



Úvodní slovo	4
Základní údaje o společnosti	8

Obsah / Contents

Foreword	4
Basic data on the company	8



POSELSTVÍ PŘEDSEDY VÝKONNÉ RADY

Přesto, že rok 2001 přinesl v mnoha ohledech obtížnější ekonomické podmínky než roky předchozí, společnosti ING obstály se ctí a podařilo se jim dosáhnout svých cílů. Přitom naše plány nebyly ani nejsou nijak malé. Chceme se stát jedním z dominantních poskytovatelů finančních služeb na všech trzích, na nichž působíme. Jakkoli ambiciózně tyto plány zní, v mnoha případech se nám daří je uskutečňovat. Jsme kupříkladu číslem jedna v oblasti životního pojištění v Latinské Americe a číslem dvě v Asii.

Za našimi úspěchy stojí spousta tvrdé práce a také množství inovací, jimiž je ING proslulá po celém světě. Mezi nejvýraznější novinky rozhodně patří integrované finanční služby, které od nás začínají kopírovat i konkurenti, což je nejlepším důkazem o správnosti naší cesty.

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

Although the economic conditions in 2001 were significantly more difficult in many ways, compared to the preceding years, ING business units coped with these difficulties brilliantly and still managed to meet their objectives even though the goals were not always easy to achieve. Our aim is to become one of the top financial services providers in all markets where we operate. Despite how ambitious these plans may sound, we have succeeded in meeting a number of them, for example, we are No. 1 in the life insurance market in Latin America and No. 2 in Asia.

Our success has been achieved due to a lot of hard work as well as the implementation of innovative strategies, which ING is famous for worldwide. One of the most significant innovations is the launch of integrated financial services, a concept our competitors have already started to copy. Proving, that we have made the right decision.

Jakkoli je dobrý servis pro klienty vždy na prvním místě, v mnoha zemích, kde ING působí, neplní pouze roli poskytovatele integrovaných finančních služeb. Často můžete ING potkat i v roli poradce místních vládních orgánů, jimž pomáháme například v otázkách penzijní reformy.

Všechny společnosti patřící do rodiny ING procházejí postupně rebrandingem a vytváří tak skupinu s jednotným názvem. V současnosti je proces integrace značky podtržen v České a Slovenské republice

sjednocováním společností ING v těchto dvou zemích pod jedno vedení. Proces započal vytvořením Výkonné rady ING pro ČR a SR a pokračuje propojováním dalších organizačních struktur. Všechny tyto kroky by měly vést k vyšší efektivnosti.

V obou zemích patříme k aktivním propagátorům strategie zvané „Click-Call-Face“. Chceme, aby si klienti sami mohli vybrat, jak k nám budou přistupovat. Je jedno, jestli se klient rozhodne pro internetový portál, bezplatnou telefonní linku ING, poradce pro

Eventhough providing good service is always our No. 1 priority for our clients, ING is not just an integrated financial services provider in many of the countries where it operates. You can also see ING acting as an advisor to local government's in issues such as the pension reform.

All business units within ING are undergoing, one by one, the process of rebranding and are participating in establishing one group under a unified name. Currently, this brand integration process is being stressed

by the establishment of one joint management for all ING business units in the Czech and Slovak Republics. This process started with the formation of the ING CR/SR Management Committee and it continues by linking further organizational structures. All the above steps should lead to higher efficiency.

We are among the active promoters of the so-called "Click-Call-Face" strategy in both countries. We want our clients to have several options as to how they can contact us, be it via the Internet Portal,



finanční plánování či makléře, vždy se setká s kvalitními službami, jimiž je ING pověstná. Korporátní klientele navíc ING umožňuje využít konceptu ING Employee Benefits.

Všechny možnosti přístupu pak klient najde na jednom místě v klientském centru ING Oranžový dům, který ING v České republice vybudovala jako první mezi všemi pobočkami na světě. O funkčnosti ING Oranžového domu svědčí nejen množství klientů, kteří jím za dobu od otevření prošli, ale i to,

že v roce 2002 budeme otvírat další podobná klientská centra v České republice i na Slovensku.

A jak vypadají výhledy do následujícího roku? Podle výborných výsledků, jichž jsme dosáhli v obtížném roce 2001, můžeme k roku 2002 rozhodně hledět s optimismem. Trh roste a rovněž počet potenciálních klientů má stoupající tendence. My v ING pak uděláme vše pro to, abychom v příštím roce obstáli ještě lépe než letos.



Ron van Oijen
předseda výkonné rady ING
pro ČR a SR



the free ING phone line, or through one of our advisors for financial planning or brokers. Corporate clients can use the ING Employee Benefits channel as well. The client will always receive top-quality service ING is famous for.

The clients can find all these options in our ING Oranzovy dum client centre, which is the very first of its kind among ING branches worldwide. ING Oranzovy dum has been very efficient so far proven not only by the number of visitors and cli-

ents who have come to see it, but also by the fact that in 2002, we are going to open further client centres in both the Czech and Slovak Republics.

What is the outlook for next year? With regard to the excellent results in 2001 we can also be very optimistic about the year 2002. The market has been growing as well as the number of potential clients. And we at ING will do our best to perform even better next year.



Ron van Oijen
Chairman of the Management
Committee ING CR/SR



PROFIL SPOLEČNOSTI / COMPANY PROFILE

SÍLA A TRADICE V MODERNÍM HÁVU

Holandsko. Země tulipánů, větrných mlýnů, dřeváků a sýrů. Země, jejíž obyvatelé jsou pověstní svou houževnatostí v boji s mořem, z něž vytrvale ukusují další a další části, které trpělivě zpracovávají tak, aby se z nich stalo příjemné místo k životu. Země, jež miluje oranžovou barvu. A také země obchodníků, kteří jsou už po staletí symbolem solidnosti, inovací a citlivého přístupu k zákazníkům.

O tom, že dobré vlastnosti holandských obchodníků prošly beze změn napříč staletími a jsou platné i ve třetím tisíciletí, svědčí kupříkladu přístup holandské finanční skupiny ING. Jejimi základními

hodnotami jsou citlivost k potřebám zákazníka, podnikavost, odbornost, týmová práce a integrita. Tyto hodnoty oceňuje 50 milionů klientů v 65 zemích pěti kontinentů. Proto, aby se z nich nestaly jen prázdné pojmy, se činí 100 000 zaměstnanců. Přesto, že počet klientů dosahuje tak obrovského čísla, přistupuje ING ke každému z nich s pravou holandskou důkladností jako k jedinečné individualitě, jejíž potřeby a plány se mnohdy navzájem diametrálně liší.

K podtržení individuality každého z klientů ING pomáhá jedinečný koncept osobního finančního plánování, který je hlavním trumfem ING po celém světě. Podstatou osobního finančního plánování

totiž není prodej samostatných finančních produktů, ale komplexní řešení finančních potřeb a přání klientů. Prvním krokem je zmapování potřeb klienta a dále možností, které se s ohledem na jeho příjmy nabízejí. Následuje volba takových prostředků, které mu umožní uspokojit jeho potřeby, splnit své sny či zabezpečit sebe nebo rodinu při nenadálých událostech.

STRENGTH AND TRADITION IN MODERN GARB

The Netherlands. The land of tulips, windmills, clogs and cheese. The land whose inhabitants are well-known for their firmness when they struggle with the sea, then patiently working on the land to make it a nice place to live. The land that loves the orange colour. And the land of businessmen who, for centuries, have represented a symbol of solidity, innovation, and a sensitive approach to customers.

It is, for example, the approach of the Dutch financial group ING, that demonstrates that the good qualities of Dutch businessmen have gone through

the centuries without changes and are still practiced. The group's basic values include sensitivity towards clients' needs, entrepreneurship, expertise, teamwork, and integrity. Fifty million clients in 65 countries of five continents appreciate these values. One hundred thousand employees work hard so that these concepts are realized. In spite of the fact that the quantity of clients reaches such a huge number, ING approaches each of the clients with the true Dutch profundity, as a unique individual, whose needs and plans might sometimes be poles apart.

In order to underline every ING client's individuality, a unique concept of personal financial planning is of great assistance – it is the greatest triumph of

ING worldwide. The essence of personal financial planning is actually not the sales of independent financial products but a comprehensive solution to the client's financial needs and wishes, starting with the mapping out the client's possibilities in relation to his/her income. What follows afterwards is a selection of such means that will make it possible to satisfy the clients' needs, fulfil their dreams, and secure them or their families in case of unexpected events.

JAK VŠE VZNIKLO

Vybudovat takovou společnost rozhodně není jednoduché. Je k tomu potřeba vytrvalosti, píle, nápadů a svou roli hraje i velká porce štěstí. Historie společnosti ING sahá až do roku 1845, kdy se dva podnikaví pojišťovací agenti rozhodli osamostatnit a založili malou pojišťovnu De Nederlanden van 1845. V té době hrálo pojišťovnictví a bankovníctví prvořadou roli při budování pověstné nizozemské ekonomiky. Malá pojišťovna se postupně rozrůstala a nabírala sílu a výsledkem je současný finanční obr ING.

Dnešní struktura ING vznikala v letech 1989 až 1991 prostřednictvím dvou fúzí. Ty spojily tři přední

holandské finanční instituce: NMB Bank, Postbank a největší holandskou pojišťovnu Nationale-Nederlanden. Rok 1991 je tedy možno považovat za rok zrodu ING Group.

S jejím symbolem, oranžovým lvíčkem, se můžeme od roku 1991 setkávat také v České republice. Od té doby se ale rodinka lvů pořádně rozrostla a v současnosti zahrnuje celou řadu společností nabízejících širokou škálu produktů a služeb.

Kdo tedy vlastně patří do rodiny ING lvů? Pokud máte zájem o pojištění, je tu pro vás ING Nationale-Nederlanden. Chcete-li si zabezpečit současný nebo vyšší životní standard i v penzi, pomocnou

ruku vám nabízí ING Penzijní fond. O naspořené prostředky se vám spolehlivě postará ING Bank. Chybu neuděláte, pokud budete věřit otevřeným podílovým fondům spravovaným dalším členem skupiny ING Group, firmou ING Investment Management. Společnost ING Real Estate přivedla do Prahy proslulé světové architekty a zasloužila se tak o vznik významných staveb, jako je Tančící dům nebo Zlatý Anděl. Mezi významné členy skupiny dále patří společnosti: ING Baring Private Bank, ING Lease, Czech Venture Partners i Baring Communications Equity.

Nederlanden. If you want to ensure your current or a higher living standard after your retire, you will find help in ING Penzijní fond. ING Bank will take good care of your money. And you will never make a mistake if you trust the ING mutual funds, managed by another member of ING Group, ING Investment Management. ING Real Estate brought prominent world architects to Prague and contributed to the creation of such exceptional buildings as Tančící dům and Zlatý Anděl. Other important members of the group are: ING Baring Private Bank, ING Lease, Czech Venture Partners, and Baring Communications Equity.

The current structure of ING was founded between 1989 and 1991 via two mergers that put together three leading Dutch financial institutions: NMB Bank, Postbank, and the biggest Dutch insurance company, Nationale-Nederlanden. The year of 1991 is to be thought of as the year of ING formation.

In the Czech Republic, we have been able to encounter its symbol – the orange lion – since 1991. The Lion family has grown a great deal since then, at present comprising a number of companies that offer a wide variety of products and services.

Who then are members of the ING Lions? If you are interested in insurance, there is ING Nationale-

RODINA LVŮ

Pojďme se teď podívat na jednotlivé členy skupiny ING podrobněji. ING Nationale-Nederlanden vstoupila na český trh v roce 1992 a jako první zahraniční pojišťovna obdržela licenci k provozování pojišťovacích služeb v České republice, tehdy ještě pod značkou Nationale-Nederlanden. V roce 1998 se pojišťovně prostřednictvím nově založené společnosti Nationale-Nederlanden pojišťovna, a. s. rozšířila škála nabízených produktů o neživotní pojištění, které je součástí Zdravotního programu. V roce 2000 dosáhlo předepsané pojistné 4,04 miliardy korun a objem aktiv ve správě společnosti byl 11,48 miliard korun. Jako druhá největší životní

THE LION FAMILY

Let's now inspect the individual members of the ING Group. ING Nationale-Nederlanden entered the Czech market in 1992 and was the first foreign insurance company to receive a licence for operating insurance services in the Czech Republic (at that time still under the brand name Nationale-Nederlanden). In 1998, the insurance company managed, by means of the newly-established company Nationale-Nederlanden pojišťovna, a. s., to expand the range of offered products with non-life insurance, which is a part of the Health Programme. In 2000, premiums written reached CZK 4.04 billion and the companys' assets under management

pojišťovna v zemi pokrývá ING Nationale-Nederlanden přibližně 18 procent trhu. V letech 1998 a 2001 získala společnost ING Nationale-Nederlanden cenu Rhodos za nejlepší firemní image.

Pro ty, kteří mají starosti, co bude s jejich současným životním standardem, až budou v důchodu je tu ING Penzijní fond, který zahájil svou činnost na českém trhu v roce 1995 pod názvem Průmyslový penzijní fond. Pod hlavičkou společnosti ING se vypracoval mezi největší a nejvýznamnější hráče na trhu penzijního připojištění. Celková aktiva ve správě tohoto fondu činila k 31. prosinci 2000 3,5 miliard korun. Fondu světilo svou důvěru téměř 193 tisíc klientů, přičemž jen v průběhu loňského roku jich přibýlo více než 52 tisíc.

amounted to CZK 11.48 billion. As the second biggest life insurance company in the country, ING Nationale-Nederlanden holds approximately an 18 % market share. In 1998 and 2001 ING Nationale-Nederlanden received the Rhodos award for the best company image.

For those worrying about their standard of living after they retire, there is ING Penzijní fond. ING Penzijní fond started its activities on the Czech market in 1995 under the brand Průmyslový penzijní fond. Under the heading of ING, it worked hard enough to become one of the major and leading players on the supplementary pension insurance market. The fund's total assets under management

Máte naspořené peníze a nevíte, jak je nejlépe zhodnotit? obraťte se na ING Bank, která vám zaručí maximální výnosy a naprosté bezpečí pro vaše finance. ING Bank poskytuje ucelený okruh služeb komerčního a investičního bankovníctví, stejně tak se zaměřuje na retailové a privátní bankovníctví, kapitálové trhy a analýzy. Kvalita jejich služeb byla opakovaně oceněna udělením titulu Nejlepší mezinárodní banka v ČR v letech 1998, 1999 a 2000 časopisem Central European. I to může být důkazem, že ING Bank je pro vaše peníze ideálním prostředím.

amounted to CZK 3.5 billion as at 31 December, 2000. Almost 193 thousand clients have entrusted their means to the fund, and during the last year there was an increase of 52 thousand clients.

Have you saved money and now do not know where to get the best yield or interest? Go to ING Bank, which will guarantee maximum yields and complete safety for you finances. ING Bank provides a comprehensive range of commercial & investment banking services as well as retail and private banking, capital markets and analyses. The quality of its services was repeatedly awarded with the title "The Best International Bank in CR" for 1998, 1999, and 2000 by the Central European magazine.

Motivované a spokojené zaměstnance by chtěla asi každá firma. Dosáhnout tohoto cíle umožňuje program ING Employee Benefits. Pod touto značkou uvedla ING Česká republika na trh unikátní koncept spolupráce s firemní klientelou. Díky současnému legislativnímu prostředí mohou firmy poskytnout svým zaměstnancům různé sociální a finanční výhody, jež nabízí právě program ING Employee Benefits.

ING Real Estate se věnuje zejména realizaci, financování a správě aktiv v oblasti nemovitostí. ING Investment Management se specializuje na řízení pojistných rezerv pojišťoven a penzijních fondů, na správu individuálních účtů institucionálních investorů a řízení portfolií podílových fondů kolektivního

investování. ING Investment Management řídí v současnosti aktiva v celkovém objemu 20 miliard korun. Podílové fondy ING International se od svého založení umísťují mezi nejvýkonnějšími fondy v příslušných kategoriích.

NEJEN PENĚZI ŽIV JE ČLOVĚK

ING ale ví, že nejen peníze hrají důležitou roli v životě. Proto každoročně věnuje velké částky na podporu nejrůznějších kulturních projektů. Vynachválit spolupráci s ING si nemůže kupříkladu Tereza Maxová, jejíž nadaci ING sponzoruje. Dalším, kdo pocítil výraznou podporu ING je Divadlo Na Fidlovačce. Plodná a úspěšná spolupráce začala

rokem 2001 a od té doby přináší spokojenost na obou stranách.

ING také obohacuje život Pražanů a všech návštěvníků hlavního města, kteří mají rádi krásné stavby. Nad vltavské nábřeží se hrdě vypíná skvělá ukázka špičkové architektury 20. století, proslulý Tančící dům.

Jiným důkazem může být obchodně-administrativní centrum Zlatý Anděl. Tato druhá z dvojice nejvýznamnějších pražských staveb vybudovaných po druhé světové válce, vznikla pod dohledem dalšího ze slavných mužů světové architektury, Francouze Jeana Nouvela, v místech někdejšího domu „U Zla-



tého anděla”. Zlatý Anděl se stal reprezentativním sídlem většiny společností ING a z jeho střechy převětivě shlíží na kolemjdoucí oranžový ING lev. Stavba symbolizuje celou skupinu ING – je plná inovací, ale v žádném případě není jen módním výstřelkem, budova má svou nezpochybnitelnou architektonickou hodnotu, která by měla překonat staletí.

Od října 2001 ve Zlatém Andělu také sídlí nejžhavější novina ING, klientské centrum ING Oranžový dům, v němž se skloubí všechny základní hodnoty ING. ING Oranžový dům je centrem prodejních a informačních služeb ING, místem setkávání ING s klienty. Jsou zde oddělené zóny, ve kterých si můžete prohlížet internetový portál, zavolat do Kontaktního centra

ING či využít přímého kontaktu s finančními odborníky. Máte možnost získat informace o společnostech v rámci skupiny ING či si rovnou „koupit“ některý z finančních produktů ING. Součástí klientského centra ING Oranžový dům je i prostor pro semináře a malý bar, kde si odpočinete u šálku kávy či sklenice pomerančového džusu. Pro nejmenší „klienty“ je připraven dětský koutek. ING totiž chce, aby její služby byly správnou volbou jak pro stávající klienty, tak i pro budoucí generace.

This may also be a proof that ING Bank is the best place for your money.

Every company is probably interested in having motivated and satisfied employees. The ING Employee Benefits programme helps achieve this goal. ING Czech Republic launched a unique concept of co-operation with corporate clientele under this brand. Thanks to the existing legislative environment, companies can provide their staff with diverse social and financial advantages incorporated in the ING Employee Benefits programme.

ING Real Estate is engaged especially in the realization, financing and management of assets in the area of real estate.

IT IS NOT ONLY MONEY THAT MAN LIVES FOR

ING Investment Management specializes in management of insurance reserves related to insurance companies and pension funds, in administration of individual accounts of institutional investors, and management of collective investment mutual funds portfolios. ING Investment Management currently manages assets in the total volume of CZK 20 billion. ING International mutual funds rank among the most efficient funds in respective categories since their establishment.

ING knows that it is not only money that plays an important role in life. Therefore, every year it donates

large sums to support various cultural projects. For example, Tereza Maxová, whose foundation supporting children is sponsored by ING, cannot speak highly enough of the cooperation with ING.

Another subject that has been receiving significant support on part of ING is the theatre Divadlo Na Fidlovačce. This fruitful and successful cooperation began in 2001, bringing mutual satisfaction since then.

ING also contributes to enrich the lives of the inhabitants of Prague, as well as of all visitors to the city who are keen on beautiful buildings. A brilliant example of top 20th century architec-

ture, the famous Ginger and Fred House (Tančící dům), stands proudly on the right bank of the river Vltava (Moldau).

The Golden Angel (Zlatý Anděl) shopping and office center is further example of development. This second of the two most important post-WW2 Prague buildings came into life under the supervision of another world famous architect, the Frenchman Jean Nouvel. The center was built in the area where “At Golden Angel” Inn used to stand. Golden Angel has become a representative seat of most ING business units, with the orange ING lion looking down amiably on passers-by from the roof. The building is a symbol of ING Group as a whole – it is fully inno-

vative but definitely not just a pure stylish experiment. The building has indubitable value, which will very likely be proven by the centuries to come.

Since October 2001, Golden Angel (Zlatý Anděl), has hosted the latest ING “product”, the ING Oranžový dum client center that combines all the basic values of ING. ING Oranžový dum is center of ING sales and information service, and point for meeting clients. You can find separate zones there where you can either surf the Internet portal, call the contact center or, make use of direct contact with financial experts. You also have the opportunity to get information about the ING business units or “purchase” ING financial products. A part of the

ING Oranžový dum client center comprises a room designed to host seminars, as well as a small bar where you can relax drinking a cup of coffee or a glass of orange juice. For the youngest clients there is a children’s corner. It is the aim of ING to make its services the right choice both for current clients, as well as for future generations.

