

# Resultaten 2016

## Perspresentatie

Maurice Oostendorp, directievoorzitter

Annemiek van Melick, CFO



# 1. De Volksbank in 2016

# De Volksbank in 2016

4<sup>e</sup>

bank van Nederland met meer dan 3 miljoen klanten

de volksbank

asn bank

BLGwonen

RegioBank

SNS



Hypotheeken

€45<sub>mrd</sub>

marktaandeel  
6,6%



Sparen

€37<sub>mrd</sub>

marktaandeel  
10,7%



Betalen

1,1<sub>mln</sub>

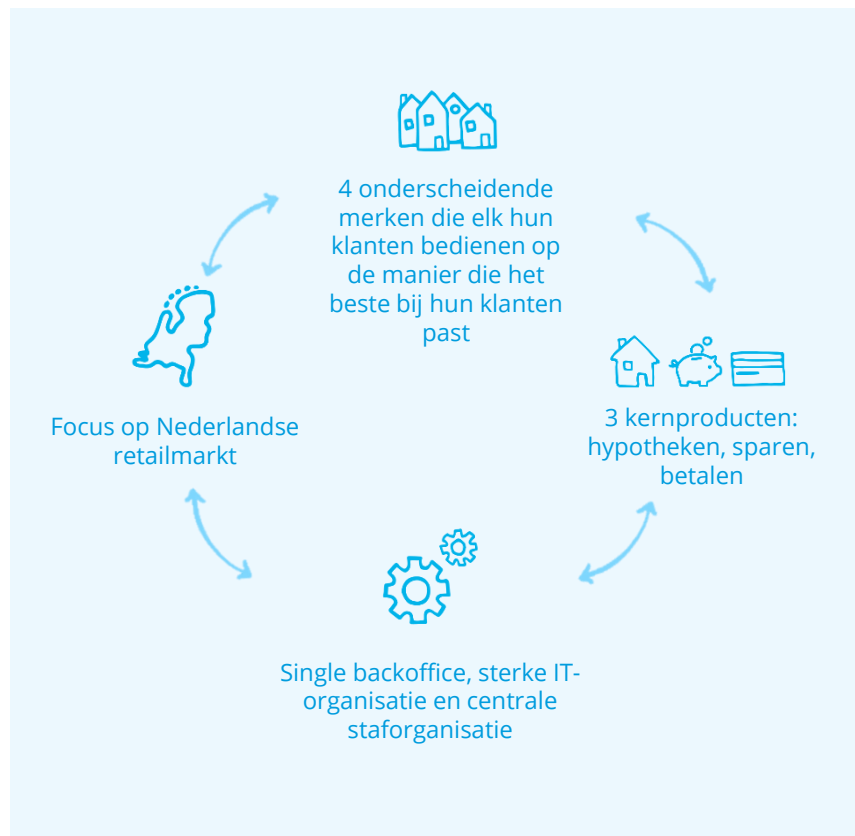
betaalrekeningen  
marktaandeel  
7,5%

Gecorrigeerde  
nettowinst

€354<sub>mln</sub>

29,2% CET 1 ratio

Een financieel gezonde bank met een solide kapitaalbasis



Hogere nettowinst exclusief incidentele posten, waarbij de invloed van een lagere rentemarge en hogere wettelijke heffingen ruimschoots werd gecompenseerd door een aanzienlijke vrijval van voorzieningen voor leningen en een hoger resultaat uit beleggingen

# De Volksbank: de nieuwe familienaam van ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS

- Op 27 september 2016 kondigde SNS Bank N.V. haar nieuwe naam per 1 januari 2017 aan: de Volksbank
- De nieuwe naam, de Volksbank, past beter bij het maatschappelijke, mensgerichte en duurzame karakter van de bank. Een stabiele bank die eenvoudige, nuttige en betaalbare producten biedt en haar verantwoordelijkheid neemt voor de maatschappij
- Op 31 december 2016 vond een juridische fusie plaats tussen SNS Bank N.V., ASN Bank N.V en RegioBank N.V., waarmee de bankvergunningen van ASN Bank en RegioBank vervielen
- ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS opereren vanaf 1 januari 2017 onder de bankvergunning van de Volksbank N.V. De vier onderscheidende merken blijven bestaan en behouden hun eigen proposities naar klanten

Situatie vooraf

27 september 2016

31 december 2016

1 januari 2017



# Missie & profiel bevestigd, ambitie & prioriteiten geherformuleerd

## Onze missie: Bankieren met de menselijke maat

### Onze ambitie

Gedeelde waarde optimaliseren door:



- het leveren van nut voor klanten,



- verantwoordelijkheid te nemen voor de maatschappij,

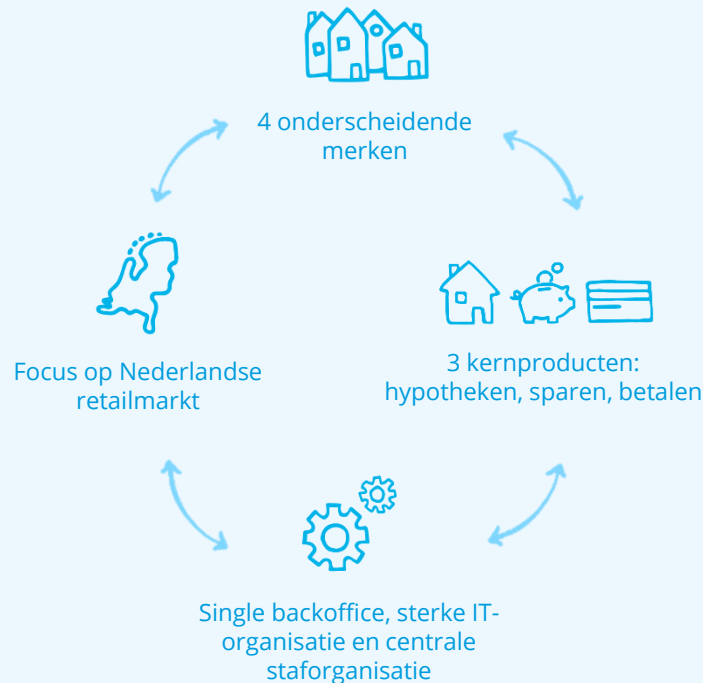


- zorgen voor zingeving voor onze medewerkers en



- rendement te behalen voor onze aandeelhouder(s).

### Profiel



### Prioriteiten



Wij gaan onze maatschappelijke identiteit versterken



Wij gaan onze bedrijfsvoering verbeteren door ons te focussen op eenvoud en efficiency



Wij blijven ons ontwikkelen tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert

# Strategische prioriteiten



Wij gaan onze maatschappelijke identiteit versterken

- Focus op duurzaamheid en financiële weerbaarheid van klanten
- De merkpositioneringen aanscherpen en klantproposities blijven ontwikkelen



Wij gaan onze bedrijfsvoering verbeteren door te focussen op eenvoud en efficiency





- In het tweede halfjaar van 2016 voerden we een waardeketenanalyse uit gericht op de behoeften van de klant en de meest kosteneffectieve manier om aan die behoeften te voldoen
- De analyse, uitgevoerd waarbij meer dan 250 medewerkers betrokken waren, resulteerde in een aantal initiatieven met als doel het verbeteren van operationele efficiëntie, waaronder straight through processing, toenemende digitalisering, optimalisatie van ondersteunende functies, verdere automatisering en optimalisatie van ICT-processen en matiging van ons beloningsbeleid
- Onze huidige plannen gaan uit van een daling in het aantal fte's van ongeveer 900 in 2020, ongeveer gelijk verdeeld over eigen en ingehuurde medewerkers. Deze aantallen kunnen in de toekomst worden bijgesteld
- Voor de initiatieven die reeds een specifiek plan hebben opgeleverd, is een reorganisatievoorziening van € 32 mln (€ 24 mln netto) ten laste gebracht van het resultaat over 2016



Wij blijven ons ontwikkelen tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert

- De Volksbank volgt de innovaties op het gebied van de kernbankfuncties op de voet en zal snel en gericht innoveren om klanten steeds beter te bedienen op een manier die past bij hun verwachtingen en behoeften.
- De Volksbank kiest hierbij voor een open innovatieproces met multidisciplinaire externe samenwerking en partnering

# We hebben onze missie en ambitie vertaald naar de volgende langetermijndoelstellingen

	Realisatie 2016	Doelstelling 2020
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Een gewogen gemiddelde van alle merkspecifieke NPS</li> <li>Aantal betaalklanten</li> </ul>	-8% 1,3 mln	10% 1,5 mln
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Een 100% klimaatneutrale balans in 2030</li> <li>Een bijdrage leveren aan een toename van het aantal klanten dat financieel zelfredzaam is. Een KPI om dit meetbaar te maken wordt momenteel ontwikkeld</li> </ul>	23%	45%
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerker NPS</li> </ul>	30%	40%
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement op eigen vermogen (REV)</li> </ul>	9,6%	8%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tier 1-kernkapitaalratio (CET1)</li> <li>Leverage ratio</li> <li>Efficiencyratio</li> <li>Dividend pay-out ratio<sup>1</sup></li> </ul>	29,2% 5,2% 59,2% 41%	≥15% <sup>2</sup> ≥ 4,25% <sup>2</sup> 50-52% 40-60% <sup>2</sup>

[1] Dividend pay-out gebaseerd op nettowinst gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheke en daaraan verbonden derivaten en posten zoals afschrijvingen op goodwill en winsten of verliezen op desinvesteringen, wanneer deze materieel zijn [2] Doelstellingen voor CET1 ratio, leverage ratio en dividend pay-out ratio zijn op elk jaar van toepassing

## 2. Ambities op basis van het manifest & commerciële ontwikkelingen



# Ambities op basis van ons manifest: initiatieven in 2016



## Mensgericht

- SNS benaderde proactief 114.000 klanten met de Hypotheek Looptijdservice
- RegioBank en SNS introduceerden meer geavanceerde Loan-to-Value categorieën in hun prijsbeleid, waardoor meer gediversifieerde prijsstelling mogelijk is. BLG Wonen gaat dit initiatief in 2017 volgen
- RegioBank lanceerde een nieuwe betaal- en spaarrekening voor kinderen (JongWijs!) die leuke en praktische geldtips combineert voor kinderen en hun ouders
- BLG Wonen continueerde haar initiatief om het voor starters eenvoudiger te maken om een huis te kopen door hen een concrete stappengids bij het hypotheekproces aan te bieden



## Maatschappelijk

- Onze medewerkers gaven meer dan 500 gastlessen op basisscholen tijdens de 'Week van het geld'
- Meer dan 100.000 leerlingen leerden op hun basisschool hoe zij verstandig met geld kunnen omgaan aan de hand van ons 'Eurowijs'-programma



## Duurzaam

- Eind 2016 was de balans van de Volksbank 23% klimaatneutraal (ultimo 2015: 20%). De vooruitgang was met name het gevolg van een stijging in de vermeden uitstoot van green bonds, duurzame energie en projecten op het gebied van energiebesparing
- Het gemiddelde energielabel van de hypotheekportefeuille liet in 2016 een lichte verbetering zien. BLG Wonen, RegioBank en SNS zijn pilots gestart en hebben initiatieven ontplooid om klanten bij te staan op dit gebied
- SNS opende in 2016 haar eerste circulaire SNS Winkel in Zoetermeer. SNS is voornemens om alle nieuwe winkels volgens deze circulaire principes te bouwen

# Algehele verbetering klanttevredenheidscijfers

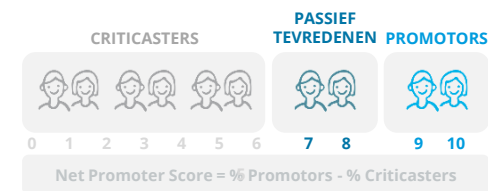
## Net Promoter Score

(in %)

Merk	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Trend 2010-2016
SNS	-67	-33	-35	-39	-28	-26	<b>-18</b>	
ASN Bank	+19	+34	+22	+19	+12	+19	<b>+14</b>	
RegioBank	-33	-18	-8	-7	-7	+5	<b>+2</b>	
BLG Wonen	--	--	--	-15	-14	-42	<b>-29</b>	
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>-41</b>	<b>-16</b>	<b>-17</b>	<b>-21</b>	<b>-16</b>	<b>-12</b>	<b>-8</b>	

\* Start BLG Wonen-meting 1H13

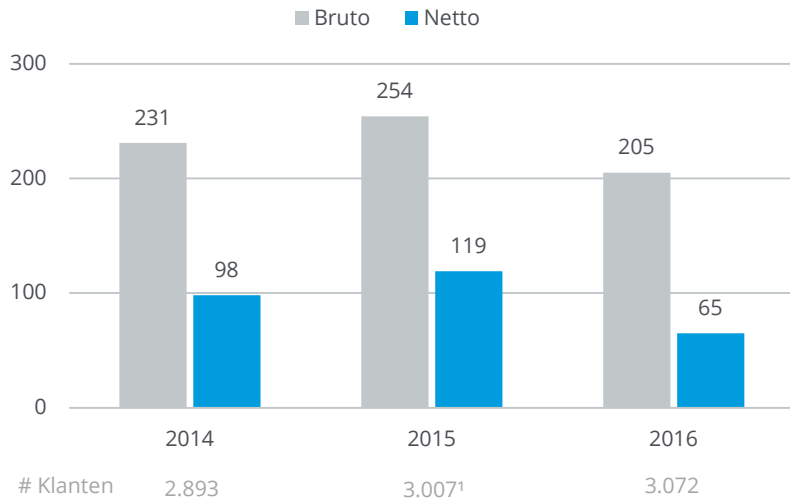
- Gewogen gemiddelde NPS van alle merken verbeterde naar -8% van -12% eind 2015
- NPS van SNS verbeterde naar hoogste score ooit gemeten
- NPS van ASN Bank nam licht af. ASN Bank behoudt nog steeds een van de hoogste klanttevredenheidscijfers in de sector
- NPS van RegioBank licht lager
- NPS van BLG Wonen liet een sterk herstel zien na een daling in 2015 waarin voor het eerst de negatieve score van voormalige klanten van Reaal Bancaire Diensten werd meegenomen



# Groei aantal klanten door toename betaalrekeningen

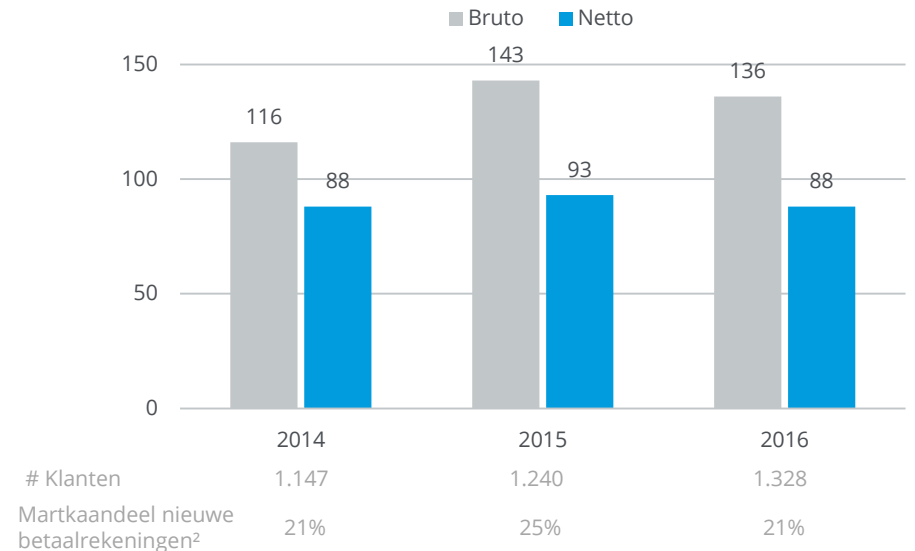
## Ontwikkeling klanten

in duizenden



## Ontwikkeling betaalklanten

in duizenden



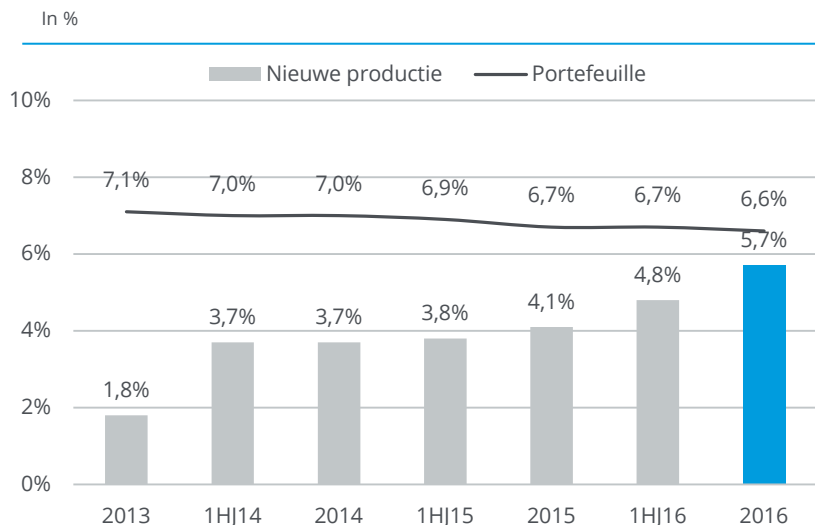
- De merken van de Volksbank verwelkomden in 2016 samen 205.000 klanten (netto groei: 65.000)
- Netto groei van 65.000 lager t.o.v. 2015 voornamelijk door:
  - lagere groei van klanten met een spaarrekening deels door beëindiging van spaarloonrekeningen en minder marketingcampagnes
  - een uitstroom van klanten waarvan de dekking van het depositogarantiestelsel beïnvloed werd door de aankondiging van de juridische fusie van SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V.
  - uitfasering van beleggingsproposities

- 136.000 (88.000 netto) nieuwe betaalklanten in 2016
- In 2016 werd 21% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij één van onze merken: ASN Bank, RegioBank en SNS
- Marktdeel betaalrekeningen gebaseerd op de totale portefeuille in Nederland is 7,5%

[1] Inclusief een aanpassing t.o.v. ultimo 2015 gepubliceerde cijfers (-5k) a.g.v. definitieveranderingen [2] Marktonderzoek GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT)

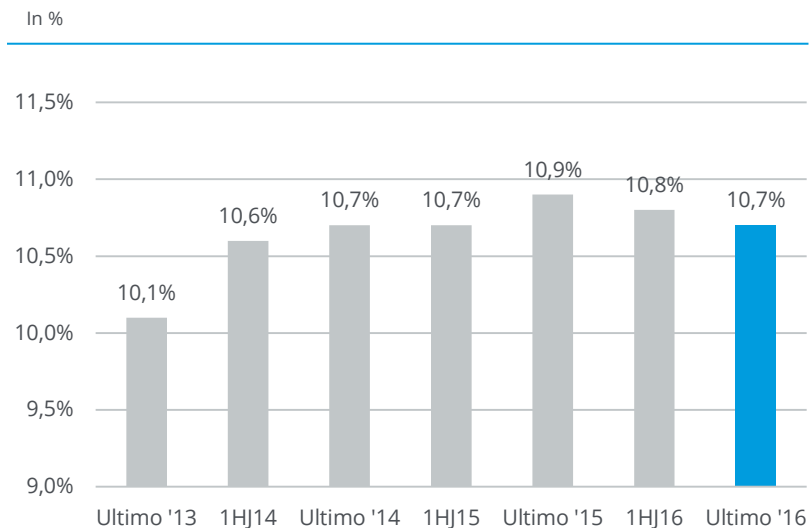
# Sterke groei nieuwe particuliere hypotheekproductie; licht lager marktaandeel particuliere spaartegoeden

## Marktaandeel particuliere hypotheek



- Nieuwe hypotheekproductie steeg naar € 3,7 mrd (+76%). In een groeiende markt steeg het marktaandeel naar 5,7%
- Marktaandeel van 6,6% op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef vrijwel stabiel

## Marktaandeel particuliere spaartegoeden

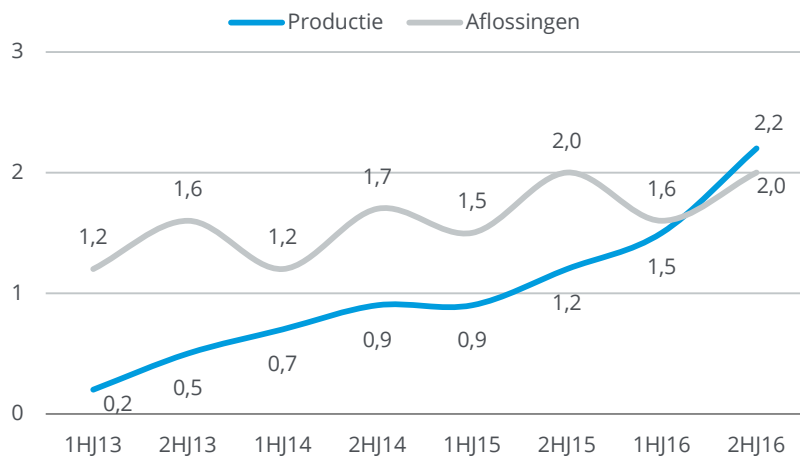


- Marktaandeel particuliere spaartegoeden licht lager op 10,7%
- Particuliere spaartegoeden daalden licht tot € 36,6 mrd t.o.v. € 36,9 mrd eind 2015
- De afname in spaartegoeden was deels te wijten aan een beperkte uitstroom naar aanleiding van de aangekondigde juridische fusie tussen SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V., wat de dekking onder het DGS van een aantal klanten beïnvloedde. Bovendien liepen er bij de merken minder marketingcampagnes om particuliere spaartegoeden aan te trekken

# Hypotheekproductie en aflossingen

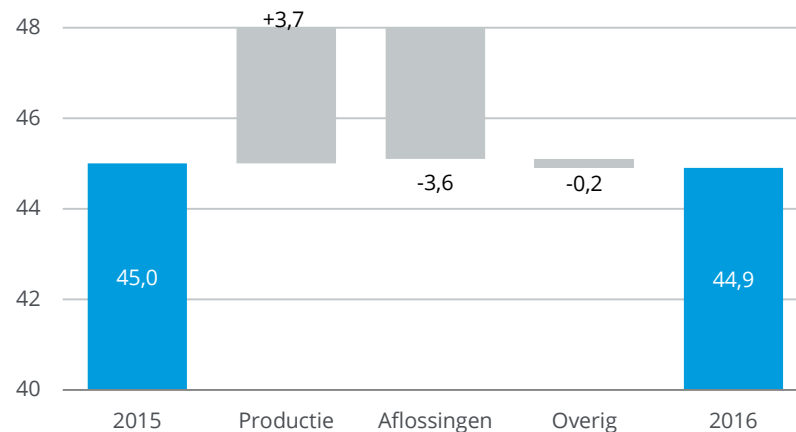
## Hypotheekproductie t.o.v aflossingen

In € miljarden



## Ontwikkeling bruto hypotheekportefeuille 2016<sup>1</sup>

In € miljarden



- In 2H16 overschreed de hypotheekproductie de aflossingen; de hypotheekportefeuille bleef vrijwel stabiel ondersteund door toegenomen capaciteit in het Service Center Hypotheken en verhoogde inspanningen voor klantbehoud, zoals de Hypotheek Looptijdservice
- De Volksbank slaagde erin veel hypotheekklanten met een rentevaste periode die in 2016 of 2017 afliep te behouden. Het aantal hypotheekklanten dat toe was aan een renteherziening was aanzienlijk als gevolg van het grote aantal hypotheekklanten afgesloten in de periode 2005-2007, waarvan het merendeel een rentevaste looptijd van 10 jaar had
- Rekening houdend met het hoge aantal renteherzieningen, de nieuwe particuliere hypotheekproductie en hypotheekklanten met een variabele rente, werd in 2016 ongeveer een derde van de totale particuliere hypotheekportefeuille beïnvloed door een lagere hypotheekrente

[1] Hypotheekproductie en aflossingen exclusief hypotheekomzettingen

# 3. Financiële resultaten 2016

# Licht hogere gecorrigeerde nettowinst in 2016 ondersteund door een aanzienlijke vrijval van voorzieningen voor leningen

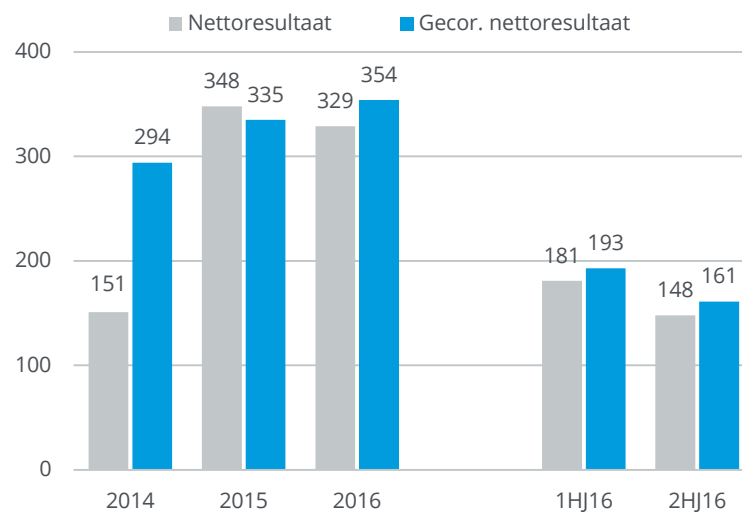
## Resultaat

In € miljoenen

	2015	2016	1HJ16	2HJ16
<b>Nettoresultaat voor periode</b>	348	329	181	148
Boekverlies verkoop SNS Securities N.V.	-22	--	--	--
Reële waardemutaties van hypotheek en verbonden derivaten	35	-1	-12	11
Reorganisatievoorziening	--	-24	--	-24
<b>Totaal incidentele posten</b>	13	-25	-12	-13
<b>Gecor. nettoresultaat voor periode</b>	335	354	193	161
Rendement op eigen vermogen	11,1%	9,6%	10,8%	8,4%
Gecor. rendement op eigen vermogen	10,7%	10,3%	11,5%	9,2%

## Resultaat

In € miljoenen



- Gecorrigeerd voor eenmalige posten steeg de nettowinst met € 19 mln tot € 354 mln (+6%). Een netto vrijval van voorzieningen voor leningen en een hoger resultaat uit beleggingen compenseerden ruimschoots de impact van de lagere rentemarge en hogere wettelijke heffingen
- Nettowinst van € 329 mln was € 19 mln lager (-5%), beïnvloed door een negatieve omslag in incidentele posten
- Reële waardemutaties van de voormalige DBV-portefeuille en daaraan verbonden derivaten vertoonden een omslag van -€ 36 mln. Bovendien is het resultaat in 2016 inclusief een eenmalige reorganisatievoorziening van € 24 mln netto. In 2015 was er een € 22 mln boekverlies op de verkoop van SNS Securities N.V.
- Op basis van de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten was het rendement op eigen vermogen 10,3% (2015: 10,7%). De daling is volledig toe te schrijven aan een hoger gemiddeld niveau van het eigen vermogen
- 2HJ16 gecorrigeerd nettoresultaat van € 161 mln, € 32 mln lager vergeleken met 1HJ16, voornamelijk gedreven door lagere netto rentebaten en een lagere vrijval van voorzieningen voor leningen

# Lagere gecorrigeerde baten voornamelijk door lagere rentemarge

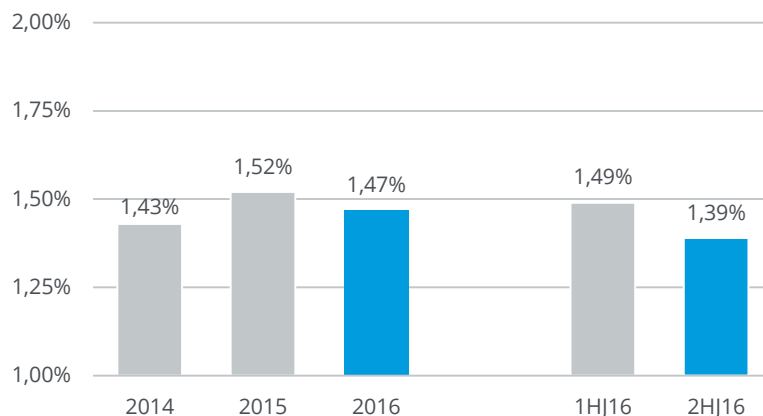
## Baten

In € miljoenen

	2015	2016	1HJ16	2HJ16
Rentemarge	994	911	472	439
Netto provisie & beheervergoedingen	48	57	31	26
Resultaat uit beleggingen	42	57	37	20
Resultaat op financiële instrumenten	39	-20	-31	11
Overige operationele opbrengsten	2	2	1	1
<b>Totaal baten</b>	<b>1.125</b>	<b>1.007</b>	<b>510</b>	<b>497</b>
Incidentele posten	47	-1	-16	15
<b>Gecorrigeerde baten</b>	<b>1.078</b>	<b>1.008</b>	<b>526</b>	<b>482</b>

## Rentemarge

(% van gemiddelde activa)



- Gecorrigeerde baten namen af met € 70 mln tot € 1.008 mln, voornamelijk als gevolg van een lagere rentemarge
- De rentemarge daalde met € 83 mln t.o.v. 2015, vooral als gevolg van hoge (vroegtijdige) renteherzieningen tegen een lagere hypotheekrente in 2015 en 2016, deels gecompenseerd door lagere rentelasten vanwege de lagere rente op spaartegoeden en de invloed van aflossingen op kapitaalmarktfinancieringen
- De rentemarge als percentage van de gemiddelde activa daalde naar 1,47% (2015: 1,52%)
- De netto provisie en beheervergoedingen stegen met € 9 mln als gevolg van een toename van de ontvangen beheervergoedingen door een stijging in het beheerd vermogen en hogere adviesvergoedingen uit hypotheekadviezen
- Resultaat uit beleggingen was in 2015 en 2016 aanzienlijk en steeg met € 15 mln, met name dankzij een bate van € 10 mln uit de verkoop van het belang van de Volksbank in VISA Europe Ltd. Daarnaast stegen de gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen
- Resultaat op financiële instrumenten daalde met € 59 mln, waarvan € 48 mln is toe te schrijven aan een fluctuatie in de ongerealiseerde resultaten op voormalige DBV-hypotheeken en daaraan verbonden derivaten (incidentele post) en € 11 mln aan resultaten uit hedge-ineffectiviteit



# Lichte daling in gecorrigeerde operationele lasten

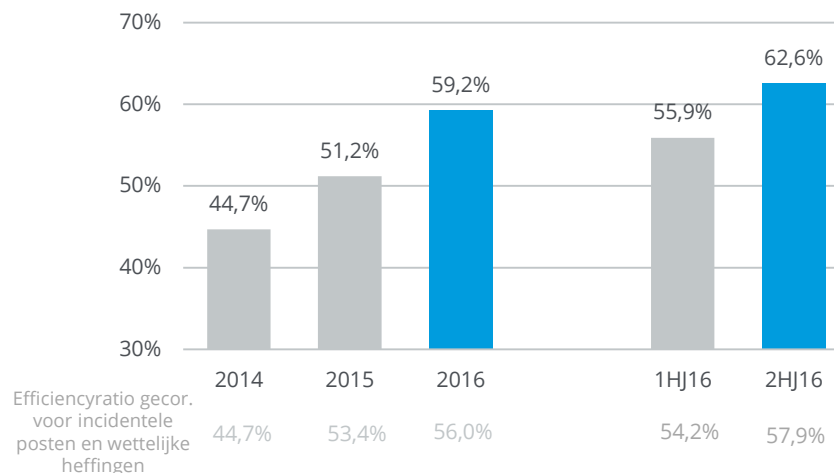
## Operationele lasten

In € miljoenen

	2015	2016	1HJ16	2HJ16
<b>Totale operationele lasten</b>	590	642	312	330
Wettelijke heffingen	15	46	27	19
Dotatie reorganisatievoorziening	--	32	--	32
<b>Gecor. operationele lasten</b>	575	564	285	279
<b>Aantal fte's</b>	4.198	4.005	4.188	4.005
Interne fte's	3.340	3.354	3.413	3.354
Externe fte's	858	651	775	651

## Efficiencyratio gecorrigeerd voor wettelijke heffingen

In %



- Gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de reorganisatievoorziening daalden de operationele lasten met € 11 mln tot € 564 mln (-2%). De daling vloeide voornamelijk voort uit het feit dat vanaf het tweede halfjaar van 2016 de kosten van SNS Securities niet meer werden meegenomen, uit lagere kosten voor tijdelijk personeel en lagere dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen. De kosten om de verhoogde hypotheekactiviteiten op te vangen en pensioenkosten stegen
- Gecorrigeerde operationele lasten bevatten in 2016 € 23 mln dotaties aan voorzieningen in verband met de verwachte compensatie volgens het Herstelkader met betrekking tot mkb-rentederivaten. Deze dotatie werd echter grotendeels gecompenseerd door een vrijval van overige niet kredietrisico gerelateerde voorzieningen
- Wettelijke heffingen stegen fors tot € 46 mln, voor € 8 mln bestaand uit een bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds en voor € 38 mln uit de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel
- De totale operationele lasten stegen met € 52 mln tot € 642 mln (+9%), meer dan volledig veroorzaakt door hogere wettelijke heffingen en de dotatie reorganisatievoorziening

# Aanzienlijke netto vrijval van voorzieningen voor leningen; sterke daling in hypotheek in achterstand

## Bijzondere waardeverminderingen

In € miljoenen

	2015	2016	1HJ16	2HJ16
Particuliere hypotheek	34	-65	-40	-25
Mkb-kredieten	-3	-2	-2	1
Overige	6	-1	-3	1
<b>Totaal bijz. waardeverminderingen</b>	<b>37</b>	<b>-68</b>	<b>-45</b>	<b>-23</b>
Bijz. waardeverminderingen part. hyp. als % van gem. bruto uitstaande part. hyp.	0,07%	-0,14%	-0,18%	-0,11%
Totaal bijz. waardeverminderingen als % van bruto uitstaande leningen	0,07%	0,14%	-0,18%	-0,10%

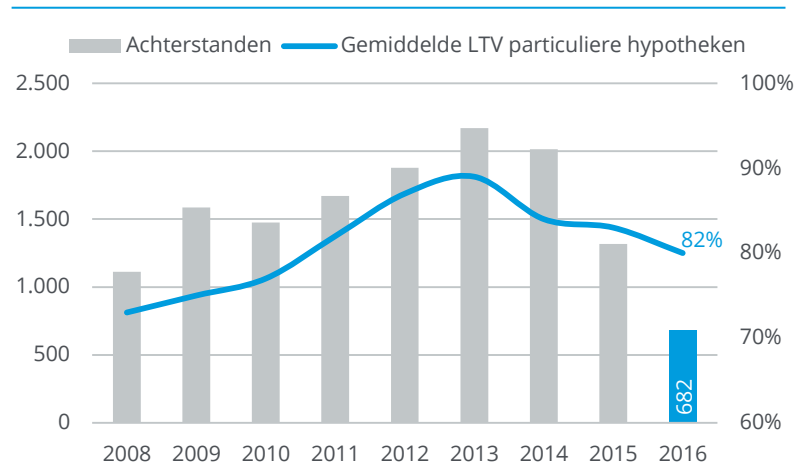
## Particuliere hypotheek (ratio's)

Ratio's

	2015	1H16	2016
Hyp. in achterstand als % bruto leningen	2,9%	2,0%	1,5%
Impaired ratio	2,0%	1,4%	0,9%
Voorzieningen als % bruto leningen	0,57%	0,39%	0,25%
Dekkingsgraad	22,5%	21,4%	19,0%
Gemiddelde LtV	83%	82%	80%

## Particuliere hypotheek in achterstand, gemiddelde LtV

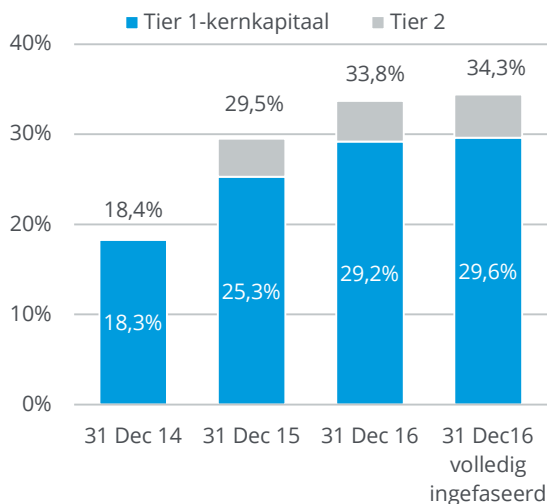
(in € miljoenen, L-as; LtV R-as)



- Forse verbetering bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheek, resulterend in een vrijval van voorzieningen voor leningen van € 68 mln, positief beïnvloed door een afname van impaired defaultleningen als gevolg van:
  - hoog aantal hypotheek waarbij de betaalachterstand door de klant is ingelopen en een lage instroom
  - aantrekkende macro-economische omgeving
  - verbeteringen in achterstandenbeheer
  - stijgende huizenprijzen die bijdroegen aan een lager verlies dan voorzien bij verkopen
- Daling particuliere hypotheek met een achterstand (vanaf 1 dag) van € 1,3 mrd naar € 0,7 mrd, 1,5% van bruto leningen. Impaired defaultleningen daalden van € 0,9 mrd naar € 0,4 mrd, 0,9% van bruto leningen (impaired ratio)

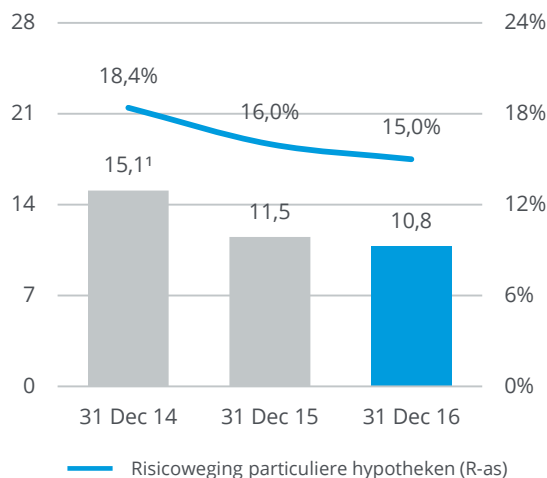
# Kapitaalratio's van de Volksbank ruim boven vereisten

## Totaal kapitaalratio

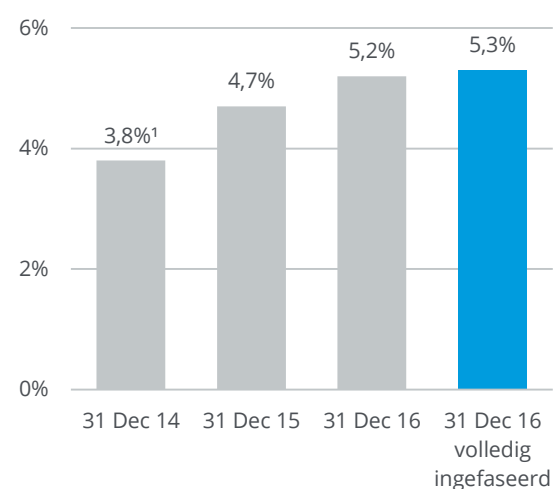


## Risicogewogen activa

(€ mrd; L-as)



## Leverage ratio

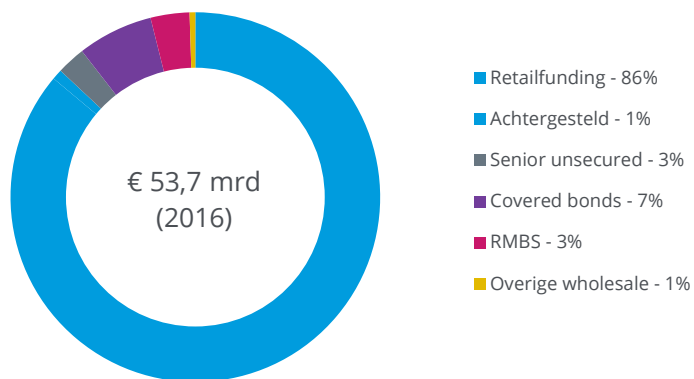


- Vanaf 1 januari 2017 is de Volksbank verplicht te voldoen aan een minimale Tier 1-kernkapitaalratio van 9,25% en een totaal kapitaalratio van 12,75% (11,00% en 14,50% respectievelijk op volledig ingefaseerde basis). Deze eis vloeit voort uit de door de Europese Centrale Bank uitgevoerde SREP
- In 2016 steeg de Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank op transitionele basis naar 29,2%, ruim boven de kapitaaleis. Onze doelstelling:  $\geq 15\%$
- De RWA daalden tot € 10,8 mrd, vergeleken met € 11,5 mrd ultimo 2015, voornamelijk door een daling in de PD's en LGD's als gevolg van verbeterde economische omstandigheden, gedeeltelijk tenietgedaan door een actualisatie van de interne modellen voor de particuliere hypotheekportefeuille en de beëindiging van de Hermes XII securitisatie
- De leverage ratio steeg tot 5,2%, voornamelijk door een toename van Tier 1-kernkapitaal en een lichte daling van het balanstotaal. De leverage ratio ligt ruim boven de verwachte toekomstige eis van 4%. Onze doelstelling:  $\geq 4,25\%$
- De huidige kapitaalpositie biedt een aanzienlijke buffer tegen de verwachte impact van de ontwikkelingen in toekomstige kapitaalregelgeving (Basel IV) op de risicogewogen kapitaalratio's van de Volksbank

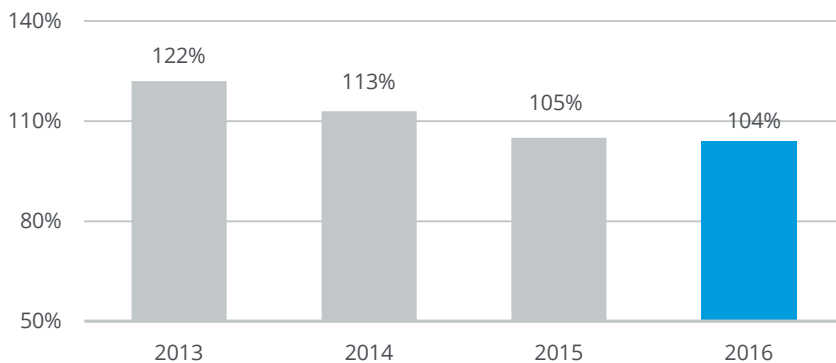
[1] Stand-alone

# Funding & liquiditeit

## Funding mix



## Loan-to-Deposit ratio



## Liquiditeitspositie

In € miljoenen

	2014	2015	2016
Kaspositie	2.948	2.447	2.816
Staatsobligaties	4.034	3.762	2.713
Regionale/lokale overheden & supranationals	540	702	755
Overige liquide activa	215	413	351
Beleembare interne RMBS	6.220	4.812	3.898
<b>Totaal liquide activa</b>	<b>13.956</b>	<b>12.136</b>	<b>10.533</b>

- Verdere toename retailfunding in 2016 (84% ultimo 2015)
- Verdere afname in Loan-to-Deposit ratio tot 104%
- Liquiditeitspositie bleef hoog
- LCR en NSFR ruim boven 100%

# Vooruitzichten voor 2017

---

- De druk op de rentebaten zal naar verwachting blijven, zij het in mindere mate dan in 2016. Lagere financieringslasten zullen naar verwachting de druk op de rentebaten beperken
- De operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen en de dotatie aan de reorganisatievoorziening, zullen in 2017 naar verwachting licht lager uitkomen in vergelijking met het niveau van 2016
- De verwachting is dat het aantal defaults in 2017 zal blijven dalen, maar in een aanmerkelijk lager tempo dan in 2016. We verwachten een netto last met betrekking tot de bijzondere waardeverminderingen op leningen over geheel 2017
- Alles bijeengenomen verwachten we in 2017 een lager nettoresultaat vergeleken met het niveau van 2016

# 4. Hoofdpunten 2016

# Hoofdpunten 2016

---

- Op 1 januari 2017 werd de Volksbank de nieuwe naam voor SNS Bank N.V. De nieuwe naam past beter bij het maatschappelijke, mensgerichte en duurzame karakter van de bank
- In 2016 heeft de Volksbank verschillende initiatieven ontplooid om verder invulling te geven aan het streven om een mensgerichte, maatschappelijke en duurzame bank te zijn
- Verdere verbetering in 2016 van onze bankenfranchise: 21% van nieuwe betaalrekeningen werd geopend bij ASN Bank, RegioBank of SNS; hoger marktaandeel nieuwe particuliere hypotheekportefeuille
- Een financieel gezonde bank met een solide kapitaalbasis: gecorrigeerde nettowinst van € 354 mln; gecorrigeerd rendement op eigen vermogen van 10,3%; Tier 1-kernkapitaalratio van 29,2%

We gaan onverminderd door om onze visie op bankieren met de menselijke maat te vertalen naar concrete initiatieven en het optimaliseren van de waarde voor alle stakeholders door het versterken van onze sociale identiteit, het verbeteren van onze operationele efficiëntie en de implementatie van gerichte en tijdige technologische innovaties

# de volksbank

## Bezoekadres

Hojel City Center  
A-gebouw  
Croeselaan 1  
3521 BJ Utrecht

## Postadres

Postbus 8444  
3503 RK Utrecht

