

de volksbank

Resultaten 2018  
Persbericht

2018

# Resultaten 2018

Utrecht, 15 februari 2019

## Bankieren met de menselijke maat verder in de praktijk gebracht en klanttevredenheid verhoogd

- Goede vooruitgang in de positionering als maatschappelijke bank: diverse initiatieven ontplooid op het gebied van duurzaamheid en verbetering van de financiële weerbaarheid van onze klanten
- Ontwikkeling Gedeelde waarde-scores:
  - Klant: verbetering klantgewogen Net Promoter Score tot -1 (eind 2017: -3)
  - Maatschappij: 37% klimaatneutrale balans (eind 2017: 27%); introductie van een financiële weerbaarheidsscore; realisatie eind 2018: 49, bij een doelstelling van 50 in 2020
  - Medewerker: daling medewerker Net Promoter Score (eNPS) tot -20 (eind 2017: -2);
  - Aandeelhouder: rendement op eigen vermogen van 7,6% (2017: 8,7%), gebaseerd op een sterke kapitaalpositie

## Groei betaalrekeningklanten en hypotheekportefeuille zet door

- Netto groei aantal betaalrekeningklanten met 79.000 tot 1,488 miljoen; marktaandeel nieuwe betaalrekeningen van 24%
- Stijging hypotheekportefeuille met € 1,3 miljard tot € 47,3 miljard
- Marktaandeel nieuwe hypotheeken hoger op 7,3% (2017: 6,8%); stijging nieuwe hypotheekproductie tot € 5,9 miljard (2017: € 5,5 miljard)
- Stijging particulier spaargeld met € 0,6 miljard tot € 37,4 miljard; marktaandeel sparen nagenoeg stabiel op 10,6% (2017: 10,7%)

## Lagere nettowinst van € 268 miljoen, met name veroorzaakt door lagere resultaten op beleggingen/financiële instrumenten en een lagere vrijval van kredietvoorzieningen

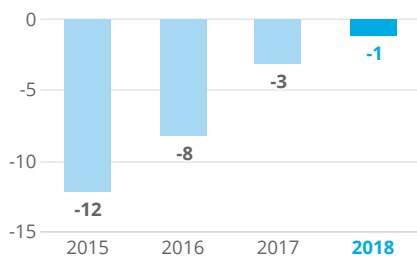
- Nettowinst van € 268 miljoen, een daling van 19% ten opzichte van 2017 (€ 329 miljoen)
- Totale baten van € 958 miljoen, € 70 miljoen lager met name als gevolg van een € 49 miljoen lager resultaat op beleggingen en financiële instrumenten (deze waren in 2017 incidenteel hoog); geringe daling van netto rentebaten (met € 16 miljoen, 2%)
- Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen met € 562 miljoen vrijwel gelijk aan 2017 (€ 560 miljoen); impact efficiëncymaatregelen gecompenseerd door hogere lasten in verband met regelgeving en compliance
- Stijging efficiëncyratio (exclusief wettelijke heffingen) tot 58,7% (2017: 55,4%) veroorzaakt door daling baten
- Lagere vrijval van kredietvoorzieningen van € 12 miljoen (2017: vrijval van € 24 miljoen)

## Onveranderd sterke kapitaalpositie

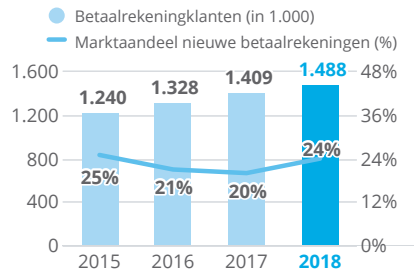
- Stijging Tier 1-kernkapitaalratio tot 35,5% (eind 2017: 34,1%). Leverage ratio stabiel op 5,5%
- Voorgesteld dividend over 2018: € 161 miljoen (pay-out ratio: 60%)

# Kerncijfers

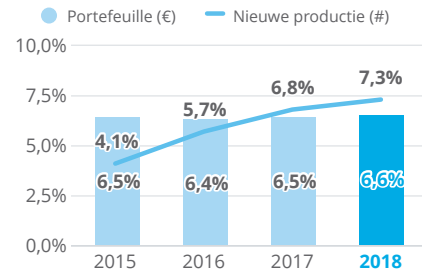
## Net Promoter Score<sup>1</sup>



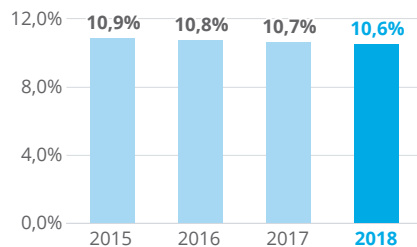
## Betaalrekeningklanten<sup>2</sup>



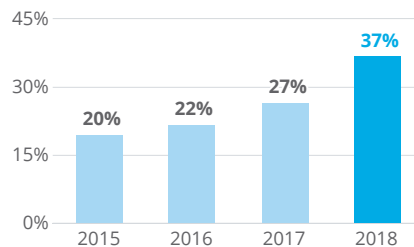
## Marktaandeel hypotheek<sup>3</sup>



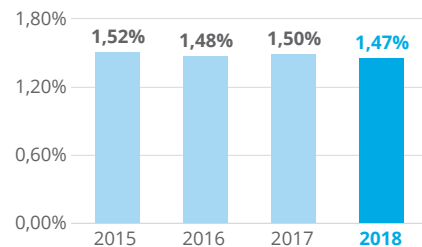
## Marktaandeel sparen



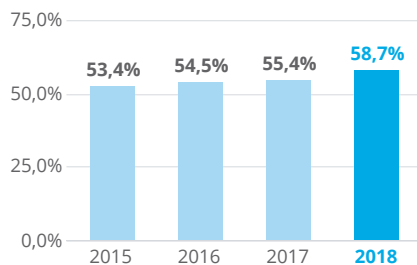
## Klimaatneutrale balans



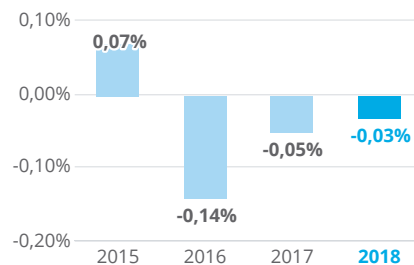
## Rentemarge



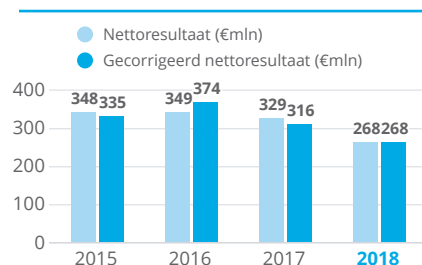
## Gecorrigeerde efficiencyratio<sup>4</sup>



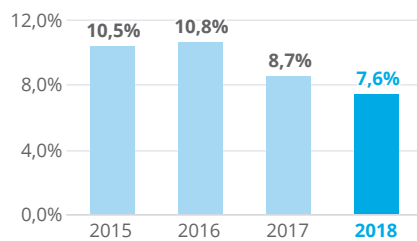
## Risicokosten totale leningen



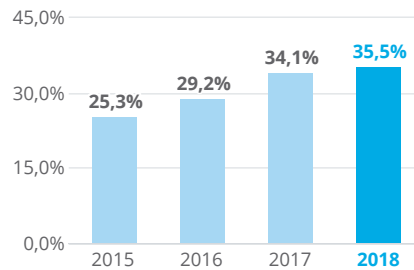
## Nettoresultaat / gecorrigeerd nettoresultaat<sup>4</sup>



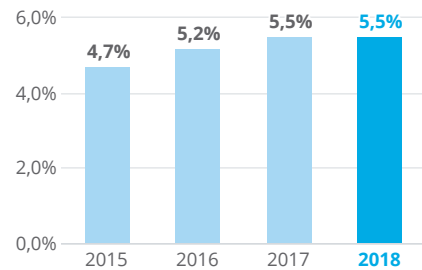
## Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen<sup>4</sup>



## Tier 1-kernkapitaalratio<sup>5</sup>



## Leverage ratio<sup>5</sup>



1 Klantgewogen gemiddelde NPS van alle merken. Bron: marktonderzoeksbureau Miles Research.

2 Bron: marktaandeel nieuwe betaalrekeningen: marktonderzoek Ipsos, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) per einde van elke gerapporteerde periode een jaar terugkijkend.

3 Betreft 3e kwartaal 2018 cijfer wegens niet tijdig beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

4 2015 tot en met 2017 zijn gecorrigeerd voor incidentele posten, in 2018 zijn dergelijke posten er niet.

5 2015 tot en met 2017 zijn op transitionele basis, vanaf 2018 is volledige infasering van toepassing.

# Voorwoord

Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de Volksbank

"In veel opzichten kan de Volksbank terugkijken op een mooi jaar. Wij worden in toenemende mate erkend als een bank, die haar missie Bankieren met de menselijke maat ook daadwerkelijk in praktijk weet te brengen. Dat steeds meer mensen dit waarderen zien we onder meer terug in de toename van het aantal klanten met een betaalrekening bij een van onze merken. Afgelopen week zijn we de grens van 1,5 miljoen betaalrekeningklanten gepasseerd. We hebben voorts in 2018 een aantal prijzen gewonnen, waaronder de Management Scope Corporate Impact Award. Deze prijs wordt uitgereikt aan het Nederlandse bedrijf met de grootste maatschappelijke impact. Ook onze merken hebben diverse prijzen in de wacht gesleept, zowel voor hun dienstverlening op het gebied van hypotheek als voor hun diverse websites. En de Volksbank scoort het hoogst in het in december 2018 gepubliceerde rapport van De Eerlijke Bankwijzer. We handhaafden onze hoge ESG ratings bij externe partijen als Sustainalytics en oekom.

Om onze missie te realiseren, richten we ons op drie pijlers:

1. Versterking van onze maatschappelijke identiteit;
2. Vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering;
3. Implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser.

Bij de versterking van onze maatschappelijke identiteit richten we ons vooral op de impact op het klimaat in onze keten en de financiële weerbaarheid van onze klanten.

In 2018 hebben we een goede stap vooruit gemaakt met de klimaatneutraliteit van onze balans; deze steeg met 10%-punten tot 37%. De verbetering was te danken aan toegenomen financieringen in duurzame energieprojecten, met name in vier windparken, en aan investeringen in groene obligaties. Ook hebben we nieuwe initiatieven genomen op het gebied van communicatie, advies en productproposities om klanten te helpen hun woning te verduurzamen. Een goed voorbeeld is de in 2018 geïntroduceerde ASN Hypotheek, die klanten in staat stelt om energiebesparende maatregelen te financieren.

Om een positieve bijdrage te leveren aan de financiële weerbaarheid van onze klanten hebben we in 2018 ons preventief beheer verbeterd. Klanten kunnen ons benaderen over verwachte betalingsproblemen en wij nemen ook zelf contact op met kwetsbare klanten. Zo hebben we in 2018 proactief contact opgenomen met circa 150.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek, om hen te stimuleren af te lossen of vermogen op te bouwen. Met circa 20.000 van hen is vervolgens hierover een (online) dialoog gevoerd. In dit kader hebben onze merken eveneens de landelijke campagne Aflossingsblij ondersteund. We hebben verder in 2018 circa 6.000 klantendossiers teruggehaald bij incassobureaus en beheren vorderingen in achterstand nu zelf.

In voorbereiding op de introductie van PSD2, hebben we een hoofdschakelaar ontwikkeld waarmee klanten het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan kunnen zetten. In 2018 hebben we samen met Privacy First het initiatief genomen tot de privacy gedragscode. De verdere ontwikkeling is in 2019 overgedragen aan de Betaalvereniging Nederland.

In 2018 steeg het aantal betaalrekeningklanten met 79.000, ofwel 5,5%. Bijna een kwart van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland werd bij ASN Bank, RegioBank of SNS geopend. Onze hypotheekportefeuille nam eveneens toe, met € 1,3 miljard tot € 47,3 miljard. De waardering van onze klanten, afgemeten aan de Net Promoter Score, steeg licht.

Een goed voorbeeld van vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering is het offerte- en aanvraagproces voor hypotheek. We hebben dit proces aanzienlijk vereenvoudigd door de (merk)variëaties in de backoffice-processen weg te halen. Hierdoor hebben we een toename in de hypotheekproductie met dezelfde kwaliteit kunnen verwerken met een lager aantal medewerkers.

Ten slotte verloopt onze aanpak van slimme toepasser, waarbij wij ernaar streven innovaties in de markt snel zelf te implementeren, voorspoedig. Zo hebben we de pilot voor de app 'Een-tweetje', waarbij de klant een persoonlijk adviseur kan kiezen met wie hij op elk moment direct kan communiceren, succesvol afgerond. De app wordt begin 2019 geïntroduceerd bij de klanten van SNS.

Om innovaties van onze bestaande en nieuwe bankdiensten, met name op het gebied van financiële weerbaarheid, snel te kunnen implementeren en testen, hebben we de beta-app S!m geïntroduceerd. Dit is een kopie van de betaalapps van onze merken, met hetzelfde veiligheidsniveau en met dezelfde mogelijkheden, die we gebruiken om nieuwe functionaliteiten te testen bij een selecte groep klanten. In S!m hebben we 'Betaalverzoek' ontwikkeld, waarna deze functionaliteit is opgenomen in de mobiele apps van ASN Bank, SNS en RegioBank. In S!m hebben we ook 'Mijn Budget' ontwikkeld, waarmee klanten op basis van Artificial Intelligence (AI) inzicht krijgen in wat ze aan het eind van de maand, nadat alle vaste lasten zijn afgeschreven, nog te besteden hebben.

Ondanks de robuuste economische groei en de voortgaande stijging van huizenprijzen liet ons nettoresultaat over 2018 een daling zien. De nettowinst bedroeg € 268 miljoen, een daling van 19% ten opzichte van 2017. De totale baten daalden met 7% vooral als gevolg van lagere koerswinsten op obligaties, de afwezigheid van marktwaardemutaties van voormalige DBV hypotheekleningen, en, in beperkte mate, lagere rentebaten. In 2018 deed zich wederom een vrijval van voorzieningen voor leningen voor, maar deze was aanzienlijk lager dan in 2017. We zijn er in 2018 niet in geslaagd deze ontwikkelingen te compenseren met een daling van de operationele kosten: deze bleven vrijwel stabiel. Besparingen voortvloeiend uit ons kostenreductieprogramma werden vooralsnog tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement alsmede door een stijging van cao-lonen, inclusief hogere sociale lasten. Hoewel het aantal interne medewerkers in 2018 is afgenomen met 7% (238 fte), was tegelijk sprake van een toename van het aantal externe medewerkers (met 90 fte). Deze stijging was een gevolg van het opvullen van tijdelijke tekorten.

Vooralsnog als gevolg van de lagere baten is de efficiency ratio gestegen tot 58,7% ten opzichte van 55,4% in 2017.

De daling van de nettowinst betekent dat het rendement op eigen vermogen is gedaald tot 7,6%, ten opzichte van 8,7% over 2017. Hiermee zitten we niet op het niveau van onze doelstelling voor 2020 van 8%. Toch blijft deze 8% voor de komende jaren voor ons een belangrijk ijkpunt. Het rendement is overigens behaald bij een ten opzichte van andere Europese banken onveranderd sterke kapitaalpositie.

In 2016 hebben we een aantal doelstellingen op het gebied van onze klanten, de maatschappij, onze medewerkers en de aandeelhouder voor 2020 geformuleerd om de voortgang bij het realiseren van onze ambitie zo goed mogelijk meetbaar te maken. We zijn voornemens om in de tweede helft van 2019 een update van onze doelstellingen te geven.

Hieronder valt ook een update van onze kapitaaldoelstellingen, te weten een Tier 1-kernkapitaalratio van tenminste 15% en een leverage ratio van tenminste 4,25%. Het uitgangspunt van een sterke kapitaalpositie die enerzijds de kwaliteit van onze leningenportefeuille en anderzijds een relatief hoog concentratierisico weerspiegelt, blijft onveranderd.

Het concretiseren van onze missie, Bankieren met de menselijke maat, leidt tot steeds meer herkenning en wordt voortgezet. In 2018 zijn we begonnen met te verkennen hoe we onze missie en de daaruit afgeleide ambitie van optimalisatie van de gedeelde waarde van onze bank voor de maatschappij, onze klanten, medewerkers en de aandeelhouder het beste kunnen verankeren in de governance.

In 2019 zal de langdurig lage rente-omgeving naar verwachting verdere druk uitoefenen op onze baten. Verder is de vrijval van voorzieningen voor leningen eindig. Ondanks het voornemen tot kostenbeheersing verwachten we daarom een lichte daling van de nettowinst voor dit jaar.

Ook in 2019 ontwikkelen wij nieuwe initiatieven om onze missie verder in de praktijk te brengen. We willen hiermee klanten in toenemende mate laten ervaren wat bankieren met de menselijke maat echt betekent."

# Ontwikkelingen gedeelde waarde-ambitie

## VOORTGANG DOELSTELLINGEN

Wij meten de voortgang in het bereiken van onze missie Bankieren met de menselijke maat en de realisatie van onze gedeelde waarde-ambitie af aan de hand van concrete hoofddoelstellingen voor onze vier stakeholder-groepen die we in 2016 gedefinieerd hebben:

Doelstellingen	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017	Doelstelling 2020
<b>NUT VOOR DE KLANT</b>				
Klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) <sup>1</sup>	-1	0	-3	+10
ASN Bank	18	19	17	
BLG Wonen	-22	-24	-24	
RegioBank	12	10	7	
SNS	-11	-8	-13	
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.488	1.442	1.409	1.500
<b>VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ</b>				
Klimaatneutrale balans <sup>1</sup>	37%	33%	27%	45%
Financiële weerbaarheid	49% <sup>2</sup>	na	40%	>50%
<b>OPRECHTE AANDACHT VOOR DE MEDEWERKER</b>				
Medewerker NPS (eNPS) <sup>1</sup>	-20	-14	-2	+40
Betrokkenheid	7,4	7,7	7,6	8,0
Bevlogenheid	7,2	7,4	7,4	8,0
<b>RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER</b>				
Rendement op eigen vermogen	7,6%	8,5%	8,7% <sup>3</sup>	8,0%
<b>OVERIGE LANGETERMIJNDOELSTELLINGEN</b>				
Efficiëncyratio	58,7%	56,7%	55,4% <sup>3</sup>	50-52%
Tier 1-kernkapitaalratio	35,5%	34,3%	34,1%	> 15,0%
Leverage ratio	5,5%	5,2%	5,5%	> 4,25%

1 Voor de methodiek van de berekening van deze KPI's, wordt verwezen naar het jaarverslag 2017, hoofdstuk Over de niet-financiële informatie.

2 Gebaseerd op het voortschrijdend gemiddelde van de afgelopen 6 maanden.

3 Gecorrigeerd voor incidentele posten (zie hoofdstuk Financiële resultaten).

We zijn voornemens in de tweede helft van 2019 een update van onze lange termijn-doelstellingen te geven.

## Nut voor de klant

We willen een bank zijn waar de klant zich thuis voelt en die proactief meedenkt met eerlijke producten. In hoeverre we daarin slagen, meten we af aan onder meer de klanttevredenheid en de groei van het aantal betaalrekeningen.

### NET PROMOTER SCORE

Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS)<sup>1</sup> verbeterde van -3 eind 2017 tot -1. De NPS verbeterde bij alle merken. ASN Bank en RegioBank blijven behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS. SNS zette de gestage trend op weg naar een positieve NPS door. Ten opzichte van -39 in 2013 rapporteerde zij nu -11. Bij BLG Wonen liet de NPS geringe verbetering zien naar -22. In de tweede helft van 2018 daalde de klantgewogen NPS enigszins, na in de eerste helft het breakeven niveau te hebben bereikt.

### AANTAL BETAALREKENINGKLANTEN

Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 79.000 (163.000 bruto) naar 1.488.000 ultimo 2018.

<sup>1</sup> Aan de hand van rapportcijfers wordt bepaald of een klant een 'promoter' is (bij een 9 en 10), 'passief tevreden' is (bij een 7 en 8) of een 'criticaster' is (bij een 6 of lager). Een positieve NPS vereist dat het percentage promoters hoger is dan het percentage criticasters.

## Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

We willen een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Vanuit onze kernactiviteiten hypotheek, sparen en betalen kunnen we een aanzienlijke positieve invloed hebben op de duurzaamheid in onze keten en de financiële weerbaarheid van klanten.

### KLIMAATNEUTRALE BALANS

We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 oplopend tot 100% in 2030. Eind 2018 was onze balans voor 37% klimaatneutraal (2017: 27%). De stijging is met name het gevolg van financieringen in duurzame projecten, met name in vier windparken, en beleggingen in groene obligaties. Samen namen deze met € 0,2 miljard toe. De totale CO<sub>2</sub>-winst van duurzame financieringen en groene obligaties bedroeg 503 kiloton (2017: 355 kiloton).

Het gemiddelde energielabel van de door ons gefinancierde woningen liet een lichte verbetering zien. Doordat de hypotheekportefeuille toenam bleef het totale berekende CO<sub>2</sub>-verlies van deze kredieten vrijwel constant. Het totale CO<sub>2</sub>-verlies van onze balans, met name veroorzaakt door de hypotheekportefeuille, bedroeg 1.357 kiloton (2017: 1.331).

### FINANCIËLE WEERBAARHEID

Financiële weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu in de samenleving. Tweehonderd jaar geleden zijn we mede met dit doel opgericht. Onze missie grijpt terug op deze historie. We willen onze klanten stimuleren en helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten.

Begin 2018 hebben we financiële weerbaarheid meetbaar gemaakt in een KPI. In een maandelijks onderzoek vragen we 530 van onze klanten of zij merken dat de bank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen. De respondenten beantwoorden de vraag op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 100 (helemaal eens). De eerste nulmeting, in januari 2018, leverde een score op van 40. We hebben toen de doelstelling voor 2020 op 50 vastgesteld. Vanaf het tweede kwartaal hebben we in de vraagstelling 'de bank' vervangen door onze specifieke bankmerken. Dit roept meer herkenning op vanuit eigen ervaring in plaats van associaties over banken in het algemeen en verklaart grotendeels de stijging van de uitkomst in december: 49.

## Oprechte aandacht voor de medewerker

Met ingang van 2019 hebben we de term 'zingeving voor de medewerker' vervangen door 'oprechte aandacht voor de medewerker'. Vanuit oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap willen we onze medewerkers in staat stellen om onze missie en strategie te realiseren.

Met onze manier van bankieren willen we waarde creëren op financieel en niet-financieel gebied. Waarde creëren begint met oprechte aandacht voor medewerkers. Door in onze medewerkers te investeren kunnen zij bankieren met de menselijke maat dagelijks in de praktijk brengen. Wij zijn van plan in de loop van 2019 ter vervanging van de medewerker-Net Promoter Score (eNPS) een nieuwe doelstelling te formuleren die beter aansluit bij oprechte aandacht voor de medewerker.

De eNPS geeft aan in welke mate medewerkers de Volksbank aanbevelen als werkgever. Deze wordt op dezelfde manier gemeten als de NPS voor klanten. De eNPS is gedaald tot -20 (2017: -2). Het blijkt dat onze doelstelling van +40 voor 2020 voor de eNPS lastig te realiseren is in een periode van reorganisaties en krimpende werkgelegenheid in de bancaire sector. Bij de Volksbank neemt het percentage criticasters toe, omdat medewerkers vanwege de reorganisaties anderen minder snel aanraden bij de Volksbank te werken.

Om nader te meten of we met onze doelen op de goede weg zijn, hebben we in mei en oktober 2018 een medewerkersonderzoek uitgevoerd. Hoewel de bevoegenheid<sup>2</sup> onder medewerkers vrij stabiel bleef, zien we in oktober 2018 voor het eerst een lichte daling, van 7,4 naar 7,2. De betrokkenheid<sup>3</sup> nam in mei 2018 toe van 7,6 naar 7,7 en daalde vervolgens in oktober 2018 naar 7,4, wat nog steeds een hoge score is. Voor zowel betrokkenheid als bevoegenheid is de doelstelling voor 2020 een 8.

<sup>2</sup> Bevoegenheid geeft aan dat medewerkers energie krijgen van hun werk, trots zijn op het werk dat ze doen en hun werk als zinvol ervaren. Ze zetten zich in om zichzelf en de organisatie continu te verbeteren.

<sup>3</sup> Betrokkenheid is de mate waarin medewerkers zich verbonden voelen met de organisatie. Medewerkers die betrokken zijn, vinden zichzelf bij de organisatie passen, staan achter de doelstellingen van de organisatie én vinden het leuk om bij de organisatie te blijven werken.

## Rendement voor de aandeelhouder

### RENDEMENT OP EIGEN VERMOGEN

De Volksbank wil een gezonde en stabiele bank zijn met laag risico-activiteiten. We hanteren hierbij een 2020 doelstelling voor het rendement op eigen vermogen van 8%.

Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,6%, dit is lager dan in 2017 (8,7% gecorrigeerd voor incidentele posten). Deze daling, bij een zeer solide kapitaalpositie, was volledig het gevolg van een lagere nettowinst, met name veroorzaakt door lagere baten.

### DIVIDEND

Het voornemen van de Volksbank is om tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat als dividend aan de aandeelhouder uit te keren. Voor 2018 wordt een dividend voorgesteld van € 161 miljoen. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%.

## Overige doelstellingen

### KAPITAAL

Onze huidige doelstellingen op het gebied van kapitalisatie zijn een Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 15%, op basis van de huidige regelgeving, en een leverage ratio van ten minste 4,25%.

De Tier 1-kernkapitaalratio liet een stijging zien naar 35,5% (ultimo 2017: 34,1%), ondanks een negatieve impact van 2%-punten als gevolg van de invoering van IFRS 9 op 1 januari 2018. Dit werd meer dan volledig gecompenseerd door de toevoeging van nettowinst en een daling van de risicogewogen activa (RWA) met € 0,4 miljard ten opzichte van eind 2017.

Onze verwachting is dat, op basis van het in december 2017 bereikte akkoord over Basel IV-regelgeving, onze RWA met ongeveer 45% zullen toenemen en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ongeveer 11%-punten.

De leverage ratio was 5,5% (ultimo 2017: 5,5%), ruim boven onze minimum doelstelling. De leverage ratio bleef onveranderd ondanks een lichte daling van het Tier 1-kernkapitaal en een toename van de risico-exposure met € 0,3 miljard.

### EFFICIENCYRATIO

Voor de efficiencyratio (gedefinieerd als operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) hebben we in 2016 een beoogde bandbreedte van 50% tot 52% voor 2020 gedefinieerd. In 2018 bedroeg de efficiencyratio 58,7% (2017 gecorrigeerd voor incidentele posten: 55,4%).

Deze stijging was vrijwel volledig toe te schrijven aan lagere totale gecorrigeerde baten. De daling van de totale baten lag in lijn met onze verwachting gezien de lage rente omgeving. Besparingen voortvloeiend uit ons kostenreductieprogramma werden echter tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement alsmede door een stijging van cao-lonen, inclusief hogere sociale lasten.

## Opties voor de toekomst

In het najaar van 2018 heeft NL Financial Investments (NLFI) haar tweede voortgangsrapportage uitgebracht over de privatisering van de Volksbank. In juni 2016 had NLFI aangegeven dat de Volksbank twee tot drie jaar nodig heeft voordat een besluit genomen kan worden over een privatisering. Deze termijn loopt rond medio 2019 af. Op basis van de nieuwste rapportage van NLFI concludeerde de minister van Financiën dat de Volksbank deze periode minimaal nodig zal hebben om de gedeelde waarde-ambitie verder uit te werken en haar maatschappelijke identiteit verder te versterken.

Zodra de Volksbank gereed is voor privatisering zal NLFI de minister van Financiën daarover adviseren. Mocht dat medio 2019 nog niet aan de orde zijn, dan zal NLFI wederom een voortgangsrapportage uitbrengen en ingaan op de op dat moment verwachte timing.

## Vooruitzichten

Als gevolg van internationale handelsspanningen, de Brexit en neerwaarts bijgestelde macro-economische verwachtingen voor een aantal Europese landen, waaronder Duitsland zal naar verwachting de economische groei in Nederland in 2019 afnemen. De werkloosheid zal niet veel verder kunnen dalen, terwijl de prijsstijging op de huizenmarkt afvlakt en het aantal transacties verder afneemt. Vanwege de zwakkere macro-economische vooruitzichten verwachten we dat het huidige lage renteklimaat in Europa voor de korte tot middellange termijn aanhoudt.



Netto rentebaten zullen hierdoor naar verwachting lager zijn dan in 2018.

In 2019 zal de verwachte daling van de totale operationele lasten de lagere rentebaten vermoedelijk niet volledig compenseren.

Op basis van de bijgestelde macro-economische ramingen verwachten we dat de waardeverminderingen op leningen niet langer een vrijval zullen laten zien, maar wel beperkt blijven.

Alles bijeengekomen verwachten we dat de nettowinst in 2019 licht lager zal zijn dan in 2018.

# Macro-economische ontwikkelingen

## DE NEDERLANDSE ECONOMIE

De Nederlandse economie wist in 2018 het hoge groeitempo van het voorgaande jaar niet helemaal vol te houden maar bleef wel beter presteren dan de eurozone als geheel. Per saldo viel de groei terug van 2,9% over 2017 naar 2,5%. De meest stabiele bijdrage werd geleverd door de consumptie. Ook investeringen leverden per saldo een positieve bijdrage. De banengroei bleef boven verwachting waardoor de gemiddelde werkloosheid in 2018 daalde van 4,9% naar 3,8%. De steeds krappere arbeidsmarkt zorgt langzaam maar zeker voor een acceleratie van de loonstijging, al blijft deze met een kleine 2,5% nog steeds beperkt. De inflatie kwam, gemiddeld over het jaar, uit op 1,7%, iets hoger dan in 2017. Hier was de olieprijs mede debet aan, die in 2018 gemiddeld fors hoger lag dan in 2017.

## RENTESTANDEN EN RENDEMENT STAATSLENINGEN

Met een Europese Centrale Bank (ECB) die het depositotarief ongewijzigd op -0,4% hield, bleven de geldmarktrentes gedurende het hele jaar uiterst laag. Bij aanvang van 2018 lag het aankoopprogramma van obligaties vast tot en met september 2018 met een maandelijks aankoop van € 30 miljard. De verwachting dat dit daarna gehalveerd zou worden tot en met december om daarna geheel te stoppen, werd in de ECB-vergadering van augustus 2018 bewaarheid. Daarbij werd een eerste renteverhoging door de ECB niet verwacht voor het eind van de zomer 2019. In de aanloop van deze afbouw liep de Nederlandse 10-jaars rente langzaam op tot een piek van 0,8%. Daarna daalde de rente weer, mede onder invloed van tegenvallende macrocijfers, vooral elders in Europa, en een olieprijs die in het laatste kwartaal een forse daling inzette. Aan het eind van het jaar zakte de rente nog verder weg, waarbij ook de handelsspanningen tussen China en de VS en, niet in de laatste plaats, de toenemende vrees voor een chaotische Brexit, een belangrijke rol speelden. Het 10-jaars rentetarief lag op het einde van het jaar 0,38% lager dan de 0,53% bij de start van het jaar en de vooruitzichten voor rentestijgingen op korte termijn zijn begin 2019 zowel door de Federal Reserve als de ECB getemperd.

## WONING- EN HYPOTHEKENMARKT

De huizenmarkt werd in toenemende mate gekenmerkt door krapte, wat mede veroorzaakt werd door huizenbezitters die er de voorkeur aan gaven eerst een huis te kopen alvorens het eigen huis in de verkoop te doen. De krapte zorgde er enerzijds voor dat het aantal transacties, bij gebrek aan aanbod, met -10% terugviel, wat sterker dan verwacht. Anderzijds profiteerden verkopers van een sterke prijsstijging die gemiddeld over het jaar op 9% uitkwam. Aan het eind van het jaar nam het aanbod van te koop staande woningen weer iets toe, een teken dat de markt enigszins begon te ontspannen.

## SPAARMARKT

In 2018 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 354 miljard, een plus van 4% (ultimo 2017: € 341 miljard). De renteverlaging voor spaargeld zette ook in 2018 door.

# Commerciële ontwikkelingen

## Commerciële ontwikkelingen

	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017
<b>KLANTEN EN BETALEN</b>			
Totaal aantal klanten (in 1.000)	3.202	3.160	3.128
Totaal aantal betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.488	1.442	1.409
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen <sup>1</sup>	24%	23%	20%
<b>HYPOTHEKEN</b>			
Particuliere hypotheke (bruto in € miljarden)	47,3	46,7	46,0
Marktaandeel nieuwe hypotheke (in #)	7,3% <sup>2</sup>	7,5%	6,8%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) <sup>3</sup>	6,6% <sup>4</sup>	6,6%	6,5%
<b>SPAREN</b>			
Particuliere spaartegoeden (in € miljarden)	37,4	37,7	36,8
Marktaandeel particuliere spaartegoeden	10,6%	10,6%	10,7%

1 Bron: marktonderzoek door Ipsos, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) per einde van elke gerapporteerde periode een jaar terugkijkend.

2 Betreft 3e kwartaal 2018 cijfers wegens niet tijdig beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

3 Gebaseerd op CBS-gegevens. Marktaandelen van 31-12-2017 zijn aangepast als gevolg van aanpassing van de marktomvang door CBS.

4 Betreft cijfer tot en met het 3e kwartaal 2018 wegens het niet op tijd beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

## Klanten en betalen

In 2018 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS samen 230.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 74.000. Dit was met name toe te schrijven aan de succesvolle groei van het aantal klanten met een betaalrekening.

Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 79.000 (bruto toename 163.000) naar 1.488.000 ultimo 2018. De nettogroei bleef iets achter bij die van 2017 (81.000) vanwege een correctie van 18.000 inactieve betaalrekeningklanten<sup>4</sup>.

De hoge instroom van betaalklanten leidde in 2018 ook tot een recordaantal klanten dat gebruikmaakte van de interbancaire Overstapservice, in totaal bijna 37.000.

Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen is het afgelopen jaar gegroeid naar 24% (eind 2017: 20%). Zowel ASN Bank, RegioBank als SNS lieten een stijging zien. Met name in het eerste en derde kwartaal hebben we veel nieuwe betaalklanten mogen verwelkomen. De succesvolle marketingcampagnes voor jeugdbetaalproducten van de verschillende merken hebben hieraan een belangrijke bijdrage geleverd.

Het marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ligt sinds 2014 op 20% of hoger, aanzienlijk hoger dan het marktaandeel van circa 8%<sup>5</sup> op basis van de totale portefeuille.

## Hypotheke

Het aantal afgesloten hypotheke is enigszins gedaald door schaarste op de woningmarkt maar de gemiddelde hoofdsom liet een stijging zien. In de markt voor nieuwe particuliere hypotheke bleef het aandeel van hypotheke met een rentevaste looptijd van meer dan 10 jaar hoog, op meer dan 50%.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank steeg tot € 5,9 miljard, van € 5,5 miljard in 2017 (+7%), deels gedreven door prijsstijgingen. Onze kapitaalpositie stelde ons in staat onze hypotheekportefeuille verder te laten groeien, waarbij wij ook onze marges bleven monitoren. Het marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheke steeg naar 7,3%<sup>6</sup> (2017: 6,8%). Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille steeg het marktaandeel licht van 6,5% ultimo 2017 naar 6,6%.

<sup>4</sup> Betaalrekeningen met een saldo van nihil of lager en waarop minimaal 13 maanden geen klantgedreven transactie heeft plaatsgevonden.

<sup>5</sup> Op basis van marktaandeel alle bestaande betaalrekeningen per 1 januari 2018: marktonderzoek Ipsos.

<sup>6</sup> Betreft tot en met het 3e kwartaal 2018 wegens het niet op tijd beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

Renteherzieningen bedroegen bijna € 3,3 miljard, een aanzienlijke daling ten opzichte van 2017 (bijna € 5,1 miljard). Van de herzieningen betrof ongeveer een vierde vroegtijdige renteherzieningen (2017: bijna 35%). De vroegtijdige renteherzieningen namen af doordat bij een groot deel van de portefeuille reeds in eerdere jaren een renteherziening had plaatsgevonden. In 2017 waren reguliere renteherzieningen hoger als gevolg van de hoge hypotheekproductie in 2007. Dit betrof met name hypotheeklen met een rentevaste periode van 10 jaar.

Het totale aflossingsniveau van € 4,6 miljard is ten opzichte van 2017 (€ 4,3 miljard) iets gestegen (+7%), ondanks een lichte afname van het aantal verhuizingen. Contractuele aflossingen namen geleidelijk toe, in lijn met de veranderende samenstelling van de hypotheekportefeuille, met name weerspiegeld in een toename van annuïtaire hypotheeklen. Daarnaast was er een toename in aflossingen van overbruggingskredieten.

Dankzij de toegenomen productie en het hoge niveau van klantbehoud, heeft de Volksbank een beheerste groei van de particuliere hypotheekportefeuille gerealiseerd, van € 46,0 miljard ultimo 2017, tot € 47,3 miljard (bruto boekwaarde). De vraag naar hypotheeklen met een rentevaste periode van vijftien jaar of langer bleef hoog. Eind 2018 bestond € 8,6 miljard van de portefeuille uit deze hypotheeklen (18,3%), tegenover € 8,0 miljard (17,9%) ultimo 2017. Ook het aandeel hypotheeklen met een rentevaste periode van 10 tot 15 jaar is toegenomen, namelijk van 61% naar 64% van de totale hypotheekportefeuille.

## Sparen

De particuliere spaartegoeden bij de Volksbank stegen naar € 37,4 miljard ten opzichte van € 36,8 miljard eind 2017. De Nederlandse particuliere spaarmarkt groeide licht naar € 354 miljard, van € 341 miljard ultimo 2017, zowel door autonome groei als door een bijstelling van de marktomvang door DNB. Het marktaandeel van 10,6% was nagenoeg stabiel ten opzichte van ultimo 2017 (10,7%).

# Financiële resultaten

## Winst- en verliesrekening

in € miljoenen	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie	2e halfjaar 2018	1e halfjaar 2018
Netto rentebaten	908	924	-2%	453	455
Netto provisie en beheervergoedingen	44	49	-10%	23	21
Overige baten	6	55	-89%	2	4
<b>Totaal baten</b>	<b>958</b>	<b>1.028</b>	<b>-7%</b>	<b>478</b>	<b>480</b>
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	562	560	0%	290	272
Wettelijke heffingen	47	43	9%	18	29
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>609</b>	<b>603</b>	<b>1%</b>	<b>308</b>	<b>301</b>
Bijzondere waardeverminderingen	-12	-24	50%	4	-16
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>361</b>	<b>449</b>	<b>-20%</b>	<b>166</b>	<b>195</b>
Belastingen	93	120	-23%	47	46
<b>Nettoresultaat</b>	<b>268</b>	<b>329</b>	<b>-19%</b>	<b>119</b>	<b>149</b>
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en verbonden derivaten	-	13		-	-
Totaal incidentele posten	-	13		-	-
<b>Gecorrigeerd nettoresultaat</b>	<b>268</b>	<b>316</b>	<b>-15%</b>	<b>119</b>	<b>149</b>
Efficiëncyratio <sup>1</sup>	58,7%	54,5%		60,8%	56,7%
Gecorrigeerde efficiëncyratio <sup>2</sup>	58,7%	55,4%		60,8%	56,7%
Rendement eigen vermogen (REV) <sup>3</sup>	7,6%	9,1%		6,8%	8,5%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) <sup>4</sup>	7,6%	8,7%		6,8%	8,5%
Rentemarge (bps) <sup>5</sup>	1,47%	1,50%		1,47%	1,47%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>6</sup>	0,91%	0,91%		0,94%	0,88%

1 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.

2 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten gecorrigeerd voor de impact van incidentele posten.

3 Nettoresultaat afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

4 Nettoresultaat gecorrigeerd voor incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

5 Netto rentebaten afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

6 Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

### NETTOWINST

De nettowinst liet een daling zien naar € 268 miljoen, ten opzichte van € 329 miljoen in 2017 (-19%). In 2017 bevatte het nettoresultaat een bedrag van € 13 miljoen aan incidentele posten, volledig bestaande uit positieve ongerealiseerde waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten. Als gevolg van de herclassificatie van de voormalige DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs is deze volatiliteit in de winst- en verliesrekening vanaf 2018 geëlimineerd.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde de nettowinst met € 48 miljoen (-15%). Deze daling was toe te schrijven aan € 53 miljoen lagere gecorrigeerde baten (-5%), € 6 miljoen hogere totale operationele lasten en een € 12 miljoen lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen.

Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,6%, een daling ten opzichte van 2017 (gecorrigeerd: 8,7%) als gevolg van een lager gecorrigeerd nettoresultaat.

De efficiëncyratio bedroeg 58,7% (2017 gecorrigeerd voor incidentele posten: 55,4%). Deze stijging was vrijwel volledig toe te schrijven aan lagere totale gecorrigeerde baten.

## Baten

### Verdeling baten

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie	2e halfjaar 2018	1e halfjaar 2018
Netto rentebaten	908	924	-2%	453	455
Netto provisie en beheervergoedingen	44	49	-10%	23	21
Resultaat uit beleggingen	3	26	-88%	6	-3
Resultaat op financiële instrumenten	2	28	-93%	-5	7
Overige operationele opbrengsten	1	1	0%	1	-
<b>Totaal baten</b>	<b>958</b>	<b>1.028</b>	<b>-7%</b>	<b>478</b>	<b>480</b>
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheek en verbonden derivaten	-	17		-	-
<b>Gecorrigeerde baten</b>	<b>958</b>	<b>1.011</b>	<b>-5%</b>	<b>478</b>	<b>480</b>
Rentemarge (bps)	1,47%	1,50%		1,47%	1,47%

De totale gecorrigeerde baten daalden met € 53 miljoen tot € 958 miljoen (-5%), voornamelijk gedreven door lagere overige baten en in mindere mate door lagere netto rentebaten.

#### NETTO RENTEBATEN

De netto rentebaten daalden gering met € 16 miljoen tot € 908 miljoen (-2%).

Baten uit hypotheek waren lager als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen in 2017 en 2018 tegen lagere hypotheektarieven. Daarnaast is de nieuwe hypotheekproductie afgesloten tegen lagere tarieven dan die van de hypotheek afgelost in 2018. Deze effecten werden deels gecompenseerd door de beheerste groei van de hypotheekportefeuille.

Lagere rentelasten als gevolg van verlagingen van de rente op spaartegoeden compenseerden de lagere rentebaten uit hypotheek grotendeels.

Rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico waren hoger. Deze stijging was voornamelijk toe te schrijven aan de hoge nieuwe hypotheekproductie en renteherzieningen met een langere rentevaste looptijd en het volledige effect van een in 2017 verbeterd model voor het schatten van vervroegde aflossingen en renteherzieningen.

Ten slotte werden de netto rentebaten positief beïnvloed door het volledig jaareffect van een in 2017 doorgevoerde andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen<sup>7</sup>. De lagere netto rentebaten zijn weerspiegeld in een rentemarge die gering daalde tot 147 bps, vergeleken met 150 bps in 2017.

#### NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden met € 5 miljoen tot € 44 miljoen. Deze daling werd voor € 10 miljoen verklaard door een andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen. Daarnaast waren de beheervergoedingen hoger, gedreven door een stijging in het beheerd vermogen en ontvangen provisies inzake een aan het Deposito Garantiefonds ter beschikking gestelde kredietfaciliteit.

#### RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen daalde met € 23 miljoen tot € 3 miljoen, grotendeels als gevolg van lagere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille. In 2017 waren resultaten uit met name de verkoop van Franse obligaties uit hoofde van risicomangement relatief hoog, terwijl er in 2018 een negatief resultaat was op de afbouw van posities in Italiaanse vastrentende waarden. Daarnaast is de potentie om winsten te realiseren op de beleggingsportefeuille afgenomen als gevolg van een wijziging van de waarderingsgrondslag van een deel van de liquiditeitsportefeuille van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs.

#### RESULTAAT OP FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Het resultaat op financiële instrumenten daalde met € 26 miljoen tot € 2 miljoen. Dit was voor € 17 miljoen toe te schrijven aan positieve reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten die waren opgenomen in de baten van 2017. Als gevolg van de herclassificatie van de voormalige DBV-hypotheek van reële waarde naar

<sup>7</sup> In 2017 heeft RegioBank haar provisievergoedingsmodel gewijzigd van een spaarsaldomodel naar een klantmodel. Hierdoor worden betaalde distributievergoedingen geïnclassificeerd als provisielasten en niet meer als rentelasten. Doordat 2017 een overgangsjaar was, is het volledige effect in 2018 zichtbaar.

geamortiseerde kostprijs is deze bron van volatiliteit in de winst- en verliesrekening vanaf 2018 geëlimineerd.

Gecorrigeerd voor de fluctuatie in reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheeken en daaraan verbonden derivaten daalden de resultaten op financiële instrumenten met € 9 miljoen, gedreven door lagere handelsresultaten.

## Lasten

### Operationele lasten en fte

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie	2e halfjaar 2018	1e halfjaar 2018
Personeelskosten	402	381	6%	202	200
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	21	21	0%	10	11
Overige operationele lasten	186	201	-7%	96	90
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>609</b>	<b>603</b>	<b>1%</b>	<b>308</b>	<b>301</b>
Wettelijke heffingen (overige operationele lasten)	47	43	9%	18	29
<b>Gecorrigeerde operationele lasten</b>	<b>562</b>	<b>560</b>	<b>0%</b>	<b>290</b>	<b>272</b>
Efficiëncyratio	58,7%	54,5%		60,8%	56,7%
Gecorrigeerde efficiëncyratio	58,7%	55,4%		60,8%	56,7%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa	0,91%	0,91%		0,94%	0,88%
<b>FTE</b>					
Totaal aantal interne fte's	2.993	3.231	-7%	2.993	3.155
Totaal aantal externe fte's	804	714	13%	804	771
<b>Totaal aantal fte's</b>	<b>3.797</b>	<b>3.945</b>	<b>-4%</b>	<b>3.797</b>	<b>3.926</b>

De totale operationele lasten stegen met € 6 miljoen tot € 609 miljoen. Met € 47 miljoen waren de wettelijke heffingen € 4 miljoen hoger dan in 2017. Hiervoor gecorrigeerd stegen de operationele lasten fractioneel met € 2 miljoen tot € 562 miljoen.

De gecorrigeerde operationele lasten zijn positief beïnvloed door een lagere dotatie aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen en door verdere efficiencyverbeteringen. Besparingen voortvloeiend uit ons kostenreductieprogramma werden tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement alsmede door stijgingen van cao-lonen, inclusief hogere sociale lasten.

De dotatie aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen in 2018 bedroeg € 11 miljoen en omvatte een dotatie van € 22 miljoen, opgenomen onder personeelskosten, vrijwel geheel bestaand uit additionele reorganisatielasten. Deze lasten hielden verband met nadere initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren.

De dotatie aan de reorganisatievoorziening werd deels gecompenseerd door een vrijval van voorzieningen van € 11 miljoen, opgenomen onder overige operationele lasten. Dit betrof met name voorzieningen voor de compensatie van mkb-klienten onder het Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb.

Dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen in 2017 waren € 20 miljoen. Hiervan was het merendeel begrepen in de personeelskosten (€ 16 miljoen). Dotaties betroffen onder meer additionele reorganisatielasten (€ 8 miljoen). Daarnaast waren er lasten in verband met bescherming tegen plofkraken, extra lasten als gevolg van een gewijzigd beleid inzake incassobeheer, in verband met het helpen van klanten voor wie hun consumptieve krediet een belemmering vormt om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker en lasten voor het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

Wettelijke heffingen bedroegen € 47 miljoen, waarvan € 15 miljoen gerelateerd aan de bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds (2017: € 10 miljoen) en € 32 miljoen aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel (2017: € 33 miljoen). De toename van de bijdrage aan het resolutiefonds weerspiegelt een hogere bijdrage voor alle Nederlandse banken aangezien de groei van het fonds achterbleef bij de groei van de gedekte deposito's.

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa bleef stabiel op 91 bps.

Vergeleken met eind 2017 daalde het aantal interne werknemers van 3.231 naar 2.993 fte (-7%). Deze daling vloeide hoofdzakelijk voort uit efficiency- en reorganisatiemaatregelen.

Het aantal externe medewerkers steeg van 714 tot 804 fte. Dit was met name gerelateerd aan de opvang van tijdelijke tekorten bij projecten op het gebied van regelgeving en compliance, bij het terughalen van klanten bij incassobureaus en bij het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

## Bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie	2e halfjaar 2018	1e halfjaar 2018
Particuliere hypotheek	-8	-21	62%	-	-8
Overige particuliere leningen	-1	6	-	1	-2
Mkb-kredieten	-5	-9	44%	2	-7
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	1	-	-	1	-
Beleggingen	1	-	-	-	1
<b>Totaal bijzondere waardeverminderingen</b>	<b>-12</b>	<b>-24</b>	<b>50%</b>	<b>4</b>	<b>-16</b>
Risicokosten totale leningen	-0,03%	-0,05%		0,01%	-0,07%
Risicokosten particuliere hypotheek	-0,02%	-0,05%		0,00%	-0,03%
Risicokosten mkb-kredieten	-0,75%	-1,10%		0,51%	-1,98%

Sinds 1 januari 2018 zijn we verplicht om kredietvoorzieningen te treffen conform de vereisten van IFRS 9. Voorheen werden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor gerealiseerde kredietverliezen ('incurred loss'). Onder IFRS 9 worden kredietvoorzieningen gevormd op basis van verwachte verliezen ('expected loss'). Binnen IFRS 9 zijn er drie stages die weergeven in hoeverre het kredietrisico op een klant of lening in de loop van de tijd is toegenomen. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de paragraaf Kredietrisico.

In 2018 was er, onder IFRS 9, een netto vrijval van voorzieningen voor kredietrisico van € 12 miljoen. In 2017 was deze vrijval van € 24 miljoen, onder IAS 39.

De netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheek bedroeg € 8 miljoen, wat gelijkstaat aan 2 bps van de bruto uitstaande particuliere hypotheek. Deze vrijval was het gevolg van verbeterde economische vooruitzichten in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, resulterend in een afname van stage 2-leningen. Daarnaast was er een afname van stage 3-leningen als gevolg van verbeterde economische omstandigheden. De positieve invloed die hiervan uitging werd deels gecompenseerd door een additionele voorziening van € 6 miljoen voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

In 2017 was de netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheek € 21 miljoen dankzij een substantiële daling van voorziene particuliere hypotheek als gevolg van verbeterde macro-economische omstandigheden en een stijging van de huizenprijzen.

De netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroeg € 1 miljoen ten opzichte van een dotatie van € 6 miljoen in 2017. Deze omslag was vrijwel geheel toe te schrijven aan additionele lasten in 2017 in verband met parameteraanpassingen van voorzieningenmodellen. Dit omvatte de introductie van minimum dekkingsgraden voor voorziene leningen, lineair oplopend tot 100% voor particuliere leningen met een achterstand van 24 maanden of meer.

De netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op de mkb-kredietportefeuille bedroeg € 5 miljoen. Stage 2- leningen namen af als gevolg van verbeterde economische vooruitzichten, in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, zoals werkloosheid en het aantal faillissementen. Ook stage 3-leningen daalden met name als gevolg van herstel. Deze positieve factoren werden deels tenietgedaan door een additionele voorziening van € 4 miljoen voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

De afname van de voorziene mkb-kredietportefeuille in 2017 resulteerde dat jaar in een totale netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen van € 9 miljoen.

## Belastingen

De Volksbank heeft € 93 miljoen vennootschapsbelasting verantwoord over het resultaat van 2018. De effectieve belastingdruk bedroeg 26% (2017: 27%), bij een nominaal tarief van 25%. De



hogere belastingdruk werd veroorzaakt door de lagere waardering van een per saldo uitgestelde belastingvordering tegen de lagere vennootschapsbelastingtarieven die gaan gelden in 2020 en 2021. De hogere belastingdruk als gevolg hiervan werd deels gecompenseerd door een belastingbate inzake correcties in verband met de afwikkeling van de belastingaangifte voor het jaar 2016.

## Resultaten tweede halfjaar 2018 vergeleken met eerste halfjaar 2018

Vergeleken met het eerste halfjaar van 2018 daalde de nettowinst van € 149 miljoen tot € 119 miljoen (-20%). Deze daling was vrijwel geheel toe te schrijven aan hogere totale operationele lasten, een omslag in bijzondere waardeverminderingen en een hogere belastingdruk.

De totale baten daalden fractioneel met € 2 miljoen tot € 478 miljoen. De netto rentebaten van € 453 miljoen kwamen € 2 miljoen lager uit ten opzichte van het eerste halfjaar. Dit kwam voornamelijk door lagere baten uit hypotheekleningen als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen in 2018 tegen lagere hypotheektarieven. Daarnaast is de nieuwe hypotheekproductie afgesloten tegen substantieel lagere tarieven dan die van de hypotheekleningen afgelost in 2018. Deze effecten werden deels gecompenseerd door de groei van de hypotheekportefeuille.

De lagere baten uit hypotheekleningen werden grotendeels gecompenseerd door lagere rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico met name als gevolg van vervallen derivatencontracten, lagere rentelasten wegens een verlaging van de spaarrentes en hogere rentebaten als gevolg van boeterentes uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheekleningen.

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen van € 23 miljoen lieten een stijging zien vergeleken met € 21 miljoen in het eerste halfjaar, met name als gevolg van hogere ontvangen provisies en beheervergoedingen inzake een aan het Deposito Garantiefonds ter beschikking gestelde kredietfaciliteit.

De totale operationele lasten stegen met € 7 miljoen tot € 308 miljoen. Met € 18 miljoen waren de wettelijke heffingen € 11 miljoen lager dan in het eerste halfjaar. Exclusief wettelijke heffingen stegen de gecorrigeerde operationele lasten met € 18 miljoen tot € 290 miljoen. Hiervan had € 13 miljoen betrekking op een omslag in dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen. Beide jaarhalften bevatten aanzienlijke reorganisatielasten maar in het eerste halfjaar werden deze gecompenseerd door vrijvallen van overige niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen, met name in verband met de compensatie onder het Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb. Daarnaast waren advieskosten en marketingkosten hoger in de tweede jaarhalf.

De wettelijke heffingen waren € 11 miljoen lager dan het eerste halfjaar van 2018. Dit is meer dan volledig toe te schrijven aan het feit dat de volledige jaarbijdrage aan het resolutiefonds in het eerste halfjaar van 2018 is verantwoord.

Bijzondere waardeverminderingen stegen van een netto vrijval van € 16 miljoen in het eerste halfjaar van 2018 naar een last van € 4 miljoen in het tweede halfjaar. Deze stijging werd voor de helft veroorzaakt door een additionele voorziening voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn. Daarnaast was er in het tweede halfjaar binnen de mkb-kredietportefeuille een beperktere afname van stage 3-leningen dan in het eerste halfjaar, hetgeen resulteerde in een lagere vrijval. Ten slotte waren de bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen € 3 miljoen hoger. In het eerste halfjaar was er een vrijval van € 2 miljoen, grotendeels toe te schrijven aan een lager debetsaldo op betaalrekeningen.

De effectieve belastingdruk in het tweede halfjaar van 2018 steeg tot 28%, door de lagere waardering van een per saldo uitgestelde belastingvordering tegen de lagere vennootschapsbelastingtarieven voor 2020 en 2021. In het eerste halfjaar van 2018 was de effectieve belastingdruk met 23% lager dan het nominale tarief van 25% door een belastingbate inzake correcties in verband met de afwikkeling van de belastingaangifte voor het jaar 2016.

# Risicomangement

## Kredietrisico

IFRS 9 in miljoenen euro's	31 december 2018	1 januari 2018
Particuliere hypotheke <sup>1</sup>	47.320	45.846
Overige particuliere kredieten	110	143
Mkb-kredieten	743	791
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.489	2.667
<b>Totaal vorderingen op klanten<sup>2</sup></b>	<b>50.662</b>	<b>49.447</b>

### KREDIETRISICO-INDICATOREN

#### Totale leningen en vorderingen op klanten

Leningen en vorderingen in stage 3	657	862
Stage 3 ratio	1,3%	1,8%
Stage 3 dekkingsgraad	15,4%	14,0%

#### Particuliere hypotheke

Particuliere hypotheke in stage 3	549	718
Stage 3 ratio	1,2%	1,6%
Stage 3 dekkingsgraad	8,4%	7,4%
In achterstand	1,1%	1,4%
NHG-gegarandeerd	30%	30%
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV	70%	74%

1 Inclusief IFRS waarderingsaanpassingen.

2 Bruto boekwaarden.

## Vorderingen op klanten

Het totaal aan bruto vorderingen op klanten is in 2018 toegenomen met € 1,1 miljard tot € 50,7 miljard, volledig veroorzaakt door een stijging van particuliere hypotheke. Overige particuliere en mkb-kredieten lieten een beperkte daling zien, evenals overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

Dankzij gunstige macro-economische omstandigheden, de sterke huizenmarkt en de inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer om klanten met financiële problemen te helpen is het risicoprofiel van de kredietportefeuille verbeterd ten opzichte van eind 2017. Hierdoor konden de kredietvoorzieningen afnemen van € 166 miljoen per 1 januari 2018 tot € 131 miljoen eind 2018. De stage 3-ratio (stage 3-leningen als percentage van de totale vorderingen) daalde van 1,8% naar 1,3%, de stage 3-dekkingsgraad steeg naar 15,4%.

Sinds 1 januari 2018 zijn we verplicht om kredietvoorzieningen te treffen conform de vereisten van IFRS 9. Voorheen werden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor gerealiseerde kredietverliezen ('incurred loss'). Onder IFRS 9 worden kredietvoorzieningen gevormd op basis van verwachte verliezen ('expected loss'). Deze nieuwe richtlijnen resulteren in een volatieler karakter van de voorzieningen doordat de verwachte macro-economische ontwikkelingen moeten worden meegenomen in de berekening. Binnen IFRS 9 zijn er drie stages die weergeven in hoeverre het kredietrisico op een klant of lening in de loop van de tijd is toegenomen. De stages zijn bepalend voor de berekeningsmethodiek en de hoogte van de te treffen voorziening:

- In stage 1 zijn leningen opgenomen waarvan geen sprake is van een significante stijging van het kredietrisico sinds de eerste verstrekking. Voor deze klanten/leningen wordt een voorziening genomen voor de verwachte verliezen (Expected Credit Loss: ECL) in de komende 12 maanden.
- Op het moment dat een significante verslechtering van het kredietrisico heeft plaatsgevonden, wordt een klant of lening van stage 1 naar stage 2 verplaatst. De voorziening wordt genomen op basis van de verwachte verliezen tot einde looptijd (lifetime ECL).
- Klanten/leningen worden naar stage 3 verplaatst indien: 1) zij in default zijn omdat zij vanuit de IFRS 9-optiek als credit impaired worden beschouwd, bijvoorbeeld doordat zij een betalingsachterstand van meer dan 90 dagen hebben 2) het non-performing leningen betreft met een forbearance-maatregel of 3) het klanten met een aflossingsvrije hypotheek zijn, voor wie het risico op het niet kunnen terugbetalen van de lening aan het einde van de looptijd als zeer hoog wordt beoordeeld.

### PARTICULIERE HYPOTHEKEN

Gedurende 2018 is de Nederlandse economie verder verbeterd. Dit heeft bijgedragen aan de verbetering van de kwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille. De onderpandwaarde van de hypotheeken is toegenomen als gevolg van het verder stijgen van de huizenprijzen. Dit had een positief effect op de gemiddelde Loan-to-Value (LtV). Deze verbeterde van 74% naar 70%. De totale exposure in particuliere hypotheeken is in 2018 met € 1,3 miljard gestegen naar € 47,3 miljard. Deze groei wordt deels verklaard door de stijgende huizenprijzen met als gevolg een gemiddeld hogere hoofdsom van de hypotheek per klant bij nieuwe verstrekkingen.

Bij de particuliere hypotheeken is het aandeel van stage 1-vorderingen relatief hoog: 94%. Nieuwe productie en positieve macro-economische omstandigheden leidden in 2018 tot een absolute stijging van particuliere hypotheeken in stage 1. Daarnaast verschoven stage 2 en 3 vorderingen naar betere stages mede door het actieve klantgerichte beleid door preventief- en bijzonder beheer. Hierdoor was ook de instroom naar stage 3 beperkt.

Het gunstige economische klimaat droeg er ook aan bij dat minder klanten in de financiële problemen kwamen. Hierdoor daalde de stage 3-ratio (stage 3-vorderingen als percentage van de totale vorderingen) naar 1,2%.

De absolute exposure van particuliere hypotheeken in stage 3 bedroeg eind 2018 € 549 miljoen. Hiervoor was een voorziening van € 46 miljoen getroffen, wat resulteerde in een stage 3-dekkingsgraad van 8,4% (begin 2018: 7,4%). De stijging van de dekkingsgraad werd geheel veroorzaakt door een additionele voorziening voor stage 3-vorderingen die langer dan 5 jaar in default zijn.

### OVERIGE PARTICULIERE KREDIETEN

De omvang van overige particuliere kredieten is verder teruggelopen van bruto € 143 miljoen per 1 januari 2018 naar € 110 miljoen ultimo 2018. De daling is veroorzaakt door aflossingen van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten. Verder is het debetsaldo op de betaalrekeningen gedaald. Gedurende 2018 heeft de Volksbank het beheer (en daarmee de exposure en het bijbehorende kredietrisico) van haar creditcardproducten onder gebracht bij International Card Services (ICS). De omvang van vorderingen in achterstand is gedaald van € 37 miljoen eind 2017 naar € 22 miljoen.

Bij overige particuliere kredieten is het aantal leningen in stage 3 relatief hoog, mede veroorzaakt doordat in het verleden doorlopende incasso's voor productkosten een negatief saldo konden veroorzaken. Begin 2018 is een automatische blokkade ingericht voor inactieve rekeningen met een laag of negatief saldo die voorkomt dat er nog bankkosten worden geïncasseerd, die zouden leiden tot roodstand. Hierdoor, en door opschoningsacties neemt het aantal inactieve rekeningen af.

Daarnaast is ook het aandeel van stage 3-vorderingen bij doorlopende kredieten en persoonlijke leningen hoog. Sinds oktober 2011 wordt dit soort kredieten niet meer verstrekt en wordt de portefeuille afgebouwd. De voorziening voor deze kredieten wordt in 24 maanden lineair opgebouwd tot 100% van de uitstaande vordering.

Overige particuliere kredieten zijn ongedekt, waardoor zij in stage 3 vrijwel volledig moeten worden voorzien. Eind 2018 was de stage 3-dekkingsgraad 100% (begin 2018: 94,1%).

### MKB-KREDIETEN

De Volksbank is begin 2018 een initiatief gestart om leningen te verstrekken aan het kleinbedrijf. Hiermee bieden we zzp'ers en kleine ondernemingen mogelijkheden tot financiering, waar dit doorgaans in de markt moeilijk blijkt. Gedurende 2018 hebben we in pilot-vorm nieuwe leningen verstrekt. Daarnaast helpen we bestaande klanten bij (her)financiering als dit niet leidt tot een te hoge totale exposure (zakelijke leningen tot maximaal € 1 miljoen).

Mkb-kredieten zijn afgenomen van € 786 miljoen (bruto) eind 2017 naar € 743 miljoen eind 2018. Deze daling is kleiner dan in voorgaande jaren door lagere aflossingen.

Het aandeel stage 1-vorderingen is bij mkb-kredieten kleiner dan bij particuliere hypotheeken. We werken hard om meer mkb-klanten financieel weerbaar te maken en naar stage 1 te migreren.

Stage 3-vorderingen daalden van € 110 miljoen begin 2018 naar € 86 miljoen eind 2018. Naast uitwinningen, die leidden tot een lager stage 3-volume, migreerden vorderingen naar betere stages. De stage 3-dekkingsgraad was 38,4% (begin 2018: 32,7%). De stijging werd met name

veroorzaakt door een additionele voorziening voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

#### OVERIGE ZAKELIJKE KREDIETEN EN VORDERINGEN OP DE OVERHEID

Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid kenmerken zich door veelal gegarandeerde leningen met een zeer laag kredietrisicoprofiel. Het overgrote deel van de vorderingen (92%) bevindt zich in stage 1, evenals begin 2018 (90%). Van de vorderingen is € 206 miljoen in stage 2 geplaatst, hierop is voor € 2 miljoen voorzien. In deze portefeuille zijn geen vorderingen in stage 3.

### Vorderingen op klanten 31 december 2018

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkings- graad
<b>STAGE 1</b>					
Particuliere hypotheke	44.236	-2	44.234	94,5%	0,0%
Overige particuliere kredieten	74	-	74	67,3%	0,0%
Mkb-kredieten	558	-1	557	75,1%	0,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.281	-1	2.280	91,6%	0,0%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 1</b>	<b>47.149</b>	<b>-4</b>	<b>47.145</b>	<b>94,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>STAGE 2</b>					
Particuliere hypotheke	2.039	-10	2.029	4,4%	0,5%
Overige particuliere kredieten	14	-2	12	12,7%	14,3%
Mkb-kredieten	99	-7	92	13,3%	7,1%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	208	-2	206	8,4%	1,0%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 2</b>	<b>2.360</b>	<b>-21</b>	<b>2.339</b>	<b>4,7%</b>	<b>0,9%</b>
<b>STAGE 3</b>					
Particuliere hypotheke	549	-46	503	1,2%	8,4%
Overige particuliere kredieten	22	-22	-	20,0%	100,0%
Mkb-kredieten	86	-33	53	11,6%	38,4%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	-	-	-	-	-
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 3</b>	<b>657</b>	<b>-101</b>	<b>556</b>	<b>1,3%</b>	<b>15,4%</b>
<b>TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3</b>					
Particuliere hypotheke	46.824	-58	46.766		0,1%
Overige particuliere kredieten	110	-24	86		21,8%
Mkb-kredieten <sup>1</sup>	743	-41	702		5,5%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.489	-3	2.486		0,1%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 1, 2 en 3</b>	<b>50.166</b>	<b>-126</b>	<b>50.040</b>		<b>0,3%</b>
IFRS waarderingsaanpassingen particuliere hypotheke <sup>2</sup>	496	-	496		
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>	<b>50.662</b>	<b>-126</b>	<b>50.536</b>		<b>0,2%</b>
Off-balance sheet posten <sup>3</sup>	2.444	-5	2.440		0,2%
<b>Totale maximale kredietrisico exposure vorderingen op klanten</b>	<b>53.106</b>	<b>-131</b>	<b>52.976</b>		<b>0,2%</b>

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 614 miljoen bruto mkb-hypotheke verantwoord.

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

3 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

## Vorderingen op klanten per 1 januari 2018

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkings- graad
<b>STAGE 1</b>					
Particuliere hypotheke	42.366	-3	42.363	93,0%	0,0%
Overige particuliere kredieten	92	-	92	64,3%	0,0%
Mkb-kredieten	558	-1	557	70,5%	0,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.394	-	2.394	89,8%	0,0%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 1</b>	<b>45.410</b>	<b>-4</b>	<b>45.406</b>	<b>92,4%</b>	<b>0,0%</b>
<b>STAGE 2</b>					
Particuliere hypotheke	2.467	-18	2.449	5,4%	0,7%
Overige particuliere kredieten	17	-2	15	11,9%	11,8%
Mkb-kredieten	123	-12	111	15,5%	9,8%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	273	-1	272	10,2%	0,4%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 2</b>	<b>2.880</b>	<b>-33</b>	<b>2.847</b>	<b>5,9%</b>	<b>1,1%</b>
<b>STAGE 3</b>					
Particuliere hypotheke	718	-53	665	1,6%	7,4%
Overige particuliere kredieten	34	-32	2	23,8%	94,1%
Mkb-kredieten	110	-36	74	13,9%	32,7%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	-	-	-	-	-
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 3</b>	<b>862</b>	<b>-121</b>	<b>741</b>	<b>1,8%</b>	<b>14,0%</b>
<b>TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3</b>					
Particuliere hypotheke	45.551	-74	45.477		0,2%
Overige particuliere kredieten	143	-34	109		23,8%
Mkb-kredieten <sup>1</sup>	791	-49	742		6,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.667	-1	2.666		0,0%
<b>Totaal vorderingen op klanten stage 1, 2 en 3</b>	<b>49.152</b>	<b>-158</b>	<b>48.994</b>		<b>0,3%</b>
IFRS waarderingsaanpassingen particuliere hypotheke <sup>2</sup>	295	-	295		
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>	<b>49.447</b>	<b>-158</b>	<b>49.289</b>		<b>0,3%</b>
Off-balance sheet posten <sup>3</sup>	2.615	-8	2.607		0,3%
<b>Totale maximale kredietrisico exposure vorderingen op klanten</b>	<b>52.062</b>	<b>-166</b>	<b>51.896</b>		<b>0,3%</b>

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 712 miljoen bruto mkb-hypotheke verantwoord.

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

3 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

## Verloop voorzieningen voor kredietverliezen vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)					2017 (IAS 39)			
	Particuliere hypotheke	Overig particulier	Mkb- kredieten	Overige <sup>1</sup>	Totaal	Particuliere hypotheke	Overig particulier	Mkb- kredieten	Totaal
Eindbalans vorige periode	72	28	49	-	149	114	26	74	214
Stelselwijziging IFRS 9	2	6	-	1	9	-	-	-	-
<b>Openingsbalans</b>	<b>74</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>158</b>	<b>114</b>	<b>26</b>	<b>74</b>	<b>214</b>
Aanpassing voorziening door gewijzigd kredietrisico	1	5	-	2	8	-21	7	-9	-23
Verstrekkings en aankopen	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Niet langer op de balans opgenomen	-6	-3	-5	-	-14	-	-	-	-
Afschrijvingen	-13	-12	-3	-	-28	-23	-5	-19	-47
<b>Netto toename/afname</b>	<b>-16</b>	<b>-10</b>	<b>-8</b>	<b>2</b>	<b>-32</b>	<b>-44</b>	<b>2</b>	<b>-28</b>	<b>-70</b>
Overige mutaties	-	-	-	-	-	2	-	3	5
<b>Eindbalans</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>126</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>149</b>

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

## Particuliere hypotheek

### ACHTERSTANDEN

Onderstaande tabel toont de particuliere hypotheek in achterstand. De geregistreerde achterstanden laten een verbetering zien ten opzichte van begin 2018. Het totaal bedrag aan leningen langer dan 90 dagen in achterstand is teruggelopen en er is eveneens sprake van minder leningen tot 30 dagen in achterstand. Leningen zonder achterstand, maar wel opgenomen in stage 2 of stage 3, zijn klanten met forbearance maatregelen of klanten die vanuit het Aflossingsvrij-programma als klanten met een zeer hoog risico zijn beoordeeld. Ook het aantal van deze leningen is afgenomen. De verbeteringen van de portefeuille in combinatie met de groei leidden tot de toename van het totaal bedrag aan leningen in stage 1.

## Particuliere hypotheek in achterstand per 31 december 2018

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	44.236	44.236	-	-	-	0,0%
Stage 2	2.039	1.786	206	47	-	12,4%
Stage 3	549	300	41	75	133	45,4%
<b>Subtotaal</b>	<b>46.824</b>	<b>46.322</b>	<b>247</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>1,1%</b>
IFRS waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>	496	-	-	-	-	
<b>Totaal</b>	<b>47.320</b>	<b>46.322</b>	<b>247</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	

<sup>1</sup> Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

## Particuliere hypotheek in achterstand per 1 januari 2018

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	42.366	42.348	18	-	-	0,0%
Stage 2	2.467	2.220	204	40	2	10,0%
Stage 3	718	407	64	78	170	43,5%
<b>Subtotaal</b>	<b>45.551</b>	<b>44.975</b>	<b>286</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	<b>1,3%</b>
IFRS waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>	295	-	-	-	-	
<b>Totaal</b>	<b>45.846</b>	<b>44.975</b>	<b>286</b>	<b>118</b>	<b>172</b>	

<sup>1</sup> Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

### LOAN-TO-VALUE

De Loan-to-Value (LtV) is de hoogte van de (resterende) lening uitgedrukt als percentage van de geïndexeerde marktwaarde van het onderpand. De maximale wettelijke LtV voor nieuw te verstrekken hypotheek is in 2018 verlaagd tot 100%. Een lage LtV betekent een gunstige dekking van de lening op basis van onderpandwaarde. Als er NHG-garantie is afgegeven voor een lening, is dit een additionele zekerheid. Een lage LtV heeft als voordeel voor de klant en de bank dat de kans op een restschuld lager is. Daarom hanteren wij als bank bij verstrekkingen een lagere risico-opslag in onze hypotheektarieven naarmate de LtV lager is. Verder kan de klant verzoeken om verlaging van de opslag indien de LtV gedurende de looptijd is gedaald onder overlegging van de actuele waarde van het onderpand. Dit is voor klanten ook een reden om extra af te lossen, naast de lage rente op spaargeld.

Onze huidige hypotheekportefeuille bestaat voor een groot deel (63%) uit leningen die zijn afgesloten vóór 2013. Hierdoor is de invloed van het in de afgelopen jaren aangescherpte verstrekingsbeleid slechts beperkt zichtbaar in de cijfers. In de komende jaren zullen naar verwachting de aangescherpte verstrekingsvoorwaarden en -normen een positieve impact hebben op het kredietrisicoprofiel van de portefeuille.

De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheek verbeterde tot 70%, van 74% eind 2017. Voor de bepaling van deze LtV voor rapportagedoeleinden, indexeren wij maandelijks de onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Door stijging van de huizenprijzen is een verschuiving van de particuliere hypotheek naar lagere LtV-classes zichtbaar.

De omvang van een NHG-garantie op een hypotheek loopt door de jaren heen annuïtair af, ongeacht de aflossingsvorm. In onderstaande tabel staan onder de categorie NHG de uitstaande vorderingen, die geheel of gedeeltelijk gedekt zijn door een NHG-garantie. De grens voor de

NHG-garantie is in 2018 verhoogd naar € 265.000. Doordat de gemiddelde huizenprijs gedurende 2018 is gestegen, is de NHG-grens per 1 januari 2019 op € 290.000 vastgesteld.

Het aandeel van NHG-hypotheeklen in de nieuwe hypotheekproductie was in 2018 ongeveer 28% (2017: 35%). Op portefeuilleniveau bleef het aandeel nagenoeg onveranderd op 30%.

## Uitsplitsing particuliere hypotheeklen naar LtV buckets

in miljoenen euro's <sup>1</sup>				2018 (IFRS 9)		2017 (IAS 39)	
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Totaal		Totaal	
NHG <sup>2</sup>	12.870	395	80	13.345	30%	13.184	30%
- waarvan LtV ≤ 75%	5.182	103	22	5.307	12%	4.320	10%
- waarvan LtV >75 ≤100%	6.981	224	41	7.246	16%	7.299	17%
- waarvan LtV >100 ≤110%	562	37	8	607	1%	1.129	3%
- waarvan LtV >110 ≤125%	131	19	4	154	0%	381	1%
- waarvan LtV > 125%	14	12	5	31	0%	55	0%
Niet-NHG	29.261	1.585	457	31.303	70%	30.160	70%
- waarvan LtV ≤ 75%	18.146	549	133	18.828	42%	16.546	38%
- waarvan LtV >75 ≤100%	9.507	639	150	10.296	23%	9.840	23%
- waarvan LtV >100 ≤110%	1.240	189	49	1.478	3%	2.345	5%
- waarvan LtV >110 ≤125%	302	100	45	447	1%	1.090	3%
- waarvan LtV > 125%	66	108	80	254	1%	339	1%
<b>Hoofdsommen exclusief spaardelen</b>	<b>42.131</b>	<b>1.980</b>	<b>537</b>	<b>44.648</b>	<b>100%</b>	<b>43.344</b>	<b>100%</b>
Kredietvoorziening				-58		-72	
IFRS waarderingsaanpassingen <sup>3</sup>				496		454	
Lopende rente				107		114	
Spaardelen				2.069		2.094	
<b>Totaal particuliere hypotheeklen</b>				<b>47.262</b>		<b>45.934</b>	
<b>Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV</b>				<b>70%</b>		<b>74%</b>	

1 LtV op basis van geïndexeerde marktwaarde onderpand.

2 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheeklen loopt annuïtair af.

3 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en uit amortisaties en voor 2017 ook uit reële waardeaanpassingen van voormalig DBV-hypotheeklen gewaardeerd tegen reële waarde.

### PARTICULIERE HYPOTHEEKEN NAAR AFLOSSINGSVORM, RENTEVASTPERIODE EN JAAR VAN OORSPRONG

Hypotheeklen afgesloten na 1 januari 2013 komen alleen in aanmerking voor renteaftrek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor neemt het aandeel van annuïtair- en lineaire hypotheeklen in de totale particuliere hypotheekportefeuille toe. Ook het totale brutobedrag van deze hypotheeklen nam toe. Het aandeel geheel of gedeeltelijk aflossingsvrij in de hypotheekportefeuille daalde van 55% in 2017 naar 52%.

De bank voert actief beleid om het aandeel aflossingsvrije hypotheeklen in de portefeuille terug te dringen door middel van het interne programma Aflossingsvrij en de campagne Aflossingsblij, een gezamenlijk initiatief van de Nederlandse banken. Op het moment van aflopen van de aflossingsvrije hypotheek kan er een probleem met de aflossing of herfinanciering ontstaan in relatie tot de dan geldende acceptatiecriteria. In die gevallen streeft de bank naar het behoud van de klantrelatie en wordt er naar een passende oplossing gezocht.

De Nederlandse overheid heeft ook het (fiscale) beleid ten aanzien van het maximaal te verstrekken percentage aflossingsvrij en de aftrek van hypotheekrente de afgelopen jaren aangescherpt. Binnen de Volksbank hanteren we het beleid dat we maximaal 50% van de marktwaarde van het onderpand aflossingsvrij financieren. Verdere aanvullende financiering dient plaats te vinden in een aflossende vorm. Zodoende zal het aandeel aflossingsvrije hypotheeklen in de totale portefeuille verder blijven dalen.

Particuliere hypotheeklen met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeiden en hypotheeklen met een rentevaste periode van minder dan tien jaar namen af. Dit vloeit voort uit de aanhoudende lage hypotheekrente waardoor klanten logischerwijs voor een langere rentevastperiode kiezen. Het percentage hypotheeklen met een rentevaste periode tussen de tien en vijftien jaar steeg in totaal van 61% in 2017 tot 64%.

## Particuliere hypotheek naar aflossingsvorm

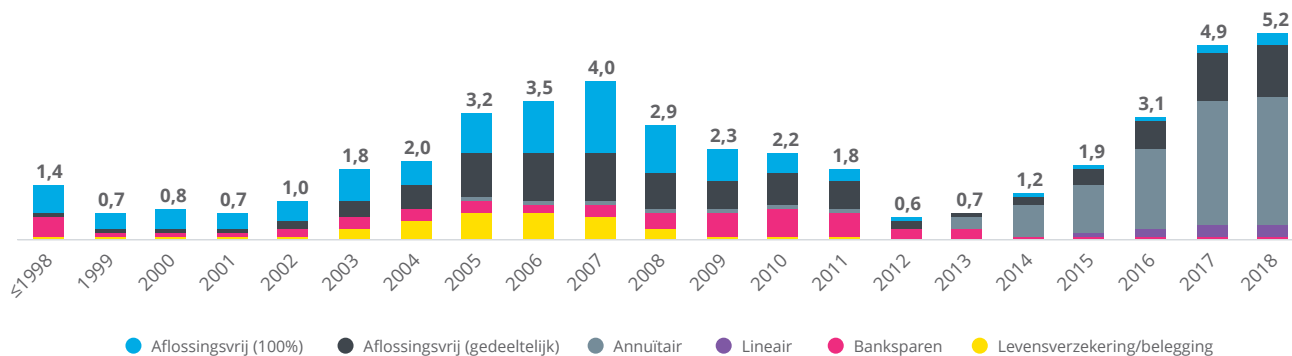
in miljoenen euro's	2018		2017	
Aflossingsvrij (100%)	11.654	25%	12.344	27%
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.740	27%	12.474	27%
Annuïtair	11.086	24%	8.571	19%
Lineair	1.025	2%	796	2%
(Bank)sparen <sup>1</sup>	5.704	12%	6.201	14%
Levensverzekering/belegging <sup>1</sup>	4.006	9%	4.620	10%
Overig	502	1%	432	1%
<b>Totaal</b>	<b>46.717</b>	<b>100%</b>	<b>45.438</b>	<b>100%</b>
Kredietvoorziening	-58		-72	
Lopende rente	107		114	
IFRS-waardeaanpassingen <sup>2</sup>	496		454	
<b>Totaal particuliere hypotheek</b>	<b>47.262</b>		<b>45.934</b>	

- Vanaf 2018 worden de in een polis bij de verzekeraar opgebouwde gegarandeerde spaardelen niet langer verantwoord onder Levensverzekering maar onder (Bank)sparen. Het vergelijkend cijfer is hierop aangepast.
- Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en uit amortisaties en voor 2017 ook uit reële waardeaanpassingen van voormalig DBV-hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde.

## Aflossingsvrije hypotheek (100%) naar LtV-klasse

In percentages	2018	2017
LtV ≤ 75%	86%	81%
LtV >75 ≤100%	11%	14%
LtV >100 ≤110%	2%	3%
LtV >110 ≤125%	1%	1%
LtV > 125%	0%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Particuliere hypotheek naar jaar van oorsprong en aflossingsvorm (in miljarden euro's)<sup>1,2</sup>



- In de bedragen in deze grafiek zijn wel hypotheekherzieningen begrepen, maar gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheek, extra ruimte hypotheek en overbruggingskredieten, niet.
- In 2018 is € 0,6 miljard euro aan particuliere hypotheek uit de acquisitie van RegioBank inbegrepen

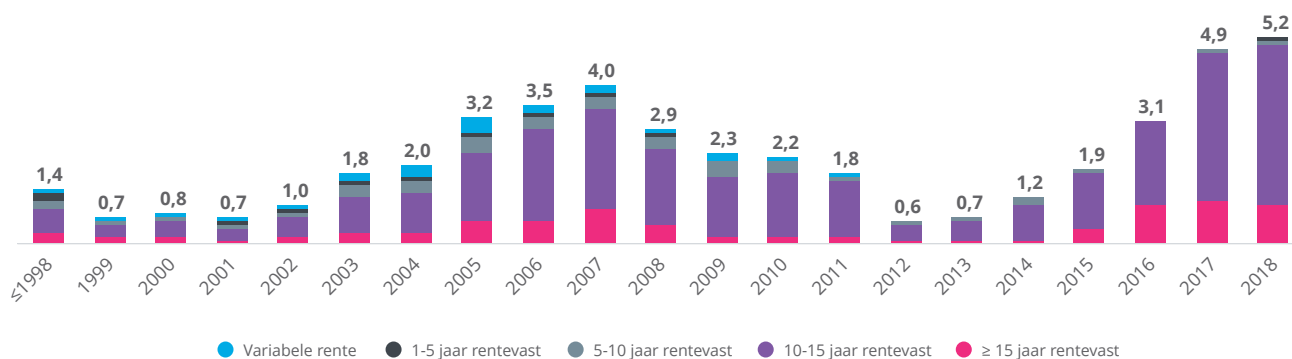


## Particuliere hypotheeklen naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	2018		2017	
Variabel	2.398	5%	2.754	6%
≥ 1 en < 5 jaar rentevast	1.196	3%	1.331	3%
≥ 5 en < 10 jaar rentevast	3.944	8%	5.108	11%
≥ 10 en < 15 jaar rentevast	30.102	64%	27.810	61%
≥ 15 jaar rentevast	8.573	18%	8.001	18%
Overig	504	1%	434	1%
<b>Totaal</b>	<b>46.717</b>	<b>100%</b>	<b>45.438</b>	<b>100%</b>
Kredietvoorziening	-58		-72	
Lopende rente	107		114	
IFRS-waardeaanpassingen <sup>1</sup>	496		454	
<b>Totaal particuliere hypotheeklen</b>	<b>47.262</b>		<b>45.934</b>	

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en uit amortisaties en voor 2017 ook uit reële waardeaanpassingen van voormalig DBV-hypotheeklen gewaardeerd tegen reële waarde.

## Particuliere hypotheeklen naar jaar van oorsprong en rentevaste looptijd (in miljarden euro's)<sup>1,2</sup>



1 In de bedragen in deze grafiek zijn wel hypotheekherzieningen begrepen, maar gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheeklen, extra ruimte hypotheeklen en overbruggingskredieten, niet.

2 In 2018 is € 0,6 miljard euro aan particuliere hypotheeklen uit de acquisitie van RegioBank inbegrepen

## Renterisico bankboek

De Volksbank streeft naar stabiele rente-inkomsten, zowel op korte als lange termijn.

De belangrijkste factor waarop we de rentepositie en het renterisico van het bankboek sturen is de gevoeligheid van het renteresultaat. De impact van marktrente veranderingen op de korte termijn wordt gemeten met de maatstaf Earnings-at-Risk (EaR). Om de impact op de lange termijn te meten gebruiken we een methodiek die we Economic Value of Equity (EVE) noemen.

Ultimo 2018 bedroeg de EaR € 83 miljoen voor belasting (2017: € 75 miljoen). Het renteresultaat is het meest gevoelig voor het 'steepener' scenario. In dit scenario gaat de korte rente verder omlaag en de lange rente omhoog wat tot een steilere rente curve leidt. De gehanteerde vloer voor negatieve marktrenten is -0,75%, waardoor in een scenario de kortetermijnrente tot -0,75% kan dalen. In deze scenario's is verder sprake van marge verkrapping op direct opvraagbare creditgelden.

Bij de EVE-methodiek nemen we de toekomstige kasstromen als uitgangspunt en berekenen we de waarde daarvan op dit moment op basis van de huidige marktrente. Als sturingsmaatstaven voor de EVE hanteren we de 'duration van het eigen vermogen' en de 'key rate durations'. De duration van het eigen vermogen is de belangrijkste maatstaf voor de gevoeligheid van EVE. Deze meet de procentuele daling van de EVE bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten (1%).

Vanwege de historisch lage marktrente en de verwachting dat deze langzaam zal stijgen is de duration van het eigen vermogen ultimo 2018 op 1,4 gehouden (2017: 1,6). Deze relatief lage duration van het eigen vermogen beperkt de gevoeligheid voor een marktrentestijging.

## Marktrisico

De Volksbank heeft een beperkte handelsportefeuille. Het marktrisico wordt op dagelijkse basis beheerd met portefeuillelimieten op een 1-daagse Value at Risk (VaR) met een betrouwbaarheid van 99%, alsmede met portefeuillelimieten op een vaste set van stress-scenario's. Gedurende het gehele jaar is de totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille gelijk gebleven op € 2 miljoen. Die limiet weerspiegelt het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten.

## Niet-financiële risico's

In 2018 hebben we voortgang geboekt in de verdere versterking van de organisatie voor wat betreft beheersing van niet-financiële risico's. We hebben een risicomangement applicatie ingericht, die de vastlegging van informatie over beheerste bedrijfsvoering vereenvoudigt en ons de mogelijkheid biedt meer diepgaande analyses te doen op de effectiviteit van ons risicomangement. In 2019 wordt de uitrol van de applicatie afgerond. Andere verbetertrajecten betroffen de registratie en opvolging van operationele risico-incidenten en het oplossen van geconstateerde zwakheden in ons stelsel van beheersmaatregelen. Door een meer gedetailleerde methode voor control testing hebben we meer verbeterpunten vastgesteld. Implementatie van deze verbeteringen is in 2018 gestart en loopt door in 2019. Zo hebben we het inzicht in de kwaliteit van onze bedrijfsprocessen verder vergroot en kan meer gericht actie worden ondernomen. Door middel van trainingen en opleidingen voor onze medewerkers, hebben we de kennis op het gebied van operationeel risicomangement binnen de bank versterkt.

Onderbreking van de dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen en systeemuitval is beperkt gebleven en bleef binnen de door ons gestelde grenzen. Dit geldt tevens voor schade die aan klanten is vergoed als gevolg van phishing malware en skimming van betaalpassen en creditcards. We testen periodiek de werking van de back-up faciliteit van de belangrijkste bancaire systemen. Daarbij is vastgesteld dat deze na een verstoring allemaal binnen de vereiste tijd operationeel zijn.

### VERSLAGLEGGING EN DATAMANAGEMENT

We streven een betrouwbare interne en externe informatieverschaffing na. Goede kwaliteit van de onderliggende data en het datamanagement is daarbij van belang. In 2018 hebben we verder gewerkt aan het inzicht in de processen en de interne beheersing, zodat het risico op onjuistheden of onvolledigheden in de rapportage beter wordt beheerst.

In 2018 hebben we aanpassingen doorgevoerd bij verschillende processen ten behoeve van betrouwbare interne en externe informatieverschaffing, met name op het gebied van forbearance en rapportages aan toezichthouders. De betrokken processen zijn verder geautomatiseerd en verbeteringen zijn doorgevoerd in datamanagement over de rapportageketen. Om te voorkomen dat onjuistheden in data pas aan het eind van het

rapportageproces worden ontdekt en hersteld, is de bewaking van de datakwaliteit nadrukkelijk belegd bij de bron. In 2018 is deze werkwijze voor een deel van de betrokken processen geïmplementeerd. Verdere implementatie en procesverbeteringen zullen in de komende jaren worden doorgevoerd. Ondanks de verbeteringen valt dit nog niet binnen de grenzen van onze risicobereidheid. Met de implementatie van de vernieuwde processen, verdere volwassenheid van datamanagement en de centrale en consistente beschikbaarheid van data streven we in 2019 een verdere verbetering in verslaglegging en datamanagement na.

#### COMPLIANCE

De Volksbank ziet veel veranderingen in wet- en regelgeving, die leiden tot continue aanpassingen in onze processen en systemen. Op het gebied van wet- en regelgeving heeft de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en Sanctiewetgeving de aanhoudende aandacht van de Volksbank en zijn de benodigde stappen gezet om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) te implementeren. Begin 2018 hebben we ook de implementatieprojecten voor Mifid 2 grotendeels afgerond.

In 2018 hebben we gewerkt aan de verdere bewustwording van integer gedrag bij onze medewerkers en de integriteit van onze producten. Onze aandacht ging ook uit naar klantintegriteit. Ten behoeve van een betere naleving van de sanctiewetgeving zijn aanpassingen doorgevoerd in sanctiefilteringen. De schikking van een andere Nederlandse bank voor het overtreden van de Wwft, die in september 2018 bekend werd, gaf aanleiding om de bestaande processen binnen de Volksbank extra door te lichten. Hieruit is niet gebleken dat (significante) aanpassingen nodig zijn, wel is gekozen voor aanscherpingen van interne vereisten voor wat betreft dossiervorming en monitoring. Daarnaast hebben we naar aanleiding van de gewijzigde Wwft verbeteringen doorgevoerd in ons beleid en is implementatie daarvan onderhanden. Ten aanzien van doorlopende kredieten is een proces ingericht waarmee we toetsen of de verstrekte kredieten aan klanten in de huidige situatie nog steeds passend zijn.

#### VERANDERVERMOGEN

In 2018 zijn meerdere strategische programma's uitgevoerd, die een zwaar beroep doen op het verandervermogen van onze organisatie. De hoeveelheid programma's was groot en vergen veel capaciteit en expertise. Dit maakt het soms lastig om de juiste prioriteiten te stellen. Het risico dat de beoogde resultaten niet tijdig worden behaald is hierdoor aanwezig. Daarom hebben we verbeteringen doorgevoerd in de aansturing van de programma's, waaronder invoering van een hulpmiddel dat meer richting geeft bij het realiseren van onze missie: het 'Strategisch Kompas'. In 2018 zijn de strategische programma's IFRS 9 en Transactiemonitoring succesvol afgerond.

## Kapitaalmanagement

### Kapitalisatie

#### CRR/CRD IV-vereisten per 1 maart 2019

	Totaal kapitaal	waarvan Tier 1-kapitaal	waarvan Tier 1-kernkapitaal
	2019	2019	2019
Pillar 1 vereiste	8,0%	6,0%	4,5%
Pillar 2 vereiste	2,5%	2,5%	2,5%
<b>Totale SREP-kapitaalvereiste</b>	<b>10,5%</b>	<b>8,5%</b>	<b>7,0%</b>
Kapitaalconserveringsbuffer	2,5%	2,5%	2,5%
Buffer Overige systeemrelevante instellingen	1,0%	1,0%	1,0%
Contracyclische kapitaalbuffer	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Gecombineerde buffervereiste</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,5%</b>
<b>Totale kapitaalvereiste</b>	<b>14,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>10,5%</b>

Vanaf 1 maart 2019 is de Volksbank op prudentieel geconsolideerd niveau verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaalvereiste (Overall Capital Requirement, OCR) van 14,0%, waarvan ten minste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze verplichting vloeit voort uit het in 2018 door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) en volgt uit het SREP-besluit dat vanaf 1 maart 2019 van kracht wordt.

In 2016 heeft de Volksbank haar kapitaaldoelstellingen als volgt geformuleerd: een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 15,0% en een leverage ratio van tenminste 4,25%.

De doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio omvat bovenop de SREP-eis van 10,5% een Pillar 2 Guidance en een managementbuffer. De management buffer is onder meer bedoeld om de gecombineerde impact van de finale Basel III standaarden (ook wel Basel IV genoemd) en van stresstesting op onze kapitaalratio's op te kunnen vangen. Momenteel zijn we in overleg met onze aandeelhouder of er aanleiding is om onze doelstellingen te herzien, onder andere op grond van geactualiseerd inzicht in de mogelijke impact van Basel IV, overige nieuwe regelgeving, impact van langdurige lage rente scenario's en stress testing op onze kapitaalratio's. Ons voornemen is om in de tweede helft van 2019 een update van onze doelstellingen te geven.

## Kapitalisatie

in € miljoenen	CRD IV volledig ingefaseerd			CRD IV transitieel
	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017	31-12-2017
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.571	3.456	3.714	3.714
Niet aanmerking komende tussentijdse winsten	-178	-119	-226	-226
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren	-	-	-20	-20
<b>Eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden</b>	<b>3.393</b>	<b>3.337</b>	<b>3.468</b>	<b>3.468</b>
Cashflow hedge reserve	-30	-32	-36	-36
Reële waardereserve	-	-	-	-20
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-2	-3	-3
<b>Totaal prudentiële filters</b>	<b>-33</b>	<b>-34</b>	<b>-39</b>	<b>-59</b>
Immateriële vaste activa	-6	-10	-14	-14
IRB-tekort <sup>1</sup>	-41	-47	-62	-56
<b>Totaal kapitaalafrekkosten</b>	<b>-47</b>	<b>-57</b>	<b>-76</b>	<b>-70</b>
<b>Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen</b>	<b>-80</b>	<b>-91</b>	<b>-115</b>	<b>-129</b>
<b>CRD IV Tier 1-kernkapitaal</b>	<b>3.313</b>	<b>3.246</b>	<b>3.353</b>	<b>3.339</b>
Aanvullend Tier 1-kapitaal	-	-	-	-
<b>Tier 1-kapitaal</b>	<b>3.313</b>	<b>3.246</b>	<b>3.353</b>	<b>3.339</b>
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	500	500
IRB-tekort <sup>1</sup>	-	-	-	-6
Impact EBA interpretaties CRR artikel 82	-348	-344	-329	-344
<b>Tier 2-kapitaal</b>	<b>152</b>	<b>156</b>	<b>171</b>	<b>150</b>
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.465</b>	<b>3.402</b>	<b>3.524</b>	<b>3.489</b>
<b>Risicogewogen activa</b>	<b>9.341</b>	<b>9.452</b>	<b>9.781</b>	<b>9.781</b>
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.625	62.013	60.350	60.345
<b>Tier 1-kernkapitaalratio</b>	<b>35,5%</b>	<b>34,3%</b>	<b>34,3%</b>	<b>34,1%</b>
Tier 1-ratio	35,5%	34,3%	34,3%	34,1%
Totaal kapitaalratio	37,1%	36,0%	36,0%	35,7%
Leverage ratio	5,5%	5,2%	5,6%	5,5%

1 Het IRB tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheeklen. Gedurende de transitieel fase komt deze shortfall (die initieel gelijk verdeeld werd over Tier 1- en Tier 2-kapitaal) voor een steeds groter deel ten laste van het Tier 1-kapitaal.

Bovenstaande tabel geeft de kapitalisatie op prudentieel geconsolideerd niveau weer.

Het eigen vermogen daalde in 2018 met € 143 miljoen tot € 3.571 miljoen, met name als gevolg van de impact van IFRS 9 (€ 212 miljoen) en de dividenduitkering over 2017 (€ 190 miljoen), deels gecompenseerd door een winstinhouding van € 268 miljoen.

Om het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden vast te stellen, worden de niet in aanmerking komende tussentijdse winsten afgetrokken van het eigen vermogen. Na de winstverdeling door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVvA) in april 2018 is de per eind 2017 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 226 miljoen, na aftrek van de dividenduitkering van € 190 miljoen, aan het Tier 1- kernkapitaal toegevoegd. Ook is het eind 2017 niet in aanmerking komende onverdeeld resultaat uit voorgaande jaren van € 20 miljoen toegevoegd.

De nettowinst over de eerste negen maanden van 2018 is, na aftrek van 60% dividendreservering, aan het Tier 1- kernkapitaal toegevoegd (€ 90 miljoen). De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende winst over 2018 bedraagt € 178 miljoen en bestaat uit de dividendreservering over de nettowinst van de eerste drie kwartalen en de volledige nettowinst van het vierde kwartaal 2018.

Eind 2017 heeft de Volksbank haar grondslagen aangepast voor de verantwoording van ontvangen boeterente en opslagen voor rentemiddeling in verband met vervroegde aflossing van hypotheek. Hierdoor nam de overige reserve ultimo 2017 toe met € 20 miljoen, wat na de AVvA in april 2018 ook in het Tier 1-kernkapitaal meetelt.

De implementatie van IFRS 9 per 1 januari 2018 veroorzaakte een daling in het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden van € 212 miljoen. Deze daling is het gevolg van herclassificatie van DBV-hypotheek van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs (€ 118 miljoen), wijziging van de waarderinggrondslag van een deel van de liquiditeitsportefeuille van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs (€ 80 miljoen) en een stijging van de kredietvoorzieningen voor leningen (€ 14 miljoen).

Om het CRD IV Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden een aantal voorgeschreven aanpassingen, waarvoor tot ultimo 2017 een infaseringstraject gold. Per 2018 is volledige infasering van toepassing en bedraagt de infaseringcorrectie 0% in plaats van 20% ultimo 2017. Het totaal aan voorgeschreven resterende aanpassingen bedraagt eind 2018 € 80 miljoen (2017: € 129 miljoen) en bestaat met name uit een prudentiële correctie voor de cash flow hedge reserve en een aftrekpost uit hoofde van het IRB-tekort. Deze laatste daalde van € 56 miljoen naar € 41 miljoen.

Per saldo daalde het CRD IV Tier 1-kernkapitaal in 2018 met € 26 miljoen tot € 3.313 miljoen.

De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank steeg naar 35,5%, van 34,3% ultimo 2017, met name gedreven door de afname van de RWA. De Tier 1-kernkapitaalratio bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 15%.

Het Tier 1-(kern)kapitaal op prudentieel geconsolideerd niveau is gelijk aan het Tier 1-(kern)kapitaal op solo-bankniveau. De effectieve hoeveelheid Tier 2-kapitaal is op geconsolideerd niveau lager dan op solo-bankniveau als gevolg van de EBA-interpretatie van CRR artikel 82-regelgeving voor financiële holdings. Op geconsolideerd niveau hangt de afslag op het door de Volksbank aan derden uitgegeven Tier 2-kapitaal samen met het overschot aan aanwezig kapitaal ten opzichte van de minimale kapitaalvereisten. Ultimo 2018 bedraagt de effectieve hoeveelheid Tier 2-kapitaal op geconsolideerd niveau € 152 miljoen versus € 500 miljoen op solo-bankniveau. De Volksbank is van plan de Volksholding door middel van een juridische fusie op te laten gaan in de Volksbank. Hierdoor wordt de impact van de EBA-interpretatie gemitigeerd en wordt uitgegeven Tier 2-kapitaal volledig effectief voor de Volksbank. Onder voorwaarde dat alle vereiste goedkeuringen zijn verleend, waaronder die van NLF en de toezichthouders, verwachten wij dat de fusie in de eerste helft van 2019 zal worden afgerond.

De volledig ingefaseerde totaal kapitaalratio steeg van 36,0% naar 37,1%. Zonder de correctie voor de EBA-interpretatie zou de totaal kapitaalratio 40,8% hebben bedragen.

#### LEVERAGE RATIO

De leverage ratio bleef ultimo 2018 met 5,5% onveranderd ten opzichte van ultimo 2017 (transitioneel) ondanks een lichte daling in het Tier 1-kernkapitaal (€ 26 miljoen) en een toename in de noemer van de leverage ratio (€ 0,3 miljard). De noemer van de leverage ratio is de risico-exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR).

De leverage ratio van 5,5% ligt ruim boven de vereisten vanuit regelgeving en onze doelstelling van minimaal 4,25%. Onder de huidige regelgeving is de hoeveelheid kapitaal die nodig is om aan het leverage ratio-vereiste te voldoen hoger dan de hoeveelheid nodig om aan de risicogewogen kapitaalratiovereisten te voldoen. Dit is het gevolg van de focus van de Volksbank op particuliere hypotheek, een activiteit met een laag risico en een dienovereenkomstig lage risicoweging.

#### Risicogewogen activa (RWA)

in miljoenen euro's	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017
	<b>CRD IV</b>	CRD IV	CRD IV
Kredietrisico - Internal ratings based (IRB)	5.493	5.787	6.077
Kredietrisico - gestandaardiseerde benadering (SA)	2.157	1.831	1.824
Operationeel risico	1.544	1.633	1.633
Marktrisico	-	27	44
Credit Valuation Adjustment (CVA)	147	174	203
<b>Totaal</b>	<b>9.341</b>	<b>9.452</b>	<b>9.781</b>

De RWA daalden met € 0,4 miljard tot € 9,3 miljard. Deze afname is vooral toe te schrijven aan een vermindering van € 585 miljoen gerelateerd aan het kredietrisico van de particuliere hypotheekportefeuille, berekend volgens de interne rating benadering ('IRB approach'). De daling vloeide voornamelijk voort uit een verdere verbetering van de kredietwaardigheid van deze portefeuille met name als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. Dit kwam tot uiting in lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's). De gemiddelde risicoweging (RWA density) van particuliere hypotheekportefeuille daalde van 13,5% ultimo 2017 tot 12,0%.

De volgens de gestandaardiseerde benadering (Standardised Approach, SA) berekende RWA voor kredietrisico stegen met € 333 miljoen naar € 2,2 miljard. Deze stijging werd onder andere veroorzaakt door een kredietfaciliteit ter beschikking gesteld aan het Deposito Garantiefonds en door een toename van door ASN Bank verstrekte duurzame financieringen. RWA voor operationeel risico, marktrisico en de Credit Valuation Adjustment namen samen af met € 190 miljoen tot € 1,7 miljard.

## Ontwikkelingen in kapitaaleisen

### BASEL IV

Op 7 december 2017 heeft het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) het akkoord over de afronding van kapitaalraamwerk Basel III gepresenteerd (ook wel Basel IV genoemd).

We schatten in, op basis van de balanspositie ultimo 2018, dat als gevolg van Basel IV onze RWA met circa 45%<sup>8</sup> zullen groeien, en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ongeveer 11%-punten. Het grootste effect komt voort uit de output floor (met infasering van 50% in 2022 naar 72,5% in 2027) op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne rating benadering op basis van PHIRM<sup>9</sup>. De veranderingen in interne modellenbenaderingen en de gestandaardiseerde meetbenadering voor operationeel risico hebben naar verwachting een beperkt effect op de RWA van de Volksbank.

De volgende stap is dat Basel IV wordt vertaald naar Europese wet- en regelgeving. De Volksbank volgt de ontwikkelingen nauwlettend, met bijzondere aandacht voor de uitwerking in relatie tot particuliere hypotheekportefeuille. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen als dat nodig is.

Wanneer de Basel IV-regels ongewijzigd worden geïmplementeerd in Europese wetgeving, schatten we dat, op basis van onze balanspositie ultimo 2018, onze Tier 1-kernkapitaalratio, gebaseerd op volledige infasering van Basel IV, nog steeds ruimschoots boven onze minimum doelstelling van 15% uitkomt. Hierdoor kunnen we zowel ons groeitraject voortzetten als dividend uitkeren.

### TARGETED REVIEW INTERNAL MODEL

Omdat de Volksbank gebruik maakt van intern ontwikkelde modellen, is de bank onderdeel van de door de toezichthouder uitgevoerde Targeted Review Internal Models (TRIM). Dit betreft een onderzoek waarbij onder meer gekeken wordt naar de mate waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de toegepaste modeleringstechniek inclusief de data-lineage en de toepasselijkheid van het model op de betreffende portefeuille. Het TRIM onderzoek is afgerond in het tweede kwartaal van 2018 en de Volksbank is nog in afwachting van de finale uitkomsten.

### VOORZIENING VOOR NON-PERFORMING EXPOSURE (NPE)

Om harmonisatie tussen Europese banken te bevorderen, heeft de ECB richtlijnen afgegeven voor de hoogte van voorzieningen voor non-performing leningen. Dit kan in de komende jaren mogelijk impact hebben op de Tier 1-kernkapitaal ratio en de leverage ratio van de Volksbank.

### IFRS 9

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank verplicht de IFRS 9 Classification and Measurement en de IFRS 9 Expected Credit Loss (ECL) impairment-eisen toe te passen. Per 1 januari 2018 zijn de voormalige DBV-hypotheekportefeuille geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Hierdoor is de classificatie in lijn met onze overige hypotheekportefeuille gebracht en is de volatiliteit in de winst- en verliesrekening uit hoofde van reële waardeveranderingen van de DBV-hypotheekportefeuille geëlimineerd.

Verder heeft de Volksbank de waarderingsgrondslag van een deel van haar liquiditeitsportefeuille opnieuw beoordeeld. Op basis hiervan is besloten om voor een deel van

<sup>8</sup> Uitgaande van (1) loan splitting voor particuliere hypotheekportefeuille, (2) de toepassing van NHG als kredietrisico mitigerende maatregel en (3) de aanname dat 90% van de particuliere hypotheekportefeuille voldoet aan de documentatievereisten.

<sup>9</sup> Particuliere Hypotheekportefeuille Interne Rating Model (PHIRM).

de portefeuille de waarderingsgrondslag te wijzigen van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Voor een nadere toelichting op de herclassificaties worden verwezen naar paragraaf IFRS 9 in de jaarrekening van 2017.

Tenslotte heeft de overgang naar de verantwoording op basis van het verwachte verlies ingevolge IFRS 9 een stijging van de kredietvoorzieningen voor leningen tot gevolg.

Het totale effect van deze wijzigingen bedroeg circa -2%-punten op de Tier 1-kernkapitaalratio en -0,3%-punt op de leverage ratio.

## IFRS 16

IFRS 16 is effectief vanaf 1 januari 2019 en vereist dat (bijna) alle leases op de balans worden gerapporteerd. Voor de Volksbank betreft dit gebouwen. Als gevolg hiervan zal de balans per 1 januari 2019 groeien met € 76 miljoen en vanwege de relatief hoge risicowegingen wordt een daling van de Tier 1-kernkapitaalratio met 0,3%-punt verwacht.

## Gone concern-kapitaal: MREL

Sinds 1 januari 2016 bestaat (vanuit de BRRD) de verplichting dat aandeelhouders en schuldeisers voor ten minste 8% van de totale verplichtingen bijdragen aan een herkapitalisatie bij resolutie (onder bepaalde condities 20% van de RWA), voordat middelen uit het Europees resolutiefonds kunnen worden aangewend. Om een effectieve toepassing mogelijk te maken, wordt onder de Nederlandse BRRD-wet een minimumvereiste ingevoerd voor toetsingsvermogen en in aanmerking komende verplichtingen (Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities: MREL). Deze MREL-instrumenten kunnen dienen als een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen in een resolutiescenario.

Begin februari 2017 heeft de Single Resolution Board (SRB) ons geïnformeerd dat ze het aanwijzen van de Volksbank N.V. als resolutie-entiteit ondersteunt. Op 6 juni 2018 heeft de SRB de MREL voor de Volksbank vastgesteld op 8,0% van de totale passiva en eigen vermogen. Daarnaast heeft de SRB bepaald dat de Volksbank uiterlijk op 1 januari 2020 aan de MREL moet voldoen. Verder verwachten we op basis van de BRRD en het 2018 MREL-beleid van de SRB dat de MREL voor de Volksbank als overige systeemrelevante instelling (O-SII), voor minimaal 17,5% van de RWA moet bestaan uit achtergestelde instrumenten.

In 2017 heeft de EC de BRRD gewijzigd, door het opnemen van een nieuwe vermogenscategorie: niet-achtergestelde niet-preferente schuld (Senior Non Preferred (SNP) obligaties). Deze zijn achtergesteld aan andere senior obligaties, maar zijn preferent aan Tier 2-obligaties. Eind 2018 is de Nederlandse faillissementswetgeving hiervoor aangepast.

## MREL

in miljoenen euro's	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017
Tier 1-kernkapitaal	3.313	3.246	3.339
Tier 2-kapitaal	500	500	494
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.813</b>	<b>3.746</b>	<b>3.833</b>
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.941	1.632	1.435
<b>Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen</b>	<b>5.754</b>	<b>5.378</b>	<b>5.268</b>
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.412	61.196	59.499
Risicogewogen activa	9.341	9.452	9.781
<b>MREL BRRD</b>			
MREL (Totaal kapitaal)	6,4%	6,1%	6,4%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	9,7%	8,8%	8,9%
<b>MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA</b>			
MREL (Totaal kapitaal)	40,8%	39,6%	39,2%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	61,6%	56,9%	53,9%

De bovenstaande tabel toont de risico-gewogen en ongewogen MREL-ratio's van de Volksbank als resolutie-entiteit.

Inclusief het totale kapitaal en alle overige ongedekte verplichtingen die volgens de huidige BRRD voor de MREL in aanmerking komen, bedroeg de risico-ongewogen MREL-ratio 9,7% (2017:

8,9%). De in aanmerking komende verplichtingen zijn met € 486 miljoen gestegen tot € 5.754 miljoen. De afname van de kapitaalpositie met € 20 miljoen werd ruimschoots gecompenseerd door de uitgifte van senior ongedekte financiering van € 500 miljoen in juni 2018 en € 400 miljoen in oktober 2018. Anderzijds heeft de Volksbank op instructie van de SRB besloten om € 133 miljoen uitstaande gestructureerde ongedekte schulden vooralsnog buiten beschouwing te laten bij de bepaling van de voor MREL in aanmerking komende verplichtingen. De risico-exposure gedefinieerd door BRRD is gedaald met € 87 miljoen tot € 59,4 miljard.

De risico-gewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (samen € 3.813 miljoen) bedroeg 40,8% (ultimo 2017: 39,2%). Deze zijn beide achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen.

Op basis van huidige inzichten voor wat betreft toekomstige regelgeving inzake achterstellingsverplichting hanteert de Volksbank in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat per 1 januari 2024 de minimale risico-ongewogen MREL vereiste van 8% volledig uit achtergestelde verplichtingen dient te bestaan (Tier 1 kapitaal, Tier 2-kapitaal en SNP obligaties). Gegeven dit uitgangspunt verwachten we op basis van de huidige kapitaalpositie in de komende 5 jaren voor € 1,0 tot € 1,5 miljard aan SNP obligaties uit te geven. De Volksbank volgt de ontwikkelingen omtrent een mogelijke MREL achterstellingsvereiste nauwlettend. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen indien dat nodig is.

### Dividend

De Volksbank heeft voor de dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2018 een dividend van € 190 miljoen uitgekeerd over 2017 aan NLF. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%, de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

Gezien de solide kapitaalpositie stellen we voor over 2018 een dividend uit te keren van € 161 miljoen, hetgeen overeenkomt met een pay-out ratio van 60%.



## Liquiditeit en financiering

### Liquiditeit

De bank behield in 2018 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als wettelijke eisen.

### Belangrijke liquiditeitsindicatoren

	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017
LCR	177%	156%	177%
NSFR	>100%	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio	106%	105%	107%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's) <sup>1</sup>	15.152	15.343	10.751

<sup>1</sup> Per juni 2018 is de definitie van de liquiditeitsbuffer gewijzigd. Naast de kaspositie bestaat de liquiditeitsbuffer uit (zeer) liquide activa waarvoor nu wordt bepaald welke onbezwaarde ECB-beleerbare obligaties over tien dagen in de DNB-onderpandpool kunnen worden geregistreerd, omdat voor de kaspositie ook een tiendaagse horizon wordt gehanteerd. We bepalen de liquiditeitswaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer op basis van de marktwaarde van de obligaties na toepassing van de door de ECB bepaalde procentuele afslag. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De Liquidity Coverage Ratio (LCR) en de Net Stable Funding Ratio (NSFR) bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Ultimo 2018 bedroeg de LCR 177% (2017: 177%).

De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's (Loan-to-Deposit ratio) daalde van 107% ultimo 2017 naar 106% ultimo 2018. Dit werd veroorzaakt door een hogere groei in deposito's dan in kredieten:

- Deposito's namen toe met € 1,3 miljard, waarvan € 0,6 miljard als gevolg van een toename van particuliere spaartegoeden en het restant hoofdzakelijk als gevolg van een toename van rekening-courantsaldi;
- Kredieten namen toe met € 1,0 miljard, gedreven door groei van de particuliere hypotheek.

### Samenstelling van de liquiditeitsbuffer

in miljoenen euro's	31-12-2018	30-6-2018	31-12-2017
Kaspositie <sup>1</sup>	2.447	4.240	3.753
Staatsobligaties	2.393	1.046	1.759
Regionale/lokale overheden en supranationals	975	819	850
Overige liquide activa	437	426	421
Beleerbare interne RMBS	8.900	8.812	3.968
<b>Liquiditeitsbuffer<sup>2</sup></b>	<b>15.152</b>	<b>15.343</b>	<b>10.751</b>

<sup>1</sup> De hier gepresenteerde kaspositie omvat de centrale bankreserves, het saldo op rekeningen bij correspondentbanken en contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten, die binnen maximaal tien dagen plaatsvinden. De kaspositie wijkt hierdoor af van het in de balans opgenomen saldo kas en kasequivalenten.

<sup>2</sup> Per juni 2018 is de definitie van de liquiditeitsbuffer gewijzigd. Naast de kaspositie bestaat de liquiditeitsbuffer uit (zeer) liquide activa waarvoor nu wordt bepaald welke onbezwaarde ECB-beleerbare obligaties over tien dagen in de DNB onderpandpool zijn geregistreerd, omdat voor de kaspositie ook een tiendaagse horizon wordt gehanteerd. We bepalen de liquiditeitswaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer op basis van de marktwaarde van de obligaties na toepassing van de door de ECB bepaalde procentuele afslag. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De liquiditeitsbuffer steeg tot € 15,2 miljard (2017: € 10,8 miljard).

In 2018 nam de kaspositie met € 1,3 miljard af tot € 2,4 miljard. Aan de financieringsbehoefte, die met name voortvloede uit een groei van de particuliere hypotheekportefeuille van € 1,3 miljard en de aflossing van kapitaalmarktfinanciering van € 0,7 miljard, werd meer dan voldaan door een groei van deposito's van € 1,3 miljard en de uitgifte van € 1,8 miljard kapitaalmarktfinanciering. De resulterende netto instroom van kasmiddelen werd echter tenietgedaan door een € 2,3 miljard lager volume aan geldmarktfinanciering met een resterende looptijd langer dan tien dagen.

De liquiditeitswaarde van de overige liquide activa in de liquiditeitsbuffer steeg tot € 12,7 miljard eind 2018 (2017: € 7,0 miljard):

- Het bedrag aan onbezwaarde staatsobligaties steeg met € 0,6 miljard, voornamelijk doordat deze minder werden ingezet als onderpand bij (repo)transacties;
- De liquiditeitswaarde van beleerbare interne RMBS nam met € 4,9 miljard toe. Dit is het gevolg van vervanging van twee aflopende transacties door twee transacties met een

significant hogere omvang. Daarnaast zijn er beleenbare interne RMBS als onderpand vrijgevallen.

De omvang van de kortlopende cash management-beleggingen buiten de definitie van de kaspositie bedroeg eind 2018 € 0,4 miljard (2017: € 0,5 miljard). Deze beleggingen zijn ook beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

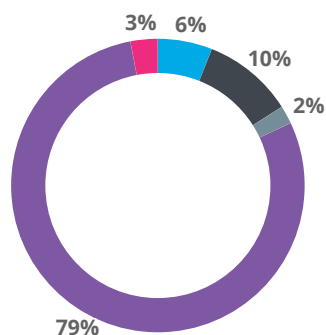
### Financiering

Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Daarnaast trekken we financiering aan via de kapitaalmarkt waarbij we streven naar diversificatie van financieringsbronnen. Hiertoe gebruiken we verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type beleggers.

Via onze verschillende merken trekken we termijndeposito's, direct opvraagbaar spaargeld en rekening-courantsaldi van particuliere klanten aan. Bovendien financieren we onszelf met spaartegoeden en rekening-courantsaldi van mkb-klanten. In 2018 steeg de van klanten afkomstige financiering naar € 47,2 miljard, van € 45,9 miljard ultimo 2017.

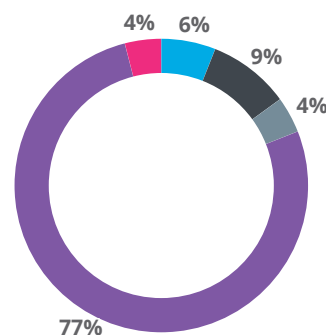
Onderstaande diagrammen geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva per eind 2018 en 2017, gebaseerd op de boekwaarde. Het percentage van onze financiering dat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten bestaat steeg van 77% ultimo 2017 naar 79%.

#### Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2018: € 60,9 miljard



- Eigen vermogen
- Schuldbewijzen (incl achtergesteld)
- Schulden aan banken
- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Overig

#### Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2017: € 60,9 miljard



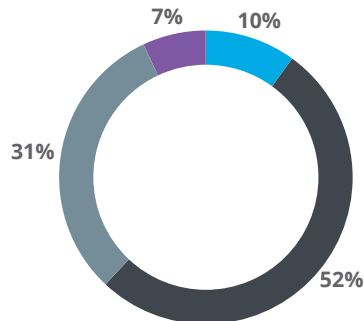
In 2018 heeft de Volksbank met succes een aantal kapitaalmarktfinancieringstransacties uitgevoerd, namelijk:

- € 0,5 miljard aan senior ongedekte financiering (publieke transactie) met een looptijd van vijf jaar;
- € 0,4 miljard aan senior ongedekte financiering (onderhandse transactie) met een looptijd van 1,5 jaar;
- € 0,5 miljard aan gedekte obligaties (publieke transactie) met een looptijd van tien jaar;
- € 0,4 miljard aan gedekte obligaties (onderhandse transacties) met een looptijd van vijftien tot twintig jaar.

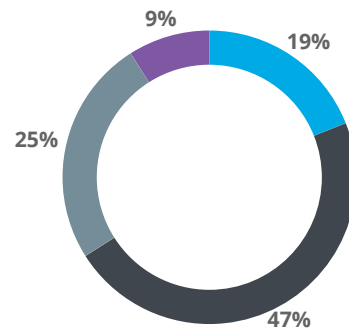
Naast de uitgevoerde financieringstransacties wijzigde de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2018 voornamelijk als gevolg van de aflossing van:

- schuldbewijzen onder de Holland Homes Oranje-securitisatie (€ 0,4 miljard);
- senior ongedekte financiering (€ 0,2 miljard).

### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2018: € 6,9 miljard <sup>1</sup>



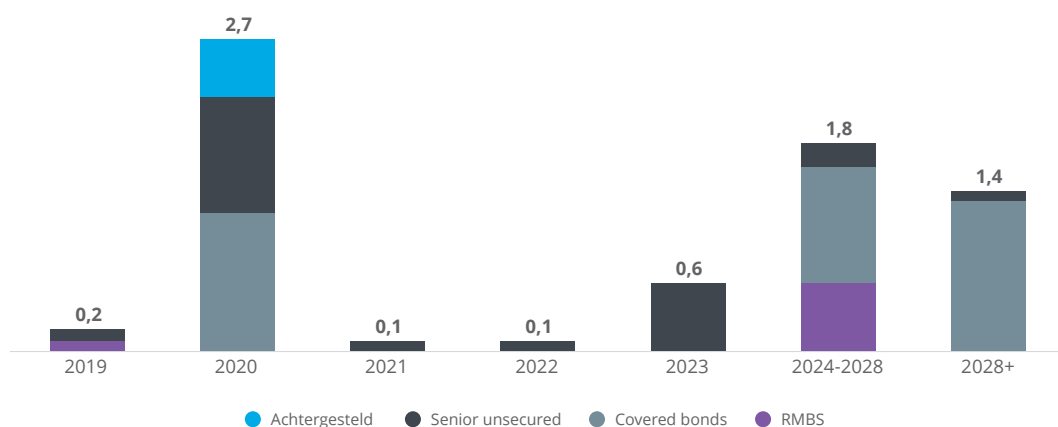
### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2017: € 5,8 miljard <sup>1</sup>



<sup>1</sup> De figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar ultimo 2017 en 2018. In de balans is deze kapitaalmarktfinanciering opgenomen onder schuldbewijzen, schulden aan banken en overige schulden aan klanten. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de nominale waarde van de (gehedgde) posities. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in de balans, die hoofdzakelijk is gebaseerd op de geamortiseerde kostprijs.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat deze financieringen op de eerst mogelijke data worden afgelost. De verwachting is dat we in 2019 met name senior (al dan niet preferente) obligaties en gedekte obligaties zullen uitgeven om aan onze behoeften op het gebied van kapitaalmarktfinanciering te voldoen.

### Verval kapitaalmarktfinanciering (in € miljarden)



# Verkorte geconsolideerde tussentijdse financiële overzichten

## Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	31-12-2018	31-12-2017
<b>ACTIVA</b>		
Kas en kasequivalenten	815	2.180
Derivaten	732	1.075
Beleggingen	4.782	5.094
Vorderingen op banken	3.589	2.643
Vorderingen op klanten	50.536	49.459
Materiële en immateriële vaste activa	69	81
Belastingvorderingen	133	132
Overige Activa	292	228
<b>Totaal activa</b>	<b>60.948</b>	<b>60.892</b>
<b>PASSIVA</b>		
Spaargelden	37.376	36.756
Overige schulden aan klanten	10.841	10.306
<b>Schulden aan klanten</b>	<b>48.217</b>	<b>47.062</b>
Schulden aan banken	1.116	2.683
Schuldbewijzen	5.822	4.920
Derivaten	1.120	1.252
Belastingverplichtingen	15	45
Overige verplichtingen	487	590
Voorzieningen	98	125
Achtergestelde schulden	502	501
<b>Totaal overige schulden</b>	<b>9.160</b>	<b>10.116</b>
Aandelenkapitaal	381	381
Overige reserves	2.922	3.004
Onverdeeld resultaat	268	329
<b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b>	<b>3.571</b>	<b>3.714</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>60.948</b>	<b>60.892</b>

## Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's

	2018	2017
<b>BATEN</b>		
Rentebaten	1.584	1.650
Rentelasten	676	726
<b>Netto rentebaten</b>	<b>908</b>	<b>924</b>
Provisie en beheervergoedingen	110	104
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	66	55
<b>Netto provisie en beheervergoedingen</b>	<b>44</b>	<b>49</b>
Resultaat uit beleggingen	3	26
Resultaat financiële instrumenten	2	28
Overige operationele opbrengsten	1	1
<b>Totaal baten</b>	<b>958</b>	<b>1.028</b>
<b>LASTEN</b>		
Personeelskosten	402	381
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	21	21
Overige operationele lasten	186	201
Bijzondere waardeverminderingen	-12	-24
Overige lasten	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>597</b>	<b>579</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>361</b>	<b>449</b>
Belastingen	93	120
<b>Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder</b>	<b>268</b>	<b>329</b>

## Overig geconsolideerd resultaat

in miljoenen euro's

	2018	2017
<b>POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>		
Overige mutaties totaalresultaat	2	1
<b>Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>		
Mutatie cashflow hedgereserve	-5	-8
Mutatie herwaarderingen reële waarderreserve	-4	-34
<b>Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies</b>	<b>-9</b>	<b>-42</b>
<b>Overig totaalresultaat (na belastingen)</b>	<b>-7</b>	<b>-41</b>

## Totaalresultaat over de periode toewijsbaar aan aandeelhouder

### Totaalresultaat over de periode

in miljoenen euro's

	2018	2017
Nettowinst	268	329
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-7	-41
<b>Totaalresultaat over de periode</b>	<b>261</b>	<b>288</b>

## Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen Geconsolideerd overzicht mutaties totaal eigen vermogen 2018

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 31 december 2017 (IAS 39)	381	3.787	6	36	98	-923	329	3.714
Stelselwijziging	-	-	-	-	-80	-134	-	-214
<b>Stand per 1 januari 2018 (IFRS 9)</b>	<b>381</b>	<b>3.787</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>-1.057</b>	<b>329</b>	<b>3.500</b>
Overboeking nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	139	-139 <sup>3</sup>	-
Ongerealiseerde herwaarderings-reserve	-	-	-	-2	-	-	-	-2
Realisatie herwaarderings-reserve via W&V	-	-	-	-3	-4	-	-	-7
Realisatie herwaarderings-reserve via eigen vermogen	-	-	-	-	-	-	-	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	2	-	2
<b>Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-7</b>
Nettoresultaat 2018	-	-	-	-	-	-	268	268
<b>Totaalresultaat 2018</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>141</b>	<b>129</b>	<b>261</b>
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-190 <sup>4</sup>	-190
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2018</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>141</b>	<b>-61</b>	<b>71</b>
<b>Eindbalans</b>	<b>381</b>	<b>3.787</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>-916</b>	<b>268</b>	<b>3.571</b>

1 Het geplaatst kapitaal is volgestort en bestaat uit 840.008 gewone aandelen met een nominale waarde van € 453,79 per aandeel.

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderings-reserve van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 190 miljoen.

4 Aan de Volksholding uitgekeerd dividend.

## Geconsolideerd overzicht mutaties totaal eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	381	3.787	4	44	132	-1.383	349	3.561
Overboeking nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	214	-214 <sup>3</sup>	-
Ongerealiseerde herwaarderings-reserve	-	-	-	-4	-19	-	-	-23
Realisatie herwaarderings-reserve via W&V	-	-	-	-4	-15	-	-	-19
Realisatie herwaarderings-reserve via eigen vermogen	-	-	2	-	-	-1	-	1
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-8</b>	<b>-34</b>	<b>-1</b>	<b>-</b>	<b>-41</b>
Nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	-	329	329
<b>Totaalresultaat 2017</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-8</b>	<b>-34</b>	<b>213</b>	<b>115</b>	<b>288</b>
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-135 <sup>4</sup>	-135
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2017</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-8</b>	<b>-34</b>	<b>213</b>	<b>-20</b>	<b>153</b>
<b>Eindbalans</b>	<b>381</b>	<b>3.787</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>98</b>	<b>-923</b>	<b>329</b>	<b>3.714</b>

1 Het geplaatst kapitaal is volgestort en bestaat uit 840.008 gewone aandelen met een nominale waarde van € 453,79 per aandeel.

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderings-reserve van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 135 miljoen.

4 Aan de Volksholding uitgekeerd dividend.

# Algemene informatie

## Algemene informatie

De Volksbank N.V. (hierna te noemen 'de Volksbank'), opgericht en gevestigd in Nederland, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van de Volksbank is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht. Alle aandelen in de Volksbank worden gehouden door de Volksholding B.V. (hierna te noemen 'de Volksholding'). De Volksholding is de moedermaatschappij van de Volksbank. Alle aandelen in de Volksholding worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI).

De jaarrekening van de Volksbank is opgesteld conform International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (IFRS-EU). Bij het opstellen van de financiële informatie in dit persbericht zijn, tenzij anders vermeld, dezelfde grondslagen gehanteerd als bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening voor 2017 met inachtneming van de wijzigingen in IFRS-EU vanaf 1 januari 2018. Vanaf 1 januari 2018 past de Volksbank IFRS 9, Financial Instruments, toe. IFRS 9 heeft gewijzigde eisen aangaande classificatie en waardering, impairments en hedge accounting. De wijzigingen hebben een significante impact op de financiële informatie van de Volksbank. Vergelijkende cijfers zijn niet aangepast naar aanleiding van de toepassing van IFRS 9. Voor meer informatie over IFRS 9 en de impact op de financiële informatie wordt verwezen naar de paragraaf 'IFRS 9' in de jaarrekening 2017. Het opstellen van de jaarrekening voor 2018 is onder handen. Op de cijfers in dit persbericht is geen accountantscontrole toegepast.

## Over de Volksbank

### ALGEMEEN

De Volksbank is een financiële dienstverlener op het gebied van bankieren die zich nadrukkelijk richt op de Nederlandse retailmarkt, inclusief het midden-en kleinbedrijf. De Volksbank voert meerdere merken en heeft een centrale backoffice en IT-organisatie. Het productaanbod bestaat uit drie kernproductgroepen: betalen, hypotheek en sparen. De Volksbank heeft een balanstotaal van € 60,9 miljard en 2.993 interne werknemers (fte's) en is daarmee een belangrijke speler op de Nederlandse markt. Het hoofdkantoor van de Volksbank is gevestigd in Utrecht.

### MISSIE EN AMBITIE

De missie van de Volksbank is Bankieren met de menselijke maat. Om deze missie waar te maken hebben we een ambitie geformuleerd vanuit het principe van 'gedeelde waarde'. Gedeelde waarde richt zich op zowel maatschappelijke en economische als financiële en niet-financiële aspecten. Onze ambitie is om deze gedeelde waarde te optimaliseren door het leveren van nut voor klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het geven van oprechte aandacht aan medewerkers en het behalen van rendement voor de aandeelhouder.

### ONZE MERKEN

'De gemiddelde klant' bestaat niet. Iedereen heeft andere wensen, behoeften en voorkeuren. Wij willen onze klanten van dienst zijn op een manier die bij hen past. Daarom hebben wij niet gekozen voor een merk voor alle klanten, maar voor verschillende merken die ieder hun klanten bedienen op een manier die het beste bij hen past. Met elk hun eigen werkwijze, uitstraling, mentaliteit en producten, van sparen en beleggen tot verzekeren.

### ASN BANK

ASN Bank is in Nederland al 50 jaar een van de toonaangevende banken in duurzaam bankieren. Geld wordt geïnvesteerd in projecten en bedrijven die rekening houden met mens, dier en milieu. ASN Bank wil laten zien dat duurzaam bankieren prima samen kan gaan met marktconforme resultaten. [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl)

Producten: betalen, sparen, lenen, beleggen, vermogensbeheer en hypotheek.

### BLG WONEN

BLG Wonen is een financiële dienstverlener die ervoor wil zorgen dat klanten zo comfortabel mogelijk wonen. Als u zorgeloos woont, voelt u zich thuis. Nu en in de toekomst. Dit realiseert BLG Wonen door woonwensen van klanten te vervullen met heldere diensten en deskundig, persoonlijk advies via de beste onafhankelijke adviseurs. [www.blg.nl](http://www.blg.nl)

Producten: hypotheek, sparen, verzekeren en beleggen.

### REGIOBANK

RegioBank is de regionale bankformule van de Volksbank waarbij ongeveer 515 zelfstandig adviseurs zijn aangesloten. RegioBank is de bank in de buurt, zonder poespas en gedoe. Met veel persoonlijke aandacht, gevoel voor service en een uitgebreid assortiment aan bankproducten, alles onder één dak. [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl)

Producten: betalen, sparen, lenen, beleggen en hypotheek.

## SNS

SNS is in 1817 opgericht om de financiële zelfredzaamheid van mensen te bevorderen. Deze opdracht en uitdaging zijn vandaag de dag nog even relevant als destijds. Als brede, toegankelijke bank voor consumenten en de kleinzakelijke markt laten we klanten zelf kiezen hoe ze hun geldzaken regelen: via de website, telefonisch, met een adviseur aan huis, bij een van onze bijna 200 SNS Winkels of via het mobiele kanaal. [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl)

Producten: betalen, sparen, hypotheken, verzekeren, lenen, beleggen en banksparen.

## Disclaimer

Dit persbericht bevat uitsluitend feitelijke informatie en dient niet te worden opgevat als een opinie of aanbeveling met betrekking tot de koop of verkoop van effecten die zijn uitgegeven door de Volksbank. Dit persbericht bevat geen waardeoordeel of voorspelling met betrekking tot de financiële resultaten van de Volksbank.