

# Resultaten eerste halfjaar 2017

## Perspresentatie

Maurice Oostendorp, directievoorzitter  
Annemiek van Melick, CFO



# De Volksbank rapporteert over het eerste halfjaar 2017 een nettowinst van € 177 mln

## Voortgang van de strategie

- Eerste resultaten van focus op de optimalisatie van gedeelde waarde zichtbaar:
  - Klanten: nettogroei betaalrekeningklanten met 42.000 tot 1,37 mln; verbetering klantgewogen NPS naar -4 (2016: -8)
  - Samenwerkingsovereenkomst met Pivotus om verder invulling te geven aan onze missie 'bankieren met de menselijke maat'
  - Veiligheid klantgegevens: geen verkoop van klantgegevens op individueel en totaalniveau
  - Maatschappij: 25% klimaatneutrale balans (2016: 22%)
  - Aandeelhouder: rendement op eigen vermogen 10,0% (1HJ16: 10,8%)

## Commerciële ontwikkelingen

- Marktaandeel nieuwe particuliere hypotheekproductie hoger op 6,8% (1HJ16: 4,8%); forse stijging nieuwe hypotheekproductie naar € 2,5 mrd (+67%)
- Stijging particuliere hypotheekportefeuille met € 0,4 mrd naar € 45,3 mrd (ultimo 2016: € 44,9 mrd)
- Marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen van 20% (1H16: 25%)
- Stijging particuliere spaartegoeden met 2% naar € 37,4 mrd; marktaandeel stabiel op 10,7%

## Financiële resultaten

- Nettowinst vrijwel stabiel op € 177 mln (1HJ16: € 181 mln)
- Lagere nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten van € 178 mln (1HJ16: € 193 mln) door lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen
- Netto rentebaten 2% lager (j-o-j); rentemarge vrijwel stabiel op 1,50%
- Gecorrigeerde efficiëncyratio lager op 52,5% (1HJ16: 54,2%), als gevolg van 5% lagere gecorrigeerde operationele lasten
- Netto vrijval van voorzieningen voor leningen van € 20 mln (1HJ16: € 45 mln); daling van 22% in particuliere hypotheek in achterstand tot € 0,5 mrd
- Stijging Tier 1-kernkapitaalratio tot 32,6% (2016: 29,2%); leverage ratio: 5,5% (2016: 5,2%)

# Strategische prioriteit 1: Versterking van onze maatschappelijke identiteit

## Versterking van onze maatschappelijke identiteit



### Omkeren van het bankmodel

- Een pilot met betrekking tot het omkeren van het bankmodel is afgerond en een aantal mogelijke wijzigingen in de hypotheekketen is geïdentificeerd
  - We zijn voornemens om klantenadviseurs de bevoegdheid te geven om zelf hypotheeken te accepteren
  - De inspanningen van een klant bij het terugbetalen van zijn hypotheek zijn in ons beleid leidend. We streven ernaar om overeenstemming te bereiken over redelijke terugbetalingsvoorwaarden die klanten het vooruitzicht bieden om een gezond financieel evenwicht te bereiken en te behouden. We geven geen vorderingen meer uit handen aan een incassobureau
- We hebben voorbereidingen getroffen met betrekking tot de invoering van de Europese richtlijn Payments Services Directive, PSD2, begin 2018. We verkopen geen klantgegevens, niet op individueel niveau en niet op totaalniveau. Onze klanten zijn de eigenaren van hun gegevens

### De Volksbank 100% klimaatneutraal in 2030

- Eind juni 2017 was onze balans 25% klimaatneutraal (ultimo 2016: 22%). Deze verbetering was voornamelijk het gevolg van een stijging in duurzame project-financieringen en beleggingen in green bonds
- Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille bleef ten opzichte van eind 2016 vrijwel stabiel. In vervolg op pilots die we in 2016 zijn gestart, hebben we initiatieven genomen om klanten te ondersteunen bij het verbeteren van hun woningisolatie. Bij SNS namen adviseurs het 'duurzaam wonen' thema op in hun hypotheekadviesgesprek met de klant. BLG Wonen stimuleerde klanten om energiebesparende maatregelen te nemen door een gratis warmtefoto van hun huis aan te bieden. En RegioBank bood klanten een vergoeding aan bij het afronden van het energielabel voor hun huis

# Strategische prioriteit 2: Vereenvoudiging en verbetering van de efficiency van onze bedrijfsvoering

## Vereenvoudiging en verbetering van de efficiency van onze bedrijfsvoering



### Efficiencyprogramma's

- De voortgang van initiatieven ter verbetering en bewaking van de efficiency lag in 1H17 op schema. Deze initiatieven hebben betrekking op STP, de verdergaande digitalisatie, de optimalisatie van ondersteunende functies, de verdere automatisering en optimalisatie van IT-processen en de matiging van ons beloningsbeleid
- Het aantal arbeidsplaatsen zal de komende jaren naar verwachting met 800-900 fte's afnemen. In lijn met die ontwikkeling is besloten om de managementstructuur te vereenvoudigen. Het aantal senior managementfuncties zal in de periode tot 2020 van 47 naar circa 30 worden teruggebracht

### Producten eenvoudiger maken

- Om producten eenvoudiger te maken, introduceerden we in april Doelbeleggen: een duidelijke beleggingsrekening met een ondersteunende rekenhulp. Klanten kunnen hiermee zelfstandig online beleggen in een van de vijf Duurzame Mixfondsen van ASN Beleggingsfondsen Beheer

# Strategische prioriteit 3: Als slimme toepasser innoveren

## Als slimme toepasser innoveren



### Digitaal bankieren

- In april 2017 sloten ASN Bank, RegioBank en SNS zich met drie andere Nederlandse banken aan bij het initiatief om de Europese betaaldienst Payconiq (dat betalen eenvoudiger maakt) in Nederland te introduceren. De koppeling tussen Payconiq en de banken loopt vooruit op de invoering van PSD2



### Verbeteren financiële weerbaarheid klanten

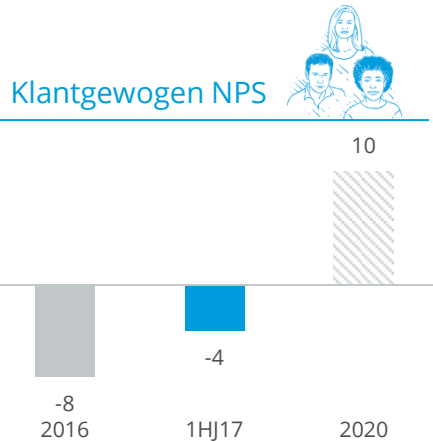
- Om het contact met onze klanten te intensiveren door middel van digitale media, hebben we een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Pivotus, een innovatieteam in Silicon Valley. Pivotus werkt samen met de Umpqua Bank (VS), Nationwide (VK), de CUA bank (Australië) en de Volksbank. We delen dezelfde visie op innovatie binnen het bankwezen: een focus op het creëren van vertrouwen en het verbinden van mensen. We werken momenteel aan de ontwikkeling van een platform waarmee klanten met al hun financiële vragen bij één contactpersoon binnen de bank terecht kunnen



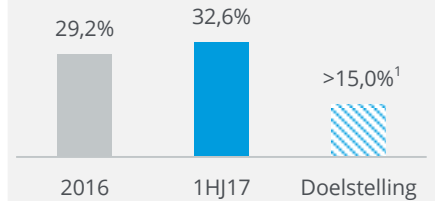
### Bijdragen aan eenvoud en efficiency

- Met betrekking tot eenvoud en efficiëntie zijn we initiatieven gestart om de hypotheek- en betaalprocessen verder te automatiseren op basis van machine learning

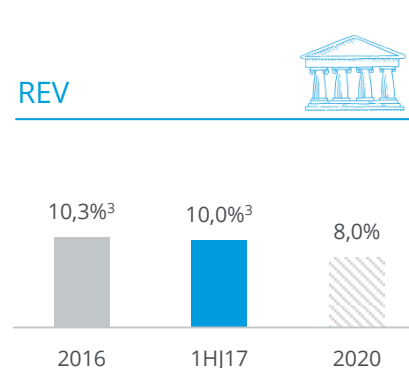
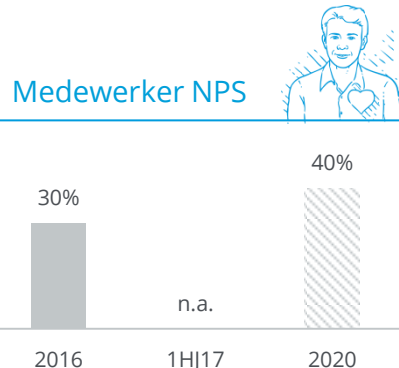
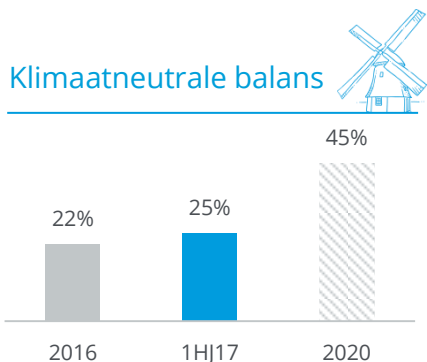
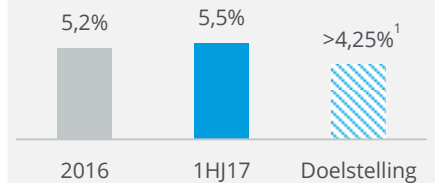
# Voortgang langetermijndoelstellingen



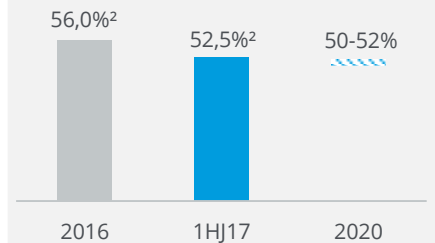
### Tier 1-kernkapitaalratio



### Leverage ratio



### Efficiencyratio



[1] Doelstellingen voor de Tier 1-kernkapitaalratio en leverage ratio zijn elk jaar van toepassing [2] exclusief incidentele posten en wettelijke heffingen [3] exclusief incidentele posten

# 1. Commerciële ontwikkelingen

# Algehele verbetering klanttevredenheidscijfers

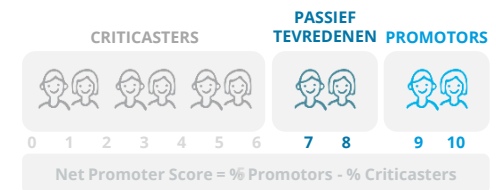
## Net Promoter Score

(in %)

| Merk                      | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016      | 1HJ17     | Trend 2010-1H17 |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------------|
| SNS                       | -67        | -33        | -35        | -39        | -28        | -26        | -18       | -14       |                 |
| ASN Bank                  | +19        | +34        | +22        | +19        | +12        | +19        | +14       | +16       |                 |
| RegioBank                 | -33        | -18        | -8         | -7         | -7         | +5         | +2        | +6        |                 |
| BLG Wonen                 | --         | --         | --         | -15        | -14        | -42        | -29       | -27       |                 |
| <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> | <b>-4</b> |                 |

\* Start BLG Wonen meting 1HJ13

- In 1HJ17 verbeterde onze klantgewogen NPS van -8 tot -4. Alle merken droegen hieraan bij
- De positieve NPS van ASN Bank en RegioBank is verder verbeterd van respectievelijk 14 tot 16 en 2 tot 6
- Bij SNS verbeterde de NPS van -18 tot -14 en bij BLG Wonen steeg de NPS van -29 tot -27

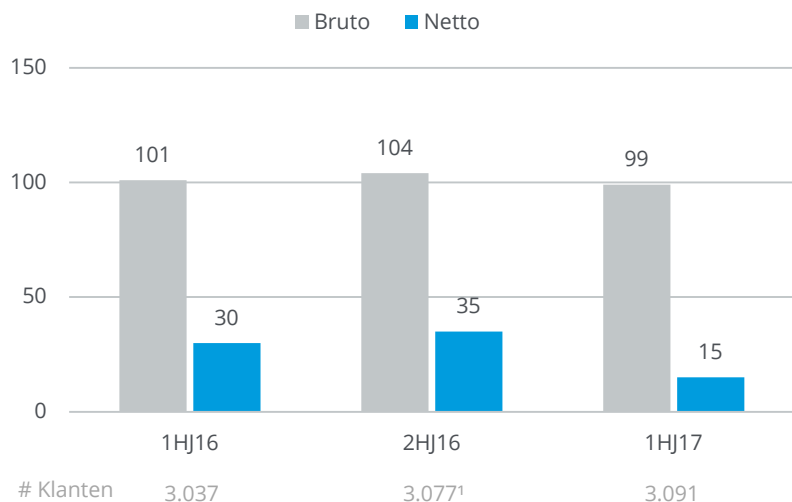




# Groei aantal klanten door stijging aantal betaalrekeningen

## Ontwikkeling klanten

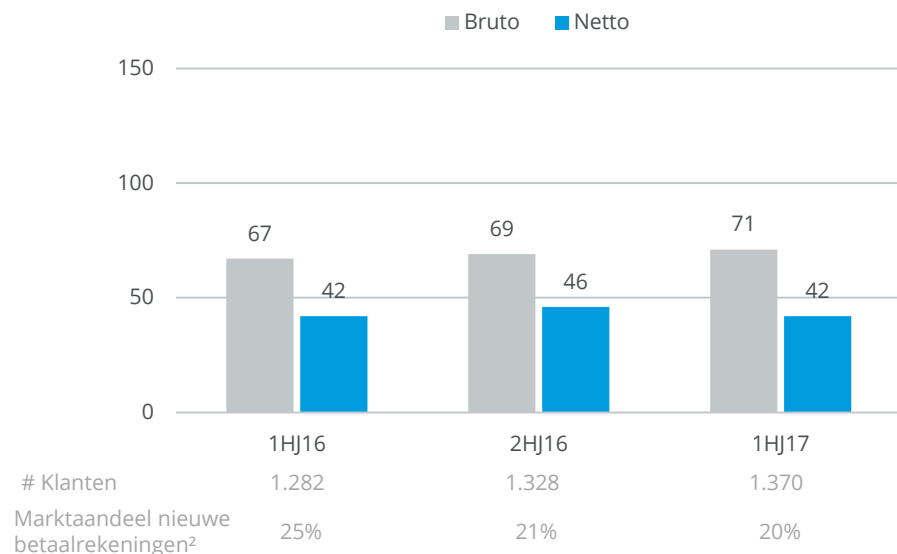
In duizenden



- De merken van de Volksbank verwelkomden in 1HJ17 samen 99.000 klanten (netto groei: 15.000)
- Netto groei van 15.000 lager dan in 1HJ16, voornamelijk als gevolg van een lagere groei bij spaarklanten deels doordat er geen grote marketingcampagnes liepen en door een beperkte uitstroom van klanten na de stopzetting van de ZwitserlevenBank-positie

## Ontwikkeling klanten met een betaalrekening

In duizenden



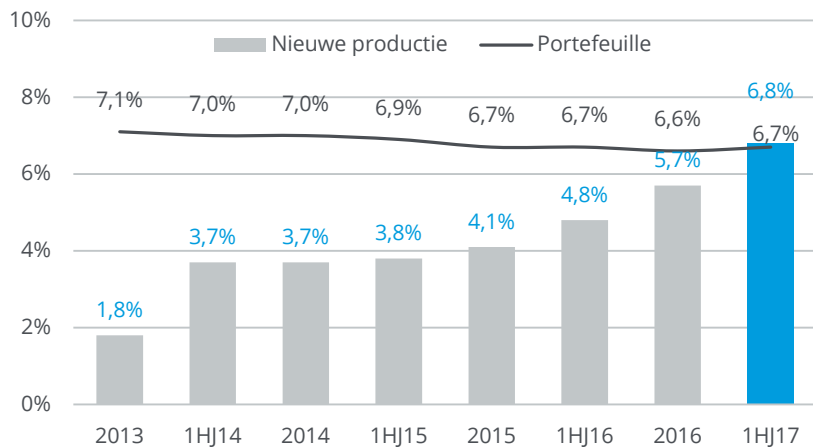
- 42.000 netto nieuwe klanten met een betaalrekening in 1HJ17
- In 1HJ17 werd 20% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij één van onze merken: ASN Bank, RegioBank en SNS
- Marktaandeel betaalrekeningen gebaseerd op de totale portefeuille in Nederland is 7,9%

[1] Inclusief een aanpassing (+5k) a.g.v. definitieveranderingen [2] marktonderzoek uitgevoerd door GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT)

# Sterke groei in nieuwe hypotheekproductie; vrijwel stabiel marktaandeel particuliere spaartegoeden

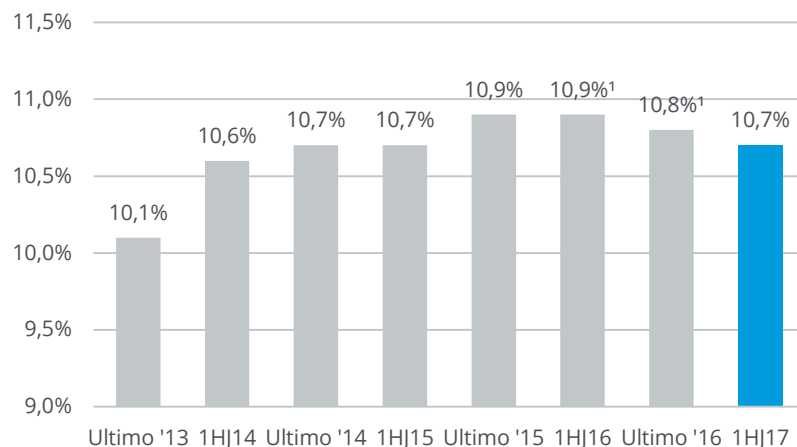
## Marktaandeel particuliere hypotheek

In %



## Marktaandeel particuliere spaartegoeden

In %



- Nieuwe hypotheekproductie steeg naar € 2,5 mrd (+67%). In een groeiende markt steeg het marktaandeel naar 6,8%
- Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef het marktaandeel vrijwel stabiel op 6,7%

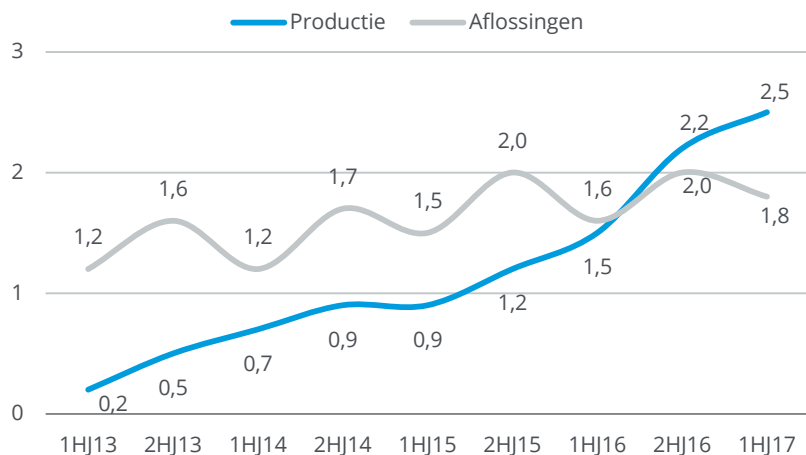
- Marktaandeel particuliere spaartegoeden bleef vrijwel stabiel op 10,7%
- Particuliere spaartegoeden stegen van € 36,6 mrd ultimo 2016 naar € 37,4 mrd

[1] Marktaandeel particuliere spaartegoeden in juni en december 2016 gecorrigeerd als gevolg van een correctie van de totale Nederlandse spaartegoeden door DNB

# Hypotheekproductie overtrof aflossingen; groei van de hypotheekportefeuille

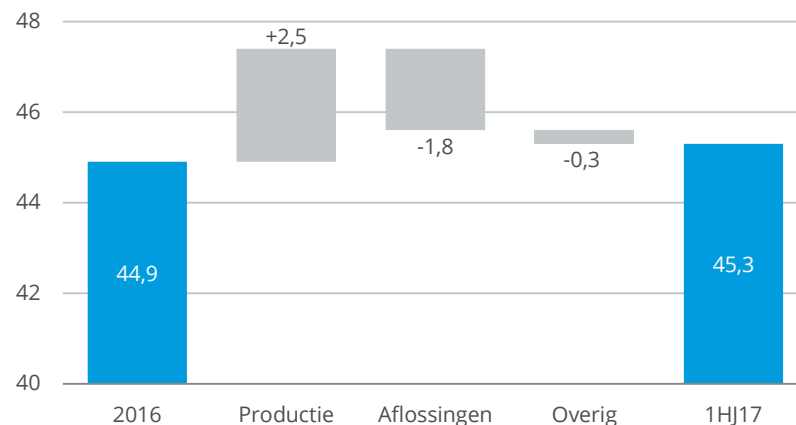
## Hypotheekproductie t.o.v. aflossingen

In € miljarden



## Ontwikkeling bruto hypotheekportefeuille 1HJ17<sup>1</sup>

In € miljarden



- Hypotheekproductie steeg naar €2,5 mrd (+67%), het hoogste niveau van voorafgaande perioden
- De Volksbank is in staat gebleken om veel hypotheekklanten te behouden wier rentevaste periode afliep in 2016 of 2017. Het volume van deze renteherzieningen was wederom aanzienlijk als gevolg van de hoge hypotheekproductie in de periode 2005-2008. Dit waren voornamelijk hypotheeklen met een rentevaste periode van 10 jaar
- De succesvolle inspanningen voor klantbehoud kwamen tot uiting in de hoogte van de renteherzieningen van in totaal bijna € 3,1 mrd (1HJ16: € 4,8 mrd). Daarvan betrof 40% vroegtijdige renteherzieningen
- Het totale aflossingsniveau van € 1,8 mrd is ten opzichte van 1HJ16 (€ 1,6 mrd) iets gestegen, met name onder invloed van een stijging in het aantal verhuizingen

[1] Productie en aflossingen exclusief hypotheekomzettingen

## 2. 1HJ17 resultaten & vooruitzichten

# Lagere gecorrigeerde nettowinst door een lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen

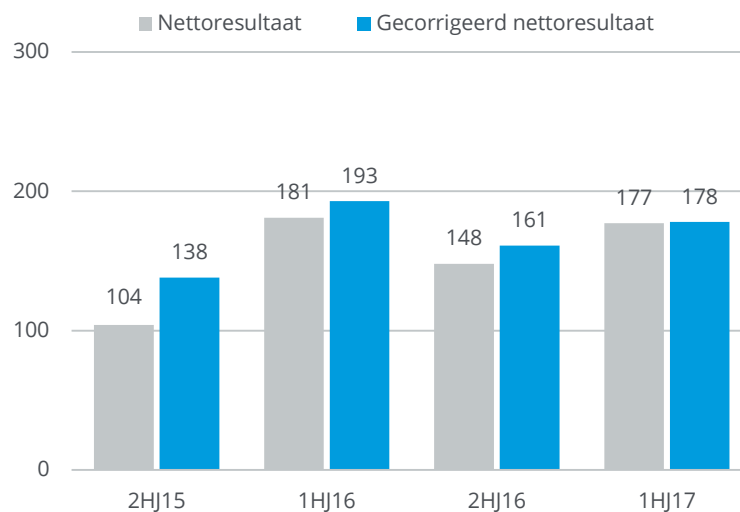
## Resultaat

In € miljoenen

|   | 1HJ16 | 2HJ16 | 1HJ17 | Δ Joj |
|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Nettoresultaat</b>   | 181   | 148   | 177   | -2%   |
| Reële waardemutaties van hypotheek en daaraan verbonden derivaten | -12   | 11    | -1    |       |
| Reorganisatievoorziening  | --    | -24   | --    |       |
| Totaal incidentele posten   | -12   | -13   | -1    |       |
| <b>Gecor. nettoresultaat</b>                                      | 193   | 161   | 178   | -8%   |
| Rendement op eigen vermogen                                       | 10,8% | 8,4%  | 10,0% |       |
| Gecor. rendement op eigen vermogen                                | 11,5% | 9,2%  | 10,0% |       |

## Resultaat

In € miljoenen



- Gecorrigeerd voor incidentele posten, daalde de nettowinst met € 15 mln tot € 178 mln (-8%). Dit was meer dan volledig toe te schrijven aan een fors lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen. De invloed van lagere netto rentebaten, een lager resultaat uit beleggingen en lagere netto provisie en beheervergoedingen werd meer dan gecompenseerd door lagere operationele lasten en een hoger resultaat op financiële instrumenten
- Op basis van de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten lag het rendement op eigen vermogen met 10,0% lager ten opzichte van 1HJ16 (11,5%) als gevolg van zowel een lager gecorrigeerd nettoresultaat als een hoger gemiddeld eigen vermogen
- De nettowinst daalde met € 4 mln naar € 177 mln (-2%)

# 2% lagere gecorrigeerde baten voornamelijk als gevolg van lagere netto rentebaten

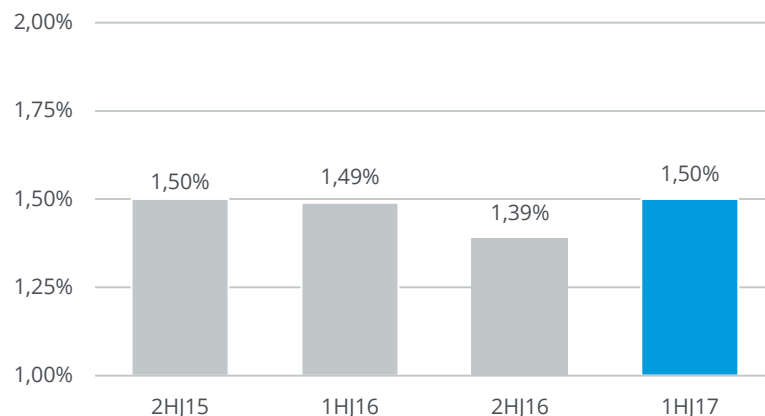
## Baten

In € miljoenen

|                                      | 1HJ16      | 2HJ16      | 1HJ17      | Δ Joj      |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Netto rentebaten                     | 472        | 439        | 462        | -2%        |
| Netto provisie & beheervergoedingen  | 31         | 26         | 26         | -16%       |
| Resultaat uit beleggingen            | 37         | 20         | 29         | -22%       |
| Resultaat op financiële instrumenten | -31        | 11         | -2         | +94%       |
| Overige operationele opbrengsten     | 1          | 1          | --         | -          |
| <b>Totaal baten</b>                  | <b>510</b> | <b>497</b> | <b>515</b> | <b>+1%</b> |
| Incidentele posten                   | -16        | 15         | -1         | +94%       |
| <b>Gecorrigeerde baten</b>           | <b>526</b> | <b>482</b> | <b>516</b> | <b>-2%</b> |

## Rentemarge

(% van gemiddelde activa)



- De netto rentebaten daalden met € 10 mln j-o-j (-2%); dit was te wijten aan lagere baten uit hypotheekrentes als gevolg van een groot aantal (vroegtijdige) renteherzieningen. Het aantal renteherzieningen werd beïnvloed door de hoge hypotheekproductie met een rentevaste looptijd van 10 jaar in de periode 2006-2007
- De rentemarge bleef vrijwel stabiel op 1,50% (1HJ16: 1,49%)
- De netto provisie en beheervergoedingen daalden met € 5 mln tot € 26 mln. Deze daling vloeide voort uit een afname van ontvangen provisies effectenbedrijf als gevolg van de verkoop van SNS Securities en hogere distributievergoedingen door de herclassificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen
- Het resultaat uit beleggingen daalde met € 8 mln tot € 29 mln, door de afwezigheid van een bate van € 10 mln uit de verkoop van het belang van de Volksbank in VISA Europe Ltd
- Het resultaat op financiële instrumenten verbeterde fors met € 29 mln naar € -2 mln, waarvan € 14 mln door de reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheekrentes en daaraan verbonden derivaten (incidentele posten). Exclusief incidentele posten verbeterde het resultaat op financiële instrumenten met € 15 mln. Dit was voornamelijk het gevolg van een hoger resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, voor een deel gerelateerd aan hypotheekrentes

# Gecorrigeerde operationele lasten dalen met 5%

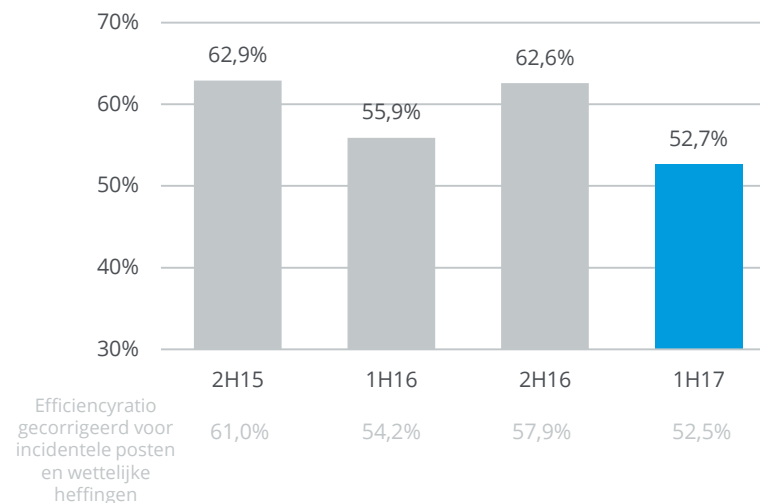
## Operationele lasten

In € miljoenen

|                                   | 1HJ16 | 2HJ16 | 1HJ17 | Δ JoJ |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Totale operationele lasten</b> | 312   | 330   | 299   | -4%   |
| Wettelijke heffingen              | 27    | 19    | 28    | +4%   |
| Dotatie reorganisatievoorziening  | --    | 32    | --    | -     |
| <b>Gecor. operationele lasten</b> | 285   | 279   | 271   | -5%   |
| <b>Aantal fte's</b>               | 4.188 | 4.005 | 3.961 | -5%   |
| Interne fte's                     | 3.413 | 3.354 | 3.288 | -4%   |
| Externe fte's                     | 775   | 651   | 673   | -13%  |

## Efficiencyratio gecorrigeerd voor wettelijke heffingen

In %



- Exclusief wettelijke heffingen daalden de gecorrigeerde operationele lasten met €14 mln tot € 271 mln (-5%). De gecorrigeerde operationele lasten werden beïnvloed door de afwezigheid van de kosten van SNS Securities (1HJ16: € 10 mln), een additionele reorganisatievoorziening van € 7 mln<sup>1</sup> (1HJ16 een vrijval van € 3 mln) en lagere marketing- en advieskosten
- De totale operationele lasten daalden met € 13 mln naar € 299 mln (-4%)
- Wettelijke heffingen bleven vrijwel stabiel op € 28 mln en bestonden voor € 10 mln uit een bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds en voor € 18 mln uit de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel

[1] In de tweede helft van 2016 nam de Volksbank een grote reorganisatievoorziening van € 32 mln die als een incidentele post wordt verantwoord. De relatief kleine dotaties en vrijvallen in de overige periodes worden niet als incidentele posten verantwoord

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

## Bijzondere waardeverminderingen

In € miljoenen

|  | 1HJ16      | 2HJ16      | 1HJ17      |
|--|------------|------------|------------|
| Particuliere hypotheek   | -40        | -25        | -18        |
| Mkb-kredieten  | -3         | 1          | -3         |
| Overige  | -2         | 1          | 1          |
| <b>Totaal bijz. waardeverminderingen</b>   | <b>-45</b> | <b>-23</b> | <b>-20</b> |
| Bijz. waardeverminderingen part. hyp. als % van gem. bruto uitstaande part. hyp. | -0,18%     | -0,11%     | -0,08%     |
| Totaal bijz. waardeverminderingen als % van bruto uitstaande leningen            | -0,18%     | -0,10%     | -0,08%     |

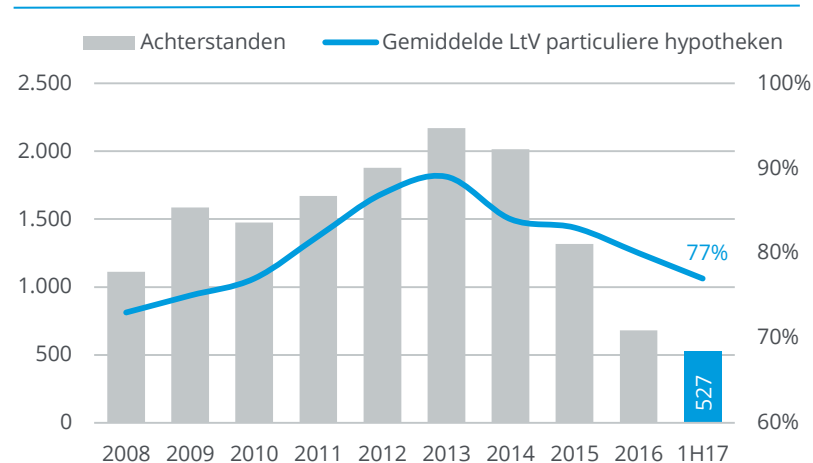
## Particuliere hypotheek

Ratio's

|  | 1HJ16 | 2HJ16 | 1HJ17 |
|--|-------|-------|-------|
| Hyp. in achterstand als % bruto leningen | 2,0%  | 1,5%  | 1,2%  |
| Impaired ratio                           | 1,4%  | 0,9%  | 0,7%  |
| Voorzieningen als % bruto leningen       | 0,39% | 0,25% | 0,19% |
| Dekkingsgraad                            | 21,4% | 19,0% | 17,4% |
| Gemiddelde LtV                           | 82%   | 80%   | 77%   |

## Particuliere hypotheek in achterstand, gemiddelde LtV

(in € miljoenen L-as; LtV R-as)

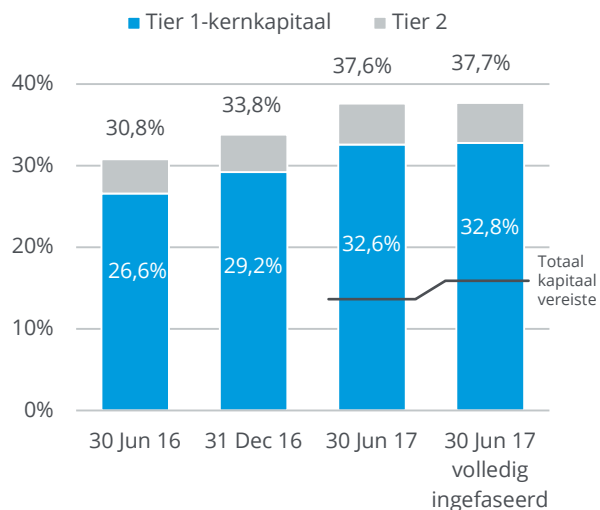


- Verbeterende macro-economische omstandigheden en de verdere stijging van de huizenprijzen hadden nog altijd een positief effect op de bijzondere waardeverminderingen, resulterend in een netto vrijval van € 20 mln
- De voortdurende inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer en de strengere acceptatiecriteria voor hypotheek in de afgelopen jaren droegen bij aan de aanhoudende daling van particuliere hypotheek in achterstand, hoewel geleidelijker dan in 2016
- Daling particuliere hypotheek in achterstand (vanaf 1 dag) van € 0,7 mrd naar € 0,5 mrd, 1,2% van bruto leningen. Voorziene defaultleningen daalden van € 0,4 mrd naar € 0,3 mrd, 0,7% van bruto leningen (impaired ratio)



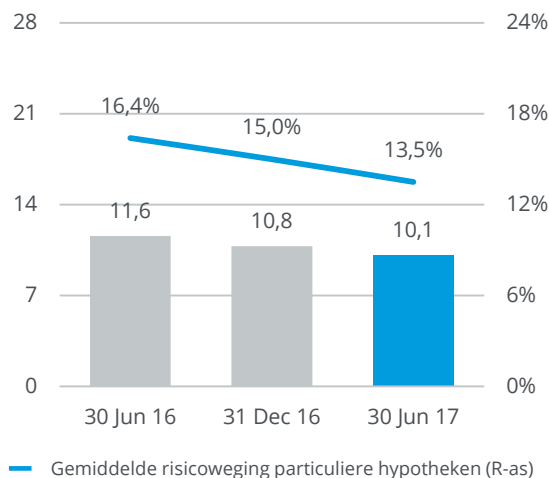
# Verdere verbetering van kapitaalratio's

## Totaal kapitaalratio

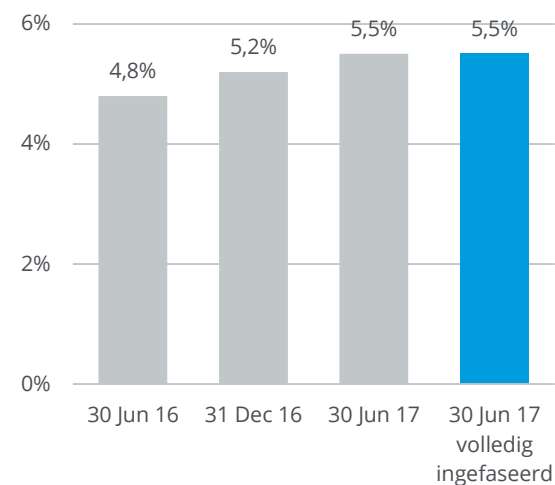


## Risicogewogen activa

(in € miljarden; L-as)



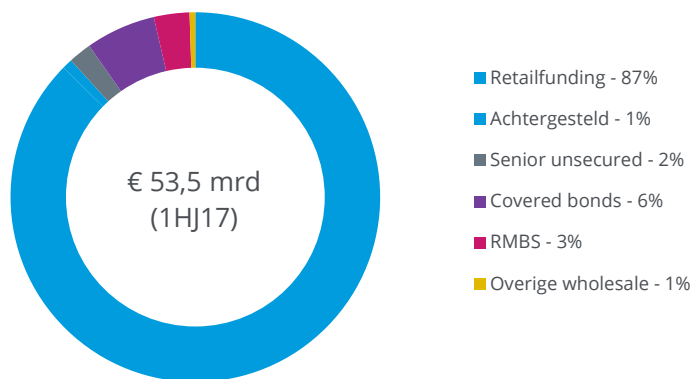
## Leverage ratio



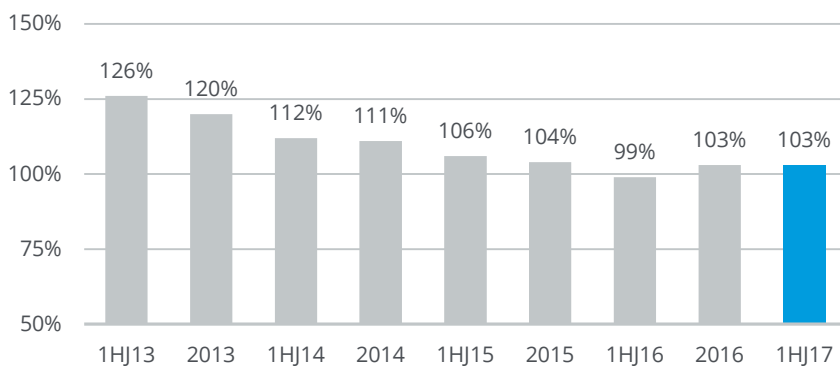
- De Tier 1-kernkapitaalratio steeg naar 32,6%, gedreven door een toename in Tier 1-kernkapitaal en een daling in risicogewogen activa
- De risicogewogen activa namen af tot € 10,1 mrd, vergeleken met € 10,8 mrd ultimo 2016. De daling vloeide hoofdzakelijk voort uit de lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's) als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. De gemiddelde risicoweging van de particuliere hypotheek daalde verder tot 13,5%
- De stijging van de leverage ratio tot 5,5% was voornamelijk het gevolg van de stijging van het Tier 1-kernkapitaal
- De huidige kapitaalpositie biedt een aanzienlijke buffer tegen de verwachte impact van de ontwikkelingen in toekomstige kapitaalregelgeving op de risicogewogen kapitaalratio's van de Volksbank

# Funding & liquiditeit

## Funding mix



## Loan-to-Deposit ratio<sup>1</sup>



[1] De Loan-to-Deposit ratio is berekend door retailleningen te delen door retail financieringen. Vanaf 30 juni 2017 worden de retailleningen gecorrigeerd voor reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting. De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast.

## Liquiditeitspositie

In € miljoenen

|   | 2015          | 1H16          | 2016          | 1H17          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Kaspositie                                  | 2.447         | 3.086         | 2.816         | 3.314         |
| Staatsobligaties                            | 3.762         | 2.746         | 2.713         | 2.563         |
| Regionale/lokale overheden & supranationals | 702           | 719           | 755           | 805           |
| Overige liquide activa                      | 413           | 295           | 351           | 377           |
| Beleembare interne RMBS                     | 4.812         | 4.344         | 3.898         | 4.777         |
| <b>Totaal liquide activa</b>                | <b>12.136</b> | <b>11.189</b> | <b>10.533</b> | <b>11.836</b> |

- Verdere toename retailfunding in 1H17 (86% ultimo 2016)
- Loan-to-Deposit ratio bleef stabiel op 103%
- Liquiditeitspositie bleef hoog
- LCR and NSFR ruim boven 100%

# Vooruitzichten

---

- Naar verwachting zal de gemiddelde rente op onze particuliere hypotheekleningen bij de Volksbank relatief laag blijven en zullen de netto rentebaten in 2HJ17 lager zijn dan in 1HJ17
- De operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen in 2HJ17, zullen naar verwachting hoger uitkomen dan in 1HJ17 als gevolg van hogere projectkosten, deels in verband met onze drie strategische pijlers en extra kosten op het gebied van transactiemonitoring
- Het aantal klanten dat een achterstand op hun particuliere hypotheek of mkb-lening heeft zal naar verwachting verder dalen. De positieve macro-economische ontwikkelingen in combinatie met een aanhoudende stijging van huizenprijzen zullen naar verwachting leiden tot een verdere vrijval van voorzieningen in 2HJ17, zij het lager dan in 1HJ17

Alles bijeengenomen is de verwachting dat het nettoresultaat over het tweede halfjaar van 2017 lager zal liggen dan in het eerste halfjaar

# de volksbank

## Bezoekadres

Hojel City Center  
A-gebouw  
Croeselaan 1  
3521 BJ Utrecht

## Postadres

Postbus 8444  
3503 RK Utrecht

