de samenleving. Zo hebben we de Hypotheek Rentepauze ontwikkeld, waarmee klanten tijdelijk hun maandlasten kunnen verlagen als zij onverhoopt zonder baan komen te zitten. Ook blijven

we investeren in bedrijven die op hun beurt voor werkgelegenheid zorgen. En stellen we onderzoek naar de risico's en kansen van bijvoorbeeld grondstofschaarste of hernieuwbare energie beschikbaar.

Uw hypotheek is ook onze zorg.

Vind hulp voor veelvoorkomende hypotheekzorgen op [ING.nl/hypotheekhulp](https://www.ing.nl/hypotheekhulp)

Wat we voor onze medewerkers doen

Onze medewerkers staan aan de basis van ons succes. Zij zorgen ervoor dat onze klanten tevreden zijn. ING wil haar mensen een veilige en stimulerende werkomgeving bieden, en investeren in groei en ontwikkeling. Zo blijven we in staat op een goede manier om te gaan met veranderende omstandigheden.

We zijn er trots op dat veel ING-medewerkers zich inzetten voor de samenleving, ook onder werktijd. Iedere week zijn onze medewerkers actief als vrijwilliger in de buurt waarin zij wonen en werken. Zij helpen kinderen op scholen, geven gastlessen over financiële onderwerpen of bereiden jongeren voor op sollicitaties en stages.

Wat we hebben bereikt

1995 ING publiceert het eerste maatschappelijk jaarverslag

30%
van de elektriciteitsprojecten die ING wereldwijd financiert, is duurzaam

In Nederland beheert ING

**€800
MILJOEN**

aan duurzaam spaargeld

ING Groenbank start met het verstrekken van groenleningen

1996

ING werkt sinds 2007
klimaatneutraal

100%

Al onze kantoren maken gebruik van groene stroom

Sinds 2005 geven ING
en **UNICEF** samen

800.000

kinderen wereldwijd toegang tot beter onderwijs

600+

Verenigingen en stichtingen ontvangen jaarlijks een donatie via het ING Goede Doelenfonds



Toegankelijk voor iedereen

We willen allemaal onze geldzaken gemakkelijk en veilig kunnen regelen. Daarom is iedere klant voor ons gelijk: van jong tot oud, met of zonder diploma, rijk of minder rijk.

ING is er voor iedereen

Dagelijks maken miljoenen klanten gebruik van onze producten en diensten. U kunt bij ons op veel verschillende manieren uw bankzaken regelen. En er komen steeds nieuwe producten en diensten bij, zoals de Mobiel Bankieren App. Maar uiteindelijk wilt u gemakkelijk en veilig kunnen bankieren: hoe, waar en wanneer u dat wilt. Of dit nu op een mobiele telefoon, via internet of bij ons op kantoor is.

Wat we voor u doen

ING heeft kantoren, servicepunten en geldautomaten in heel Nederland, zodat we goed bereikbaar zijn. We zorgen ervoor dat uw dagelijkse bankzaken betaalbaar blijven.

Wilt u weten hoe voordelig het tarief van ING is?

Op [ING.nl/betaaltarieven](https://www.ing.nl/betaaltarieven) kunt u de betaaltarieven van banken met elkaar vergelijken

We spreken en schrijven duidelijke taal, zodat iedereen begrijpt wat we bedoelen. En we houden rekening met persoonlijke omstandigheden. Zo heeft ING aangepaste geldautomaten en brailleafschriften voor slechtzienden en zijn onze kantoren toegankelijk voor minder validen. Ook bieden we hulp bij het gebruik van computers en internet. En de belangrijkste informatie over onze producten en diensten is in het Engels beschikbaar.

Kent u iemand in uw omgeving die computerhulp kan gebruiken?

Laat hem of haar dan contact opnemen met het programmabureau Digivaardig & Digiveilig via 070 419 03 09

We proberen u altijd verder te helpen. En als dat niet mogelijk is, dan verwijzen we u graag door naar maatschappelijke partners die dat wel kunnen. Bijvoorbeeld naar Qredits, een microfinancieringsorganisatie in Nederland.

Financieel Fit voor nu en later

Weet u waar u uw geld precies aan uitgeeft en wat u opzij moet leggen voor later? Inzicht hebben in uw financiële situatie is niet altijd eenvoudig. Bovendien leven we momenteel in economisch onzekere tijden. We helpen u daarom graag om zelf goede financiële keuzes te kunnen maken.

Financieel Fit

We begrijpen dat niet iedereen even goed thuis is in geldzaken. Terwijl de eigen verantwoordelijkheid van consumenten steeds groter wordt op dat gebied. Denk hierbij aan de versobering van het pensioenstelsel, de eigen bijdrage van zorgkosten en de beperking van hypotheekrenteaf trek. Financieel fit zijn is belangrijk voor nu, maar ook voor later.

Wat we voor u doen

De Mobiel Bankieren App en MijnING geven u een eenvoudig overzicht van uw maandelijkse inkomsten en uitgaven en uw financiële situatie. Maar we doen meer om u te helpen zelf financiële keuzes te maken:

- Online seminars via internet
- Financiële Informatie Avonden op het ING kantoor
- Actuele artikelen op ING.nl over financiën
- Handige tools zoals de Afloswijzer, de Spaarcalculator en de Studieschuldscan

Online seminars

U kunt zich op ING.nl inschrijven voor online seminars over actuele financiële onderwerpen, zoals 'schenken en erven' of uw hypotheek 'aflossen of niet'. Tijdens het online seminar kunt u kijken en luisteren naar specialisten en uw persoonlijke vragen stellen via de chatfunctie.

Wilt u zich aanmelden voor een Online Seminar?

Ga naar: [ING.nl/onlineseminars](https://www.ing.nl/onlineseminars)

Jeugd & Geld Wijzer

Met de Jeugd & Geld Wijzer van ING loopt u stap voor stap door de belangrijkste elementen van de financiële opvoeding. U kunt uw eigen situatie vergelijken met die van andere ouders en ontvangt na afloop een overzicht met praktische tips. De informatie is gebaseerd op de onafhankelijke onderzoeken van Nibud en Wijzer in geldzaken.

46% van de jongeren van 15 jaar wordt graag geholpen met geldzaken
Bron: Nibud

36% van de kinderen van 9 jaar weet hoeveel geld zij hebben
Bron: Wijzeringeldzaken.nl

Een kind van 13 jaar spaart gemiddeld **€22,-** per maand
Bron: Nibud

92% van de meiden van 18 jaar wil hun geld het liefste direct uitgeven
Bron: Nibud

Kinderen van 9 jaar ontvangen tussen de **€1,20 en €2,-** zakgeld per week
Bron: Wijzeringeldzaken.nl

85%

van de jongeren van 17 jaar heeft een bijbaantje
Bron: Nibud **74%**

van de ouders betaalt mee aan de kosten van de mobiele telefoon van hun kind
Bron: Wijzeringeldzaken.nl

Duurzaam ondernemen

Als bank willen we verantwoorde keuzes maken zodat we goed voorbereid zijn op de toekomst. Net als veel van onze klanten willen we dat onze producten en diensten geen schade aanrichten of problemen veroorzaken.

ING neemt verantwoordelijkheid

Omdat geld de wereld om ons heen direct beïnvloedt, willen we er verstandig mee omgaan. Uw spaargeld gebruiken wij voornamelijk om hypotheekleningen aan huishoudens en leningen aan bedrijven te verstrekken. ING houdt zich aan wet- en regelgeving. Maar we willen ook voldoen aan de eisen die onze klanten en de samenleving stellen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Wat we voor u doen

Wat we voor u doen, betekent in dit geval dat we bepaalde dingen juist niet doen. We financieren bijvoorbeeld geen:

- Bont
- Commerciële walvisjacht
- Dierproeven voor cosmetische doeleinden
- Ontbossing van het tropisch regenwoud
- Controversiële wapens, zoals kernwapens

ING financiert deze activiteiten niet en doet ook geen zaken met bedrijven of organisaties waarvan de meerderheid van de activiteiten verband houdt met de uitgesloten activiteiten.

Wilt u meer weten over het sociaal- en milieubeleid van ING?

Op [ING.nl/verantwoordondernemen](https://www.ing.nl/verantwoordondernemen) vindt u meer informatie

Wat we juist wel doen, is onder andere het aanbieden van duurzame producten en diensten. U kunt bij ING kiezen voor Duurzaam Beleggen, het ING Groen Spaardeposito, de Groene Autolening en voor bedrijven hebben we de voordelige Groenlening. Samen met andere bedrijven ontwikkelen we regelmatig duurzame acties voor bijvoorbeeld zonnepanelen en groene energie.

Zelf werken we milieuvriendelijk en ondersteunen we onze medewerkers in het maken van duurzamere keuzes. Zoals het gebruik van openbaar of elektrisch vervoer, of het recyclen van afval en het drinken van kraanwater om zo het gebruik van plastic te verminderen. ING werkt al sinds 2007 honderd procent klimaatneutraal.



Duurzaam ondernemen

Komt u niet in aanmerking voor een Groenlening, maar wilt u toch duurzaam investeren? Dan kunt u uw investering financieren met een gewone

lening, maar vaak kunt u ook aanspraak maken op subsidieregelingen. Onze relatiemanagers bespreken graag de actuele mogelijkheden met u.

Producten en diensten

Duurzaam

Papierloos bankieren

Met Mijn ING heeft u altijd een actueel overzicht van uw af- en bijschrijvingen. Papieren afschriften zijn dan overbodig. Inmiddels zijn 79% van de rekeningen in Mijn ING papierloos.

Wilt u geen papieren afschriften meer ontvangen?

In Mijn ING onder 'Mijn gegevens en instellingen' klikt u op 'Stopzetten papieren afschriften'

Duurzaam Beleggen

Met Duurzaam Beleggen investeert u in ondernemingen die hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en goede financiële vooruitzichten hebben. U speelt bovendien in op belangrijke en kansrijke ontwikkelingen, zoals veranderende demografie, grondstofschaarste of innovaties op het gebied van energie. ING biedt van alle banken in Nederland het breedste assortiment aan duurzame beleggingsfondsen.

ING Groen Spaardeposito

Met een ING Groen Spaardeposito draagt u direct bij aan een betere wereld. Het geld op deze groene spaarrekening investeert ING bijvoorbeeld in duurzame mobiliteit, biologische landbouw en microfinanciering.

Groene Autolening

Speciaal voor energiezuinige auto's heeft ING een groene autolening ontwikkeld. Koopt u een gebruikte of nieuwe auto met energielabel A, B of C dan kunt u tegen een voordelig tarief lenen.

Laat u goed informeren over wat er bij een lening komt kijken.

Lees meer over bewust lenen op [ING.nl/lenen](https://www.ing.nl/lenen)

Groenleningen

Om duurzaam investeren te stimuleren, kunt u bij ons de Groenlening afsluiten. De rente op de Groenlening is ongeveer 0,75% lager dan op een reguliere lening. Voorwaarde voor de Groenlening is dat u een Groenverklaring heeft van de overheid. Voorbeelden van duurzame investeringen met een Groenlening: windmolens, zonnepanelen, warmtepompen, biologische landbouw en duurzame bouw en renovatie.

Betrokken

Spaarrekening voor UNICEF

UNICEF en de ING werken al sinds 2005 samen aan een betere toekomst voor kinderen. Dat doen we door te investeren in de sleutel tot ontwikkeling: onderwijs en een gezonde en veilige leefomgeving. En u kunt ons daarbij helpen. Door te sparen op de Spaarrekening voor UNICEF, spaart u voor uzelf, en zorgen we samen voor een betere toekomst voor kinderen in Madagaskar (Afrika). Want ieder kind verdient een goede start in het leven.

Private Banking Charity

Speciaal voor Private Banking klanten die hun vermogen willen gebruiken voor een maatschappelijk ideaal, heeft ING Charity-experts die u daarbij kunnen helpen. Zij adviseren u over de meest effectieve manier om te schenken. En als een eigen stichting wenselijk is, vertelt onze expert hoe u die het beste kunt oprichten.

Verenigingen en Stichtingen Pakket

Is uw vereniging of stichting pas opgericht? Dan heeft ING extra startersvoordeel. Want als uw vereniging of stichting niet langer dan 1 jaar geleden is opgericht, dan kunt u het eerste jaar gebruikmaken van het gratis Starterspakket. Daarna wordt het automatisch een Verenigingen en Stichtingen Pakket. Hiermee regelt u snel en eenvoudig uw geldzaken en ontvangt u 50% korting op een groot deel van uw betalingsverkeer tot een maximum van 250 euro korting per kwartaal.

Beoordeelt de Belastingdienst uw charitatieve instelling als een ANBI?

Dan kan uw organisatie vrijstelling krijgen van belasting over schenkingen en erfenissen. U vindt hierover meer informatie op Belastingdienst.nl

De voordelen van Duurzaam Beleggen

Met Duurzaam Beleggen investeert u in ondernemingen die hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en goede financiële vooruitzichten hebben.

De belangrijkste voordelen van Duurzaam Beleggen

- ING heeft een team van experts op het gebied van duurzaam beleggen
 - ING biedt het breedste assortiment van duurzame beleggingsfondsen in Nederland
 - Van alle grootbanken in Nederland beschikken ING-adviseurs over de meeste kennis van duurzaam beleggen (Bron: VBDO Mysteryshopper-onderzoek, 2011)
- De ING Socially Responsible Investing Index bestaat uit 50 bedrijven die voldoen aan ING's duurzaamheidscriteria en ook goede financiële verwachtingen hebben. Deze duurzame index presteert sinds de introductie in 2008 beter dan de algemene marktindex MSCI World
 - Het ING Investment Office neemt naast financiële aspecten ook duurzaamheidsaspecten mee bij beleggingsbeslissingen

Sectorvisies en onderzoeken

Om met optimaal resultaat binnen een sector te opereren, is het belangrijk dat bedrijven de ontwikkelingen en trends kennen. Het ING Economisch Bureau publiceert wekelijks berichten, sectorvisies of thema-onderzoeken, waarbij ook veel aandacht is voor de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid.

2020

Er zal in (nog) meer vraag zijn naar energiezuinige auto's, machines, installaties en apparaten.

In de productieketen liggen er voor de Nederlandse maakindustrie dit decennium **kansen**

Bron: Ondernemen naar 2020 - kansen voor ambitieuze ondernemers

Prijsdruk in de food-keten bedreigt samenwerking en brengt gevaren met zich mee als het gaat om

innovatie en **duurzaamheid**

De **foodsector** zal anders moeten gaan denken om de band tussen voeding en consument te herstellen.

Bron: Food 2030 – samenwerking vanuit een nieuwe mindset

Binnen de **Nederlandse industrie** verbruiken de landbouw en de maakindustrie de meeste energie. De landbouw is (samen met huishoudens) ook het meest succesvol als het aankomt op efficiënter omgaan met

ENERGIE

Bron: Saving Energy in the Netherlands



Ontwikkeling jeugd

Ieder jaar starten 40.000 kinderen met een leesachterstand in het voortgezet onderwijs. Om leesproblemen te helpen voorkomen, zijn medewerkers van ING actief als leeshulp op scholen. Hiervoor zijn speciale leesprojecten opgezet in samenwerking

met scholen in heel Nederland. Ook organiseren we iedere maand de TaalTrip voor groep 5 en 6 om hun woordenschat te vergroten. Voor de jarenlange inzet van vrijwilligers in stadsdeel Amsterdam Zuidoost ontving ING in 2012 een 'Oorkonde van Verdienste'.

Ontwikkeling jeugd

De jeugd heeft de toekomst. Daarom willen wij kinderen de kans geven zich te ontwikkelen. In Nederland en daarbuiten.

ING is actief betrokken

Als Nederlandse bank hebben wij niet de illusie alle problemen te kunnen oplossen. Maar we willen wel ons steentje bijdragen. ING is daarom al jaren actief betrokken bij een groot aantal projecten voor kinderen en jongeren in binnen- en buitenland. In Nederland helpen jaarlijks honderden ING medewerkers kinderen en jongeren met het leren omgaan met geld, het verbeteren van de taalvaardigheid en bij de voorbereiding op sollicitaties en stages.

Leren omgaan met geld

Kinderen krijgen al op jonge leeftijd met geld te maken. Hen bewust leren omgaan met geld geeft een goede basis voor later. Daarom helpen wij kinderen en jongeren met geld omgaan. Bijvoorbeeld met:

- De FameGame: een interactieve tabletgame waarin kinderen op weg naar Fame leren financiële keuzes te maken
- Het lespakket 'Geld en zo': ING medewerkers geven gastlessen aan leerlingen op de middelbare school. Hier wordt dieper ingegaan op allerlei zaken als online shoppen en de risico's van geld lenen

- De Week van het Geld: gezamenlijk verzorgen de banken gastlessen aan leerlingen van groep 6, 7 en 8 in het basisonderwijs
 - Een Toolkit voor spreekbeurten: hiermee kunnen basisschoolleerlingen een spreekbeurt over geld samenstellen
 - De Pinniemaat: een spaarpot waarmee uw kind kan sparen voor zijn eigen spaardoel
- Met deze initiatieven hebben we in 2013 ruim 80.000 kinderen bereikt in Nederland.

Voetbal

ING is hoofdsponsor van het Nederlands Elftal en de KNVB. Door te investeren in jeugd en voetbal, investeren we in de ontwikkeling van kinderen. Door onze rol als hoofdsponsor van de KNVB geven we in 2013 500 verenigingen voetbalmaterialen via Welpenvoetbal met als doel kinderen met meer plezier te laten voetballen.

ING Goede Doelenfonds

Daarnaast steunt ING via het Goede Doelenfonds voor medewerkers ruim 600 Nederlandse stichtingen en verenigingen waar ING'ers actief bij betrokken zijn.

ING en UNICEF



Wereldwijd gaan er tientallen miljoenen kinderen niet naar school, terwijl onderwijs erg belangrijk is voor de ontwikkeling van een kind.

ING en UNICEF werken samen sinds 2005

Sinds 2005 investeren we samen met UNICEF in onderwijsprojecten over de hele wereld. Samen met onze klanten en medewerkers willen we ervoor zorgen dat in 2015 één miljoen kinderen toegang hebben tot beter onderwijs, in een gezonde en veilige leefomgeving. Tegelijkertijd zijn we heel trots op het feit dat we al 800.000 kinderen mochten helpen.

De motor achter het aanhoudende succes zijn onze medewerkers, met hun enthousiaste inzet van kennis, tijd en geld. Om de betrokkenheid van medewerkers nog meer te stimuleren verdubbelt ING jaarlijks het bedrag van al hun inzamelingsacties en donaties.

ING steunt vooral onderwijsprogramma's voor kinderen

ING steunt onderwijsprojecten in Ethiopië, Zambia, Nepal en Madagaskar. In deze projecten is UNICEF actief op het gebied van:

- Het verbeteren van de toegang tot onderwijs. Dit kan door bijvoorbeeld basisonderwijs gratis te maken
- Het opzetten van kindvriendelijke scholen door deze te voorzien van goede tafels en stoelen, drinkwater en schone toiletten
- Het verbeteren van de kwaliteit van onderwijs. Dit gebeurt door leerkrachten te trainen en lesmateriaal te verbeteren
- Het opzetten van schoolcomités om ouders te betrekken bij het onderwijs
- Het geven van voorlichting aan gemeenschappen over het belang van onderwijs voor kinderen






Spaarrekening voor UNICEF

Wilt u sparen en tegelijkertijd het werk van UNICEF steunen? Dan is de Spaarrekening voor UNICEF iets voor u. Omdat u spaart, hebben kinderen in

Madagaskar kans op een betere toekomst. Kijk voor meer informatie op [ING.nl/spaarrekeningvoorunicef](https://www.ing.nl/spaarrekeningvoorunicef)

ING helpt u graag op een manier die bij u past

-  Bekijk ING.nl en ING.nl/verantwoordondernemen
-  Bel 0900 0933 (10 cent per minuut) en voor zakelijk bel 0900 9242 (10 cent per minuut) op werkdagen van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.
-  Kom naar een ING-kantoor, ook open op koopavond en zaterdag. Of maak telefonisch een afspraak. Onze deskundige adviseur komt bij u langs, waar en wanneer u wilt, ook 's avonds.



ING 