

de volksbank

Resultaten 2017

Persbericht

2017

De Volksbank rapporteert over 2017 een nettowinst van € 329 miljoen

Utrecht, 22 februari 2018

De uitvoering van onze missie 'Bankieren met de menselijke maat' leidde tot vooruitgang bij het realiseren van de gedeelde waarde doelstellingen en tot aanhoudende commerciële groei

- **Klant:** de klantgewogen Net Promoter Score steeg naar -3 (2016: -8); bij een marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen van 20% steeg het aantal betaalrekeningklanten naar 1,4 miljoen
- **Maatschappij:** de klimaatneutrale balans steeg naar 27% (2016: 22%); de Volksbank introduceert als eerste bank een kwantitatieve doelstelling voor financiële weerbaarheid van haar klanten
- **Werknemer:** de betrokkenheid (7,6) en bevoegenheid (7,4) bleven op peil maar de medewerker NPS liet, met name door de geplande personeelsreductie, een daling zien naar -2 (2016: 30)
- **Aandeelhouder:** het gecorrigeerd rendement op eigen vermogen, gebaseerd op een zeer solide kapitaalpositie, lag met 8,7% (2016: 10,8%) boven de doelstelling van 8%

De nettowinst bleef op een hoog niveau, nog steeds ondersteund door een netto vrijval van voorzieningen voor leningen. Deze vrijval was wel fors lager dan in 2016

- **Resultaat:** de nettowinst daalde licht tot € 329 miljoen (2016: € 349 miljoen)
- **Nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten** daalde tot € 316 miljoen (2016: € 374 miljoen); deze daling werd hoofdzakelijk gedreven door een lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen
- **Baten:** de netto rentebaten waren fractioneel lager op € 924 miljoen (2016: € 938 miljoen); de rentemarge verbeterde naar 1,50% (2016: 1,48%)
- **Lasten:** de operationele lasten daalden naar € 603 miljoen (2016: € 642 miljoen); exclusief wettelijke heffingen en incidentele posten daalden de operationele lasten slechts licht naar € 560 miljoen (2016: € 564 miljoen); hogere dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen compenseerden grotendeels de eerste positieve effecten van efficiencymaatregelen
- **Particuliere hypotheekportefeuille:** de hypotheekportefeuille groeide met € 1,0 miljard naar € 45,9 miljard dankzij een stijging van 41% van de nieuwe hypotheekproductie; het marktaandeel nieuwe hypotheek steeg naar 6,8% (2016: 5,7%)
- **Kwaliteit van de hypotheekportefeuille:** particuliere hypotheek in achterstand daalden verder tot € 559 miljoen, 1,2% van de totale particuliere hypotheek (eind 2016: € 705 miljoen, 1,5%)
- **Kapitaalpositie:** de Tier 1-kernkapitaalratio steeg tot 34,1% (2016: 29,2%); de leverage ratio steeg eveneens, tot 5,5% (2016: 5,2%)
- **Voorgestelde dividenduitkering** over 2017 aan NLF van € 190 miljoen, corresponderend met een pay-out ratio van 60% (2016: € 135 miljoen; 41%)

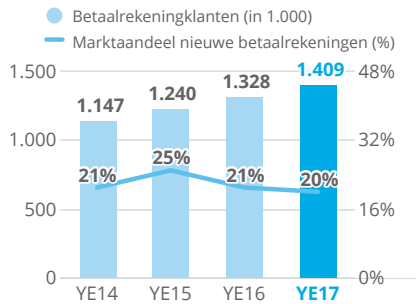
Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de Volksbank

“2017 stond voor de Volksbank in het teken van het in de praktijk brengen van onze in 2016 herijkte strategie: we willen een bank zijn met een onderscheidend maatschappelijk profiel, handelend vanuit klantbehoeften. Hiertoe zijn in 2017 een groot aantal initiatieven ontplooid. Voorbeelden zijn de introductie van een unieke doelstelling voor de financiële weerbaarheid van onze klanten, ons beleid inzake klantgegevens en het niet langer gebruik maken van incassobureaus voor klanten met een betalingsachterstand. De positieve ontwikkeling van de klanttevredenheid, de groei van het aantal betaalrekeningklanten en de toegenomen klimaatneutraliteit van onze balans geven aan dat we op de goede weg zijn. Het rendement op eigen vermogen bleef hierbij boven onze doelstelling van 8%, bij een zeer solide kapitaalpositie. Een aandachtspunt is wel de daling van de medewerker NPS onder invloed van onzekerheid over de werkgelegenheid in de bancaire sector als geheel en de efficiency-initiatieven van de Volksbank.

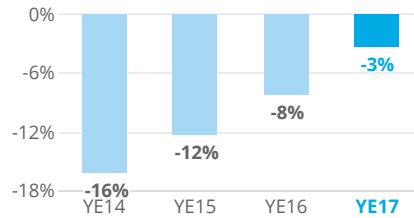
Dankzij een sterke stijging van de nieuwe hypotheekproductie steeg de totale hypotheekportefeuille in 2017, ondanks een hoog niveau van (vervroegde) aflossingen. De nettowinst bleef op een hoog niveau, opnieuw ondersteund door een vrijval van voorzieningen voor leningen als gevolg van een verbetering van de kwaliteit van onze hypotheekportefeuille. Onze kapitaalpositie bleef onveranderd sterk, ruim voldoende om de impact van nieuwe wetgeving, zoals Basel IV en IFRS 9, op te vangen en onze strategie verder uit te voeren”, aldus Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de Volksbank.

Kerncijfers

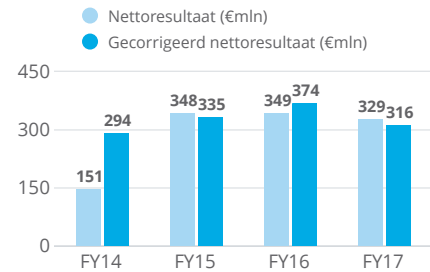
Betaalrekeningklanten¹



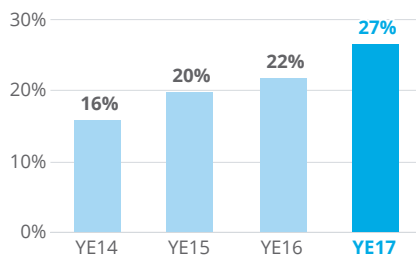
Net Promoter Score² (klantgewogen gemiddelde van alle merken)



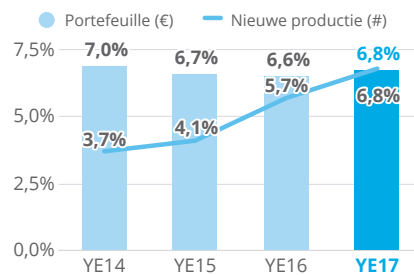
Nettoresultaat³ / gecorrigeerd nettoresultaat⁴



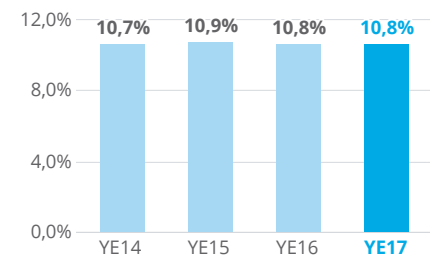
Klimaatneutrale balans



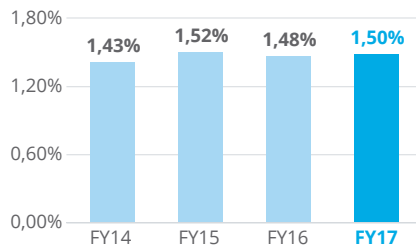
Marktaandeel hypotheek



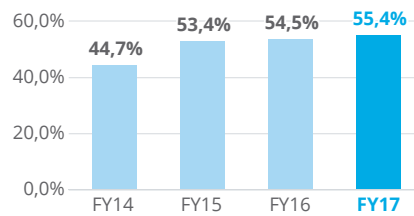
Marktaandeel sparen



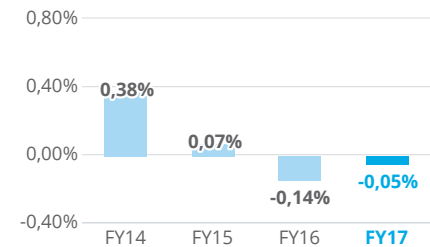
Rentemarge³



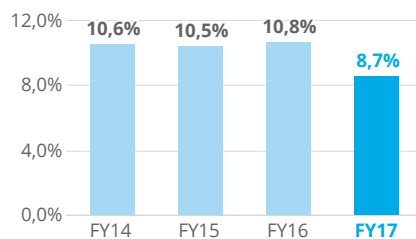
Gecorrigeerde efficiencyratio^{3,4}



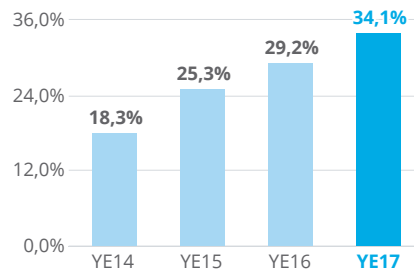
Risicokosten totale leningen



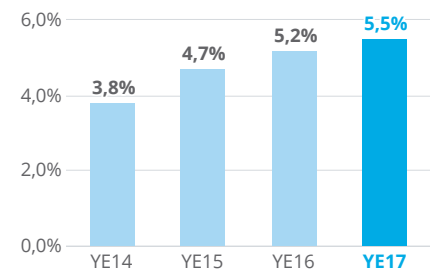
Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen^{3,4}



Tier 1-kernkapitaalratio⁵



Leverage ratio



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

2 Bron NPS: marktonderzoeksbureau Miles Research.

3 De Volksbank heeft de grondslagen voor boeterente op vervroegde aflossingen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers 2016 zijn hiervoor aangepast.

4 Gecorrigeerd voor incidentele posten.

5 Transitieel.

Voorwoord

Voortgang van de strategie

De Volksbank heeft ervoor gekozen een retailbank te zijn die zich richt op het aanbieden van eenvoudige en transparante producten en diensten op het gebied van hypotheek, sparen en betalen aan Nederlandse particulieren en mkb-klienten. Om onze missie 'Bankieren met de menselijke maat' waar te maken, hebben we een ambitie geformuleerd: we willen de waarde voor al onze stakeholders optimaliseren door het leveren van nut voor onze klienten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het zorgen voor zingeving voor onze medewerkers en het behalen van een adequaat rendement voor onze aandeelhouder.

Om deze ambitie te realiseren, richten we ons op de volgende drie pijlers:

1. De versterking van onze maatschappelijke identiteit;
2. De verdere vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering;
3. De implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser.

VERSTERKING VAN ONZE MAATSCHAPPELIJKE IDENTITEIT

Het afgelopen jaar hebben we diverse initiatieven ontplooid om, door een onderscheidende dienstverlening, onze maatschappelijke identiteit te versterken:

- Sinds januari 2017 zijn we gestopt met het uit handen geven van vorderingen op klienten aan incassobureaus. Vanaf 2018 halen we ook actief klienten terug van wie de vordering al in een eerder stadium is overgedragen aan een incassobureau. Ook in moeilijke tijden willen wij er zijn voor onze klienten;
- We zijn een pilot gestart waarin onze financieel adviseurs zelf de bevoegdheid hebben om hypotheek te accepteren; zij kennen onze klienten immers het best. In het eerste kwartaal van 2018 evalueren we deze pilot. Bij een positief resultaat gaan we dit project verder uitvoeren, uiteraard met inachtneming van de strikte acceptatievoorwaarden;
- In september 2017 zijn wij begonnen de groep klienten met een aflossingsvrije hypotheek die potentieel het meest kwetsbaar is, actief 1-op-1 te benaderen. Dit zetten we in 2018 voort en we breiden de groep verder uit. In onze aanpak trachten we klienten zo goed mogelijk inzicht te geven in de betaalbaarheid van hun hypotheek in de toekomst en bespreken we mogelijke acties die hen kunnen helpen om rustig te blijven wonen;
- In een wereld waarin er steeds meer geld wordt verdiend met data, willen wij de standaard zetten in het betrouwbaar en veilig beheren van de data van onze klienten. Wij zien de gegevens van klienten als hun eigendom en de privacy ervan is een grondrecht. Dit uit zich in ons beleid dat wij geen geld willen verdienen met het verkopen van data van onze klienten en dat we in het kader van PSD2 onze klienten de unieke mogelijkheid bieden om middels een hoofdschakelaar het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan te zetten;
- We hebben meer dan 60 interne workshops gegeven met als doel het denken en doen van onze medewerkers te richten op Bankieren met de menselijke maat. De workshops zijn gebaseerd op de principes van het omkeren van het bankmodel: de klient kennen en vertrouwen, verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij medewerkers met klantcontact leggen, en gebruikmaken van elkaars kennis en ervaring door samen te werken in de keten.

Om de identiteit van onze vier merken te versterken hebben we in 2017 voor alle merken de portfoliostrategie herzien met behulp van een uniform merkpositioneringsmodel. Voor elk merk hebben we klantbeloften geformuleerd. SNS en ASN Bank zijn in oktober begonnen met de externe communicatie hierover. RegioBank en BLG Wonen volgen in 2018.

VEREENVOUDIGING EN VERBETERING VAN ONZE BEDRIJFSVOERING

Initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren, verlopen volgens planning. Deze initiatieven richten zich vooral op 'straight through processing', verdergaande digitalisatie, de optimalisatie van ondersteunende functies, verdere automatisering en optimalisatie van IT-processen en de matiging van ons beloningsbeleid.

Eind 2016 hebben we aangegeven te verwachten dat het aantal arbeidsplaatsen de komende jaren met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft onze vaste bezetting. Als gevolg van natuurlijk verloop, en door proactief in gesprek te gaan met medewerkers van wie de functie mogelijk komt te vervallen, lopen we daarin op schema. Waar nodig vangen we een tijdelijk tekort aan medewerkers op met externen. Ook is in 2017 de topmanagementstructuur vereenvoudigd. Als gevolg hiervan zal het aantal senior managementfuncties in de periode tot 2020 van 47 naar circa 30 worden teruggebracht. In 2017 is een afname tot 38 gerealiseerd.

Vanaf 2018 zal ook het aantal overige managementfuncties afnemen, in lijn met de afname van het totaal aantal arbeidsplaatsen.

Om onze bedrijfsvoering eenvoudiger te maken, passen we ook producten aan. In april hebben we bijvoorbeeld het product Doelbeleggen geïntroduceerd: een duidelijke beleggingsrekening met een ondersteunende rekenhulp. Klanten kunnen hiermee zelfstandig online beleggen in een van de vijf ASN Duurzame Mixfondsen. Met Doelbeleggen bieden onze merken een beperkt aantal beleggingsfondsen aan, met voor klanten een helder overzicht en inzicht in hun beleggingen.

Een ander voorbeeld is dat we het voor de klant eenvoudiger hebben gemaakt om zelfstandig en online zijn hypotheek te beheren. Inmiddels wordt al in meer van de helft van de verzoeken voor declaratie uit het bouwdepot en extra aflossingen hiervan gebruik gemaakt door de klant. Sinds kort is het ook mogelijk de renteverlenging online te regelen. Binnen nu en twee jaar zullen we alle hypotheekbeheerprocessen online aanbieden.

IMPLEMENTATIE VAN ONZE INNOVATIESTRATEGIE ALS SLIMME TOEPASSER

Als bank met een focus op Nederland, in een markt waar innovatie in toenemende mate op wereldwijde schaal plaatsvindt, hanteren we een strategie waarbij we slim inspelen op ontwikkelingen. Daar waar we toegevoegde waarde kunnen bieden aan onze missie Bankieren met de menselijke maat opereren we als 'snelle volger'. Ook zetten we nieuwe technologie in om onze interne bedrijfsprocessen te vereenvoudigen.

Onze samenwerking met Pivotus, een innovatieteam in Silicon Valley, waarin de Umpqua Bank (VS), de CUA bank (Australië) en de Volksbank samenwerken, heeft inmiddels geleid tot een eerste versie van een platform, Eén-Tweetje genaamd. Op dit platform kunnen klanten met al hun financiële vragen terecht bij één contactpersoon naar eigen keuze binnen de bank. Hiermee geven we concreet invulling aan Bankieren met de menselijke maat. Na een succesvolle pilot bekijken we nu hoe we dit project verder kunnen ontwikkelen en uitvoeren.

Inspelend op PSD2 ontwikkelen we concepten rondom onze maatschappelijke thema's. Zo doen we samen met startups en partners experimenten om klanten te helpen beter inzicht te krijgen in de ecologische en sociale impact van hun (betaal)gedrag. We willen klanten niet alleen helpen meer inzicht te krijgen in hun financiële situatie en gedrag, maar hen ook middelen aanreiken om hierover meer controle te krijgen.

We zetten vol in op Artificial Intelligence (AI) om Bankieren met de menselijke maat in de digitale wereld verder vorm te geven. Er draait een pilot waarbij we, met behulp van AI en de transactiedata van de klant, direct kunnen aangeven of een huis (en de bijbehorende hypotheek) voor hem of haar betaalbaar is. Ons standpunt ten aanzien van privacy is bij zowel PSD2 als toepassingen van AI duidelijk. De data zijn en blijven van de klant en worden alleen ingezet mét zijn of haar instemming en alleen ten faveure van specifieke dienstverlening. Hierbij is het uitgangspunt om de klant zoveel mogelijk de controle over zijn eigen data te bieden.

VOORTGANG LANGETERMIJNDOELSTELLINGEN

We hebben onze missie en ambitie in de volgende langetermijndoelstellingen vertaald:

Langetermijndoelstellingen	2017	2016	Lange- termijn- doelstelling (2020)
NUT VOOR DE KLANT			
Klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS)	-3 ¹	-8	+10
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.409	1.328	1.500
VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ			
Klimaatneutrale balans	27%	22% ²	45%
Financiële weerbaarheid	nb	nb	>50%
ZINGEVING VOOR DE MEDEWERKER			
Medewerker NPS (eNPS)	-2	+30	+40
RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER			
Rendement op eigen vermogen ³	8,7% ⁴	10,8% ⁴	8,0%
OVERIGE LANGETERMIJNDOELSTELLINGEN			
Efficiëncyratio ³	55,4% ⁴	54,5% ⁴	50-52%
Tier 1-kernkapitaalratio	34,1%	29,2%	> 15,0%
Leverage ratio	5,5%	5,2%	> 4,25%

1 Weergegeven cijfers hebben betrekking op metingen die hebben plaatsgevonden in het vierde kwartaal.

2 Het cijfer over 2016 is naar aanleiding van het in lijn brengen van een beleggingsfonds met onze CO2-methodiek bijgesteld van 23% naar 22%.

3 De Volksbank heeft de grondslagen voor boeterente op vervroegde aflossingen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

4 Gecorrigeerd voor incidentele posten.

NUT VOOR DE KLANT

De klanttevredenheid, gemeten op basis van de Net Promoter Score (NPS) ontwikkelde zich ook in 2017 positief. Het gewogen gemiddelde van alle merkspecifieke scores verbeterde van -8 ultimo 2016 tot -3 ultimo 2017. De NPS verbeterde bij al onze merken; bij SNS van -18 naar -13 en bij BLG Wonen van -29 naar -24. Bij RegioBank verbeterde de positieve NPS verder (van 2 naar 7). ASN Bank liet een stijging zien tot 17 (2016: 14) en heeft nog steeds een van de beste klanttevredenheidscijfers in de bankensector. Ons doel is een gemiddelde NPS van 10 in 2020.

In 2017 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS in totaal 202.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 51.000. Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 137.000 (81.000 netto) naar 1,4 miljoen ultimo 2017. Ons doel voor 2020 is 1,5 miljoen betaalrekeningklanten. We beschouwen de ontwikkeling van deze rekeningen als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de klantrelatie van onze merken.

RegioBank heeft voor het tweede jaar op rij de Customer Centric DNA Award voor de meest klantgerichte bank van Nederland ontvangen. Dit is de grootste publieksprijs die bedrijven op het gebied van klantgericht ondernemen in Nederland kunnen winnen. Verder is RegioBank door Smart Market Response (SAMR) verkozen tot de klantvriendelijkste bank van Nederland. Bij het jaarlijkse onderzoek onder klanten kreeg RegioBank een 9, het hoogste rapportcijfer van alle banken. Voor service beloonden de klanten RegioBank met een 8,5. De Consumentenbond publiceerde de resultaten van het onderzoek in de Geldgids van november 2017. Bij de jaarlijkse publieksstemming van websitevanhetjaar.nl, is de vernieuwde website van ASN Bank in de categorie banken en beleggen verkozen tot de 'Website van het Jaar 2017'. Ten slotte was BLG Wonen winnaar van de Zilveren Spreekbuis 2017, een prijs voor merkontwikkeling en dienstverlening.

VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ

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

Duurzaamheid

We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020, oplopend tot 100% in 2030. Eind 2017 was onze balans 27% klimaatneutraal (2016: 22%). De vooruitgang was met name het gevolg van een stijging in de vermeden uitstoot door groene obligaties en projectfinancieringen op het gebied van duurzame energie en energiebesparing.

De CO₂-uitstoot van onze hypotheekportefeuille wordt berekend met behulp van voorlopige en definitieve energielabels. Een beter energielabel hoeft echter niet automatisch te betekenen dat het energiegebruik, en daarmee de CO₂-uitstoot van de woning, omlaag gaat. In 2018 gaan we daarom onderzoeken of we de berekeningsmethodiek van de hypotheekportefeuille kunnen verbeteren door de CO₂-uitstoot te gaan berekenen aan de hand van geanonimiseerde gas- en elektriciteitsgebruiksgegevens.

Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is gelijk gebleven op D. Van onze klanten heeft 24% een woning met energielabel A of B. Bij de overige woningen die we financieren met energielabels C tot en met G is verbetering mogelijk, bijvoorbeeld door isolatiemaatregelen of opwekking van duurzame energie door middel van zonnepanelen.

We willen onze klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning. In 2017 hebben we hiervoor verschillende acties ondernomen. Een belangrijke actie was het informeren en opleiden van adviseurs waardoor duurzaamheid een standaardonderwerp wordt tijdens het adviesgesprek. Daarnaast hebben we een groot deel van onze klanten benaderd over duurzaam wonen. In 2017 hebben we in totaal 700.000 brieven en e-mails verstuurd naar vrijwel alle hypotheek- en betaalrekeningklanten met informatie over energiezuinig wonen en een aanbod voor energiebesparende maatregelen. In totaal hebben 1.050 klanten zonnepanelen laten plaatsen en hebben 1.325 klanten hun huis geïsoleerd.

In samenwerking met Natuur & Milieu, een Nederlandse natuurbeschermings- en milieuorganisatie die zich inzet voor een duurzame en gezonde wereld, hebben onze merken de woningtest op de website van Slimwoner geoptimaliseerd. In vier stappen krijgen klanten inzicht in mogelijkheden om energie te besparen in huis. Op de website treffen onze klanten ook een aanbod voor zonnepanelen aan: ze kunnen kiezen uit kopen, huren of delen. Ook worden er kortingsacties voor bijvoorbeeld isolatie en HR-glas op deze site aangeboden.

Het Duitse oekom research waardeert bedrijven wereldwijd op hun duurzame investeringsbeleid. Bedrijven kunnen ratings halen van D- (slecht) tot A+ (uitstekend). In februari 2017 kende oekom de Volksbank een C+-rating toe. Daarmee behoort de Volksbank tot de drie leiders in de financiële sector. Volgens oekom weerspiegelt de score 'de integratie van duurzame en sociale aspecten in de bedrijfsvoering en het beleid van de Volksbank'.

In juli 2017 kreeg de Volksbank de eerste plaats in de lijst van 339 door Sustainalytics geanalyseerde banken wereldwijd. Sustainalytics doet wereldwijd onderzoek naar het beleid van bedrijven op het gebied van onder meer duurzaamheid en corporate governance. De hoge score van de Volksbank – 90 van 100 – is volgens Sustainalytics onder andere een waardering voor het feit dat zij het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank overneemt.

Financiële weerbaarheid

Financiële weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu in de samenleving. Tweehonderd jaar geleden zijn wij mede voor dit doel opgericht. Onze missie grijpt terug op deze historie. Als bank willen wij een dienstverlening aan klanten bieden die gericht is op een toename van hun financiële weerbaarheid.

Het begrip financiële weerbaarheid bestaat voor ons uit drie delen: vaardigheden, financiële bezorgdheid en financiële positie. Op alle drie de delen nemen wij concreet actie.

Teneinde de vaardigheden te vergroten bereiken wij met het financiële educatiepakket van Eurowijs ruim 200.000 kinderen van het basisonderwijs. Wanneer klanten daar behoefte aan hebben bieden wij budget- en job coaching aan. Op specifieke onderwerpen gaan wij begrip vergroten middels het concept 'Wegwijs in'. In 2018 beginnen wij met het onderwerp pensioenen.

In 2017 zijn wij begonnen met de ontwikkeling van de barometer Financiële Onbezorgdheid. Uit kwalitatief en kwantitatief onderzoek blijkt dat veel mensen zich wel financieel weerbaar voelen, maar zich tegelijkertijd zorgen maken over hun financiële toekomst. De barometer geeft bovendien inzicht in de reden van bezorgdheid, bijvoorbeeld gebrek aan controle over de financiële situatie, gebrek aan financieel zelfvertrouwen of vermijdingsgedrag. Vanaf maart 2018

voeren we dit onderzoek maandelijks uit. Via het inzicht dat wij met de barometer verkrijgen kunnen wij de dienstverlening aan onze klanten verbeteren.

Als eerste bank in Nederland introduceren wij met de barometer Financiële Onbezorgdheid een objectieve, kwantitatieve doelstelling die aangeeft in welke mate wij succesvol bijdragen aan het financieel weerbaar maken van onze klanten. Onze doelstelling is dat in 2020 meer dan 50% van onze klanten aangeeft dat de bank voor hen klaarstaat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen. Bij de recente, eerste meting in januari 2018, uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK onder 1.371 respondenten, gaf 40% van onze klanten aan dit te merken. Ons streven is uiteraard dat uiteindelijk iedereen zou moeten merken dat de bank er voor je is, mocht je financiële zorgen hebben. Concrete acties zijn nodig om deze doelstelling te realiseren.

Het derde deel van financiële weerbaarheid betreft de feitelijke financiële positie. Is die goed en volledig in beeld, heeft de klant een voldoende (spaar)buffer, is er een structurele onbalans tussen inkomsten en uitgaven, is er sprake van problematische schuld, hoe is het pensioen precies geregeld?

Door ons te richten op deze drie onderdelen van financiële weerbaarheid willen wij voor iedereen relevant zijn. Wij bieden niet alleen hulp aan klanten die zich in een schuldsituatie bevinden. Wij richten ons ook op diegenen waar het financieel goed mee gaat, maar die zich wel zorgen maken over hun financiële toekomst.

Financiële weerbaarheid is een groot en complex maatschappelijk vraagstuk. Door samen op te trekken met andere maatschappelijke partijen bereiken we meer dan individueel. Om de lancering van onze nieuwe doelstelling kracht bij te zetten zullen wij in het tweede kwartaal van 2018 een symposium organiseren waar wij ons met wetenschappers, politici, opiniemakers en ervaringsdeskundigen buigen over de vraag: hoe maken we Nederlanders financieel weerbaar en onbezorgder?

ZINGEVING VOOR DE MEDEWERKER

We streven ernaar dat onze medewerkers betrokken en bevlogen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk. De doelstellingen hierbij zijn een medewerker NPS (eNPS) van 40 in 2020 en een 8 voor de betrokkenheid en bevlogenheid van onze medewerkers. Dat deze doelstellingen ambitieus zijn en op gespannen voet staan met de reorganisatie die loopt tot en met 2020 blijkt uit de realisatiecijfers over 2017. De eNPS is fors gedaald van 30 eind 2016 naar -2 eind 2017. De betrokkenheid en bevlogenheid lieten een robuuster patroon zien. De betrokkenheid daalde licht van 8,1 naar 7,6 eind 2016; de bevlogenheid bleef stabiel op 7,4.

Organisatieveranderingen hebben onmiskenbaar een invloed op de eNPS. In de financiële sector neemt het aantal arbeidsplaatsen af en de Volksbank is daar geen uitzondering op. Dan is het logisch dat de Volksbank minder vaak wordt aanbevolen als werkgever. Wij voeren een strakke regie op de implementatie van de verbeterpunten zoals die uit het medewerkersonderzoek naar voren zijn gekomen. Om dat goed te volgen, gaan we de eNPS twee keer per jaar uitvragen. Tegelijkertijd blijven we onze werknemers 'met de menselijke maat' van werk naar werk begeleiden. Wij verwachten dat de combinatie van bovenstaande maatregelen de eNPS positief zal beïnvloeden.

RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER

De Volksbank is een gezonde en stabiele bank met laag risico-activiteiten. We hanteren hierbij een doelstelling voor het rendement op eigen vermogen (REV) van 8,0%.

Het gecorrigeerd REV in 2017 bedroeg 8,7%, lager dan in 2016 (10,8%) als gevolg van zowel een lager gecorrigeerd nettoresultaat, door een lagere vrijval van voorzieningen voor leningen, als een hoger gemiddeld eigen vermogen, maar nog steeds boven de lange termijndoelstelling.

OVERIGE LANGETERMIJNDOELSTELLINGEN

Onze 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 tenminste 4,25%. Verder is het voornemen tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat¹ als dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

¹ Het nettoresultaat, gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen van de voormalige DBV hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten en posten, wanneer deze materieel zijn, zoals afschrijvingen op goodwill en winsten of verliezen op desinvesteringen.

De Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) Tier 1-kernkapitaaleis voor de Volksbank bedraagt per 1 januari 2018 9,63% op transitionele basis en 10,5% volledig ingefaseerd. Onze eigen doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio van tenminste 15% omvat bovenop de SREP-eis van 10,5% een Pillar 2 Guidance en ruime managementbuffer.

De Tier 1-kernkapitaalratio liet een stijging zien naar 34,1% (2016: 29,2%), wat te danken was aan zowel inhouding van nettowinst als een daling van de risicogewogen activa.

Onze Tier 1-kernkapitaalratio ligt aanzienlijk boven onze eigen minimum doelstelling en boven de SREP-eis. Met het oog op de impact van Basel IV regelgeving op onze kapitaalratio's, alsmede de onduidelijkheid over de impact van IFRS 9 op stress-testing, is in 2017 een aanzienlijke buffer ten opzichte van onze minimum doelstelling gehandhaafd. We verwachten dat, op basis van het in december 2017 bereikte akkoord over Basel IV-regelgeving, onze risicogewogen activa met ongeveer 35% zullen toenemen. De huidige kapitaalpositie is meer dan toereikend om de volledige impact van Basel IV-regelgeving op te vangen.

De leverage ratio steeg licht tot 5,5% (ultimo 2016: 5,2%), ruim boven onze doelstelling van meer dan 4,25%.

Gezien de solide kapitaalpositie stelt de Volksbank voor over 2017 een dividend van € 190 miljoen uit te keren aan NLF. Dit impliceert een pay-out ratio van 60%, aan de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

Voor de efficiëncyratio (operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) hanteren we een beoogde bandbreedte van 50 tot 52% in 2020. In 2017 bedroeg de gecorrigeerde efficiëncyratio 55,4%, een lichte stijging ten opzichte van 54,5% in 2016, geheel toe te schrijven aan lagere gecorrigeerde baten. Gecorrigeerde lasten waren licht lager.

Commerciële ontwikkelingen

Dankzij de nettogroei van het aantal betaalklanten met 81.000 bleef ons marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen in 2017 vrijwel stabiel op 20%. Op basis van de totale portefeuille bedroeg ons marktaandeel in betaalrekeningen ongeveer 8%.

Onze particuliere hypotheekportefeuille groeide tot € 45,9 miljard, van € 44,9 miljard ultimo 2016. De nieuwe hypotheekproductie steeg naar € 5,2 miljard, van € 3,7 miljard in 2016 (+41%). In een groeiende markt voor nieuwe hypotheekleningen steeg het marktaandeel nieuwe particuliere hypotheekleningen van de Volksbank naar 6,8% (2016: 5,7%). Als gevolg van het toegenomen aantal verhuizingen steeg het totale aflossingsniveau tot € 4,0 miljard.

De particuliere spaartegoeden bleven met € 36,6 miljard gelijk aan het niveau per ultimo 2016. Ondanks een licht groeiende markt bleef ons marktaandeel stabiel op 10,8%.

Financiële ontwikkelingen

Een stelselwijziging met betrekking tot de verantwoording van ontvangen boeterente op hypotheekleningen en rentemiddelingsopslagen had zowel in 2016 als in 2017 een positieve impact op de nettowinst van € 20 miljoen.

De nettowinst liet een daling zien naar € 329 miljoen, ten opzichte van € 349 miljoen in 2016 (-6%). Incidentele posten, in 2017 geheel bestaand uit reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheekleningen en verbonden derivaten, bedroegen € 13 miljoen positief. In 2016 waren de incidentele posten € 25 miljoen negatief.

De nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten daalde met € 58 miljoen tot € 316 miljoen, ten opzichte van € 374 miljoen in 2016 (-16%). De daling was hoofdzakelijk toe te schrijven aan een lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen van € 24 miljoen (2016: € 68 miljoen). Daarnaast daalden de totale gecorrigeerde baten met € 24 miljoen tot € 1.011 miljoen (-2%), waarvan bijna de helft was toe te schrijven aan de afwezigheid van baten van SNS Securities.

De netto rentebaten waren € 14 miljoen lager op € 924 miljoen (-1%). Lagere rentelasten als gevolg van verlagingen van de rente op spaartegoeden en de aflossing van relatief dure kapitaalmarktfinanciering compenseerden bijna volledig de lagere rentebaten uit hypotheekleningen. Rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico en de sturing van de duration waren hoger. De rentemarge verbeterde licht tot 150 bps (148 bps in 2016), toe te schrijven aan lagere gemiddelde totale activa.

De gecorrigeerde operationele lasten daalden met € 4 miljoen tot € 560 miljoen (-1%).

Dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen waren met € 20 miljoen substantieel hoger dan 2016 (€ 1 miljoen). De dotaties betroffen onder meer additionele reorganisatielasten, lasten in verband met bescherming tegen plofkraken, extra lasten als gevolg van een gewijzigd beleid inzake incassobeheer en het helpen van klanten voor wie hun consumptieve krediet een belemmering vormt om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker.

Exclusief dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen daalden de operationele lasten met € 23 miljoen tot € 540 miljoen (-4%). Hogere kosten in verband met transactiemonitoring en overige regelgeving en compliance gerelateerde projecten werden meer dan gecompenseerd door de eerste effecten van de genomen efficiency maatregelen.

De verbeterende macro-economische omstandigheden, voortdurende inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer en de strengere acceptatiecriteria voor hypotheekleningen in de afgelopen jaren hebben geresulteerd in een verdere verbetering van de kwaliteit van onze kredietportefeuille. Particuliere hypotheekleningen in achterstand daalden met € 146 miljoen tot € 559 miljoen, 1,2% van de totale particuliere hypotheekleningen, de gewogen gemiddelde Loan-to-Value van onze particuliere hypotheekportefeuille verbeterde tot 74% (2016: 80%) en het aandeel annuïtaire hypotheekleningen bleef geleidelijk stijgen. Deze verbeteringen hebben geleid tot een vrijval van voorzieningen voor leningen, hoewel lager dan in voorgaand jaar. De vrijval bedroeg € 24 miljoen, vergeleken met € 68 miljoen in 2016.

Vooruitzichten

Naar verwachting zal de economische groei in Nederland voor 2018 robuust blijven, alhoewel het groeitempo waarschijnlijk iets afneemt. De hogere inflatie en rentetarieven kunnen een lichte rem op de consumptiegroei zetten. Zowel de groei van de werkgelegenheid als de daling van de werkloosheid neemt naar verwachting iets af. De huizenmarkt blijft solide, maar het aantal transacties kan iets dalen.

Het aantal klanten met een achterstand op hun hypotheek of mkb-lening zal naar verwachting verder dalen. Door de positieve macro-economische ontwikkelingen in combinatie met een aanhoudende stijging van huizenprijzen zullen de bijzondere waardeverminderingen op leningen naar verwachting beperkt blijven. Echter, een vrijval van voorzieningen voor leningen zoals in 2016 en 2017 wordt voor 2018 niet verwacht. Als gevolg van de implementatie van IFRS 9 verwachten we bovendien dat de bijzondere waardeverminderingen een volatieler beeld zullen vertonen.

Netto rentebaten zullen naar verwachting enigszins lager zijn dan in 2017.

De verwachte daling van de totale operationele lasten zal in 2018 naar verwachting niet volledig de lagere rentebaten en de omslag in bijzondere waardeverminderingen van leningen kunnen compenseren. Alles bijeengenomen is de verwachting derhalve dat het nettoresultaat in 2018 lager zal zijn dan in 2017.

Macro-economische ontwikkelingen

DE NEDERLANDSE ECONOMIE

De Nederlandse economie groeide in 2017 aanzienlijk met ruim 3%. Als open economie profiteerde Nederland van een aantrekkende wereldhandel via een sterke exportgroei. Ook de binnenlandse consumptie en investeringen groeiden fors. De extra activiteit ging gepaard met een flinke versnelling van de banengroei. De werkloosheid zakte met 1,1%-punt tot een jaargemiddelde van 4,9%, het laagste peil in acht jaar. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt bleef de loongroei gematigd. De overheidsfinanciën verbeterden doordat dankzij het gunstige economische tij de belastinginkomsten groeiden. De inflatie steeg met 1,1%-punt tot 1,4% en kan onder invloed van de stijgende olieprijs op de wereldmarkt verder oplopen.

RENTESTANDEN EN RENDEMENT STAATSLENINGEN

De Europese Centrale Bank (ECB) hield het depositotarief ongewijzigd op -0,4%, waardoor de geldmarktrentes gedurende het hele jaar uiterst laag bleven. De kapitaalmarktrentes stonden sterk onder invloed van het obligatieaankoop-programma van de centrale bank. Vanaf april verminderde de ECB de aankoop van obligaties met € 20 miljard per maand naar € 60 miljard tot het eind van het jaar. De verwachting van verdere afbouw van monetaire stimulering leidde in het begin van de zomer tot een kortstondige felle stijging van de obligatierente. In oktober volgde de aankondiging dat het programma vanaf januari 2018 met negen maanden zou worden verlengd, maar met een halvering van het bedrag (€ 30 miljard per maand). Het programma bleek indien nodig verder verlengd te kunnen worden. De plannen waren ruimhartiger dan veel beleggers hadden verwacht en leidden daarom weer tot een neerwaartse druk op de rente. Over het gehele jaar gemeten steeg de Nederlandse 10-jaars rente op staatsobligaties met 0,18%-punt tot 0,53%, met een laagste punt van 0,28% in april en een top van 0,77% in juli.

WONINGMARKT

Onder invloed van de gunstige economie en de lage rente bleef de huizenmarkt overtuigend in de lift. De huizenprijzen stegen gemiddeld met 7,6% op jaarbasis (2016: 5,0%) en lagen aan het eind van het jaar nog slechts 3,4% beneden de top van 2008. De verkoop van het aantal woningen steeg in 2017 met 12,6% (2016: 20,5%) en ligt daarmee ruim boven het niveau van voor de crisis. In de Randstad steeg het aantal transacties veel minder dan gemiddeld in Nederland. Dit komt doordat het aantal te koop staande woningen sterk is geslonken, een indicatie van een overspannen markt.

Commerciële ontwikkelingen

Commerciële ontwikkelingen

	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
KLANTEN EN BETALEN			
Totaal aantal klanten (in 1.000) ¹	3.128	3.091	3.077
Totaal aantal betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.409	1.370	1.328
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ²	20%	20%	21%
NET PROMOTER SCORE³			
ASN Bank	17	16	14
BLG Wonen	-24	-27	-29
RegioBank	7	6	2
SNS	-13	-14	-18
Gewogen gemiddelde	-3	-4	-8
HYPOTHEKEN			
Particuliere hypotheke (bruto in € miljarden)	45,9	45,3	44,9
Marktaandeel nieuwe hypotheke (in #)	6,8%	6,8%	5,7%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) ⁴	6,8%	6,7%	6,6%
SPAREN			
Particuliere spaartegoeden (in € miljarden)	36,6	37,4	36,6
Marktaandeel particuliere spaartegoeden ⁵	10,8%	10,7%	10,8%
Mkb-spaartegoeden (in € miljarden)	2,7	2,7	2,7

1 Het aantal klanten per december 2016 is inclusief een correctie van 5.000 door definitiewijzigingen.

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

3 Bron: marktonderzoek door Miles Research.

4 Gebaseerd op CBS-gegevens.

5 Marktaandeel particuliere spaartegoeden juni en december 2016 licht aangepast als gevolg van een correctie van de totale Nederlandse spaarmarkt door DNB.

Klanten

In 2017 verwelkomden de merken van de Volksbank samen 202.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank steeg het aantal klanten met 51.000. Deze nettogroei kwam lager uit dan in 2016 (65.000), mede als gevolg van een lagere groei van het aantal spaarklanten. Dit was deels toe te schrijven aan het feit dat er geen grote marketingcampagnes liepen en aan een beperkte uitstroom van klanten na de stopzetting van de ZwitserlevenBank-propositie.

De groei van het aantal nieuwe klanten met een betaalrekening bedroeg 137.000, vrijwel gelijk aan 2016. De nettogroei bleef met 81.000 iets achter bij 2016 (88.000).

In het algemeen ontwikkelden de klanttevredenheidsniveaus zich goed. Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) verbeterde van -8 eind 2016, tot -3. De NPS van ASN Bank en RegioBank, die in 2016 reeds positief was, is verder verbeterd. Bij SNS verbeterde de NPS van -18 tot -13 en bij BLG Wonen van -29 naar -24.

Betalen

Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen bleef hoog met 20%² (eind 2016: 21%). Dit marktaandeel ligt sinds 2014 op 20% of hoger, aanzienlijk hoger dan het marktaandeel van circa 8%³ op basis van de totale portefeuille.

In april 2017 introduceerde SNS het SNS Combinatievoordeel; hiermee kunnen actieve betaalklanten⁴ een hogere spaarrente, korting op hun hypotheekrente en korting op de premie van hun woonhuisverzekering ontvangen (indien van toepassing).

² Marktonderzoek GfK op basis van Moving Annual Total (MAT).

³ Marktaandeel bepaald op basis van marktomvang uit marktonderzoek van GfK, peildatum 1 januari 2016.

⁴ Een betaalrekening met tien of meer transacties per maand en waarop een salaris wordt gestort.

Na een succesvolle start in 2016 heeft RegioBank JongWijs geprolongeerd. JongWijs is een financieel pakket voor kinderen tot 18 jaar met daarin een spaar- en (vanaf acht jaar) betaalrekening met de mogelijkheid tot mobiel- en internetbankieren.

Hypotheek

De markt voor nieuwe hypotheekproductie groeide met € 20 miljard, tot € 101 miljard eind 2017⁵. Zowel het aantal afgesloten hypotheekleningen als de gemiddelde hoofdsom liet een stijging zien. De concurrentie was onveranderd hevig. In de markt voor nieuwe particuliere hypotheekleningen bleef het aandeel hypotheekleningen met een rentevaste looptijd van meer dan 10 jaar hoog op ongeveer 50%.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank steeg tot € 5,2 miljard, van € 3,7 miljard in 2016 (+41%). Het marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheekleningen steeg naar 6,8% (2016: 5,7%). Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef het marktaandeel vrijwel stabiel op 6,8%.

De Volksbank wil de retentie van hypotheekklanten verhogen door het contact met hen te intensiveren, bijvoorbeeld met behulp van de door SNS aangeboden Hypotheek Looptijdservice. De succesvolle inspanningen voor klantbehoud resulteerden in een hoog aantal renteherzieningen van bijna € 5,1 miljard (2016: bijna € 8,5 miljard). Daarvan betrof 35% vroegtijdige renteherzieningen (2016: bijna 40%). De Volksbank heeft veel hypotheekklanten behouden van wie de rentevaste periode in 2017 afliep of in 2018 zou zijn afgelopen. Het volume van renteherzieningen was wederom aanzienlijk als gevolg van de hoge hypotheekproductie in de periode 2005-2008, met veelal een rentevaste periode van 10 jaar. Ten opzichte van 2016 namen de vroegtijdige renteherzieningen licht af, doordat bij een groot deel van de portefeuilles reeds in eerdere jaren een renteherziening had plaatsgevonden.

Inclusief de nieuwe hypotheekproductie, hypotheekleningen met variabele rente en renteherzieningen is vanaf 2015 bijna 80% van de totale particuliere hypotheekportefeuille afgesloten tegen lagere rentes.

Het totale aflossingsniveau van € 4,0 miljard is ten opzichte van 2016 (€ 3,6 miljard) iets gestegen, met name door een toename van het aantal verhuizingen. Dit was in lijn met de gehele markt.

Dankzij de toegenomen productie en het hoge niveau van klantbehoud, heeft de Volksbank een groei van de particuliere hypotheekportefeuille gerealiseerd, van € 44,9 miljard ultimo 2016, tot 45,9 miljard. De vraag naar hypotheekleningen met een rentevaste periode van 15 jaar of langer bleef hoog. Eind 2017 bestond € 8,0 miljard van de portefeuilles uit deze hypotheekleningen (18%), tegenover € 7,3 miljard (16%) ultimo 2016.

Sparen

De Nederlandse particuliere spaarmarkt groeide licht naar € 339 miljard (+1%), van € 337 miljard ultimo 2016. De particuliere spaartegoeden van de Volksbank bleven ten opzichte van eind 2016 gelijk op € 36,6 miljard. Dit betekende een stabiel marktaandeel van 10,8%. In 2017 liepen er geen grote marketingcampagnes om particuliere spaartegoeden aan te trekken. De mkb-spaartegoeden, opgenomen onder Overige schulden aan klanten, bleven met € 2,7 miljard vrijwel stabiel.

⁵ Gebaseerd op bedragen ingeschreven bij het Kadaster.

Financiële resultaten

Resultaten 2017 vergeleken met 2016

Winst- en verliesrekening

in € miljoenen	2017	2016 ¹	Mutatie	2e halfjaar 2017	1e halfjaar 2017 ¹
Netto rentebaten	924	938	-1%	448	476
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57	-14%	23	26
Overige baten	55	39	41%	28	27
Totaal baten	1.028	1.034	-1%	499	529
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	560	596	-6%	289	271
Wettelijke heffingen	43	46	-7%	15	28
Totaal operationele lasten	603	642	-6%	304	299
Overige lasten	-	1	-100%	-	-
Totaal lasten	603	643	-6%	304	299
Bijzondere waardeverminderingen	-24	-68	65%	-4	-20
Resultaat voor belastingen	449	459	-2%	199	250
Belastingen	120	110	9%	57	63
Nettoresultaat	329	349	-6%	142	187
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en verbonden derivaten	13	-1		14	-1
Dotatie reorganisatievoorziening 2016	-	-24		-	-
Totaal incidentele posten	13	-25		14	-1
Gecorrigeerd nettoresultaat	316	374	-16%	128	188
Efficiëncyratio ²	54,5%	57,6%		57,9%	51,3%
Gecorrigeerde efficiëncyratio ³	55,4%	54,5%		60,1%	51,2%
Rendement eigen vermogen (REV) ⁴	9,1%	10,1%		7,8%	10,5%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) ⁵	8,7%	10,8%		7,0%	10,5%
Rentemarge (bps) ⁶	1,50%	1,48%		1,46%	1,55%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁷	0,91%	0,94%		0,94%	0,88%
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁸	0,91%	0,89%		0,94%	0,88%

1 De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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

3 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.

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

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

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

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

8 Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

STELSELWIJZIGING VERANTWOORDING BOETERENTE UIT HOOFDE VAN VROEGTIJDIGE RENTEHERZIENINGEN VAN HYPOTHEKEN

Onder het oorspronkelijke stelsel verantwoordde de Volksbank boeterente, zowel bij een directe betaling van de boete alsmede bij het uitgesteld ontvangen van de boete via rentemiddeling, over de nieuwe, doorgaans langere, rentevaste periode. IFRS 9 introduceert gewijzigde vereisten ten aanzien van de verantwoording van boeterente. Hoewel de Volksbank initieel van mening was dat het oorspronkelijke stelsel ook onder IFRS 9 kon worden voortgezet, heeft zij na overleg met Ernst & Young Accountants geconcludeerd dat er een andere algemeen aanvaarde interpretatie van deze nieuwe vereisten is ontstaan. Deze interpretatie vereist een verantwoording over de resterende oude, doorgaans kortere, rentevaste periode en zorgt daardoor voor een versnelling van de realisatie van rentebaten uit boeterente, inclusief rentemiddeling. Als gevolg van de algemeen aanvaarde interpretatie wordt de oorspronkelijke

verwerking niet langer geaccepteerd onder IFRS 9. Hierdoor kan de Volksbank haar eerdere prudente wijze van langzamere realisatie van boeterente over de nieuwe looptijd niet langer toepassen.

De implementatiedatum van IFRS 9, per 1 januari 2018, is het laatste moment om de verantwoording hierop aan te passen. Aangezien de gewijzigde algemeen aanvaarde interpretatie ook is toegestaan onder IAS 39, biedt dit de Volksbank de mogelijkheid om het gewijzigde stelsel reeds in 2017 toe te passen. De Volksbank heeft hier voor gekozen, om zo optimaal consistent en transparant de impact voor de jaren 2017 en vergelijkende cijfers 2016 te kunnen duiden. Deze stelselwijziging heeft een positieve impact op de netto rentebaten van € 26 miljoen in 2017 (€ 20 miljoen na belasting) en € 27 miljoen in 2016 (€ 20 miljoen na belasting). In combinatie met de positieve impact op het eigen vermogen (eind 2017 € 40 miljoen), resulteerde dit in een stijging van het (gecorrigeerde) rendement op eigen vermogen van 0,5%-punt in zowel 2016 als 2017.

NETTOWINST

De nettowinst liet een daling zien naar € 329 miljoen, ten opzichte van € 349 miljoen in 2016 (-6%), ondanks een positieve omslag in incidentele posten van € 38 miljoen.

In 2017 waren de incidentele posten € 13 miljoen positief, volledig bestaande uit ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheke en daaraan verbonden derivaten. In 2016 bedroegen de incidentele posten € 25 miljoen negatief. Deze bestonden met name uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 24 miljoen netto (€ 32 miljoen bruto) in verband met de uitvoering van de plannen ter verbetering van de operationele efficiëntie.

In 2017 daalde de nettowinst, gecorrigeerd voor incidentele posten, met € 58 miljoen tot € 316 miljoen. Dit was hoofdzakelijk toe te schrijven aan een € 44 miljoen lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen. Daarnaast daalden de totale gecorrigeerde baten met € 24 miljoen tot € 1.011 miljoen (-2%).

Op basis van de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten bedroeg het rendement op eigen vermogen 8,7%, een daling ten opzichte van 2016 (10,8%), als gevolg van zowel een lager gecorrigeerd nettoresultaat als een hoger gemiddeld eigen vermogen.

De efficiëncyratio bedroeg 54,5% (2016: 57,6%). Gecorrigeerd voor incidentele posten bedroeg de efficiëncyratio 55,4%, ten opzichte van 54,5% in 2016. Deze stijging is toe te schrijven aan lagere gecorrigeerde baten. Gecorrigeerde lasten waren licht lager.

Baten

Verdeling baten

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie	2e halfjaar 2017	1e halfjaar 2017
Netto rentebaten	924	938	-1%	448	476
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57	-14%	23	26
Resultaat uit beleggingen	41	57	-28%	12	29
Resultaat op financiële instrumenten	13	-20	165%	15	-2
Overige operationele opbrengsten	1	2	-50%	1	-
Totaal baten	1.028	1.034	-1%	499	529
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheke en verbonden derivaten	17	-1		18	-1
Gecorrigeerde baten	1.011	1.035	-2%	481	530

NETTO RENTEBATEN

De netto rentebaten daalden met € 14 miljoen tot € 924 miljoen (-1%).

Rentebaten uit hypotheke waren lager als gevolg van een groot aantal (vroegtijdige) renteherzieningen, inclusief rentemiddeling in 2016 en 2017. Het aantal reguliere renteherzieningen in 2016 en 2017 werd ook beïnvloed door de hoge hypotheekproductie met een rentevaste looptijd van 10 jaar in de periode 2006-2007.

Rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico en de sturing van de duration kwamen hoger uit. Dit was voornamelijk toe te schrijven aan de hoge nieuwe hypotheekproductie en renteherzieningen met een langere rentevaste looptijd. Daarnaast

implementeerde de Volksbank in 2017 een verbeterd, meer forwardlooking, model voor het schatten van vervroegde aflossingen en renteherzieningen. Dit model toonde een toename in de duration van de hypotheekportefeuille. Om de duration van het eigen vermogen binnen de gewenste bandbreedte te houden was verdere hedging noodzakelijk.

Lagere rentelasten als gevolg van verlagingen van de rente op spaartegoeden en de aflossing van relatief dure kapitaalmarktfinanciering compenseerden bijna volledig de lagere rentebaten uit hypotheek door (vroegtijdige) renteherzieningen tegen lagere rentes en de impact van hogere rentelasten verbonden aan derivaten.

Ten slotte werden de netto rentebaten positief beïnvloed door een andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen. In 2017 heeft RegioBank haar provisievergoedingsmodel gewijzigd van een spaarsaldo- naar een klantmodel. Hierdoor worden betaalde distributievergoedingen geïnclassificeerd als provisielasten in plaats van als rentelasten. De impact van deze gewijzigde classificatie bedroeg € 7 miljoen. Doordat 2017 een overgangsjaar is, wordt het volledige effect in 2018 zichtbaar. De gewijzigde classificatie heeft geen gevolgen voor de totale baten.

Ondanks de lagere netto rentebaten verbeterde de rentemarge tot 150 bps (148 bps in 2016). Dit is toe te schrijven aan lagere gemiddelde activa, hoofdzakelijk gedreven door de verkoop van beleggingen en een lagere balanswaarde van derivaten.

NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden in 2017 met € 8 miljoen tot € 49 miljoen. Deze daling vloeide voort uit een afname van ontvangen provisies effectenbedrijf als gevolg van de verkoop van SNS Securities in 2016 (€ 4 miljoen) en de gewijzigde classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen (€ 7 miljoen). Dit deed de toename van de ontvangen beheervergoedingen, gedreven door een stijging in het beheerd vermogen, meer dan teniet.

RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen daalde met € 16 miljoen tot € 41 miljoen, grotendeels door de afwezigheid van een in 2016 gerealiseerde bate van € 10 miljoen uit de verkoop van een belang in VISA Europe Ltd. Gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille, daalden van € 34 miljoen naar € 26 miljoen.

RESULTAAT OP FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Het resultaat op financiële instrumenten liet een verbetering zien tot € 13 miljoen positief, van € 20 miljoen negatief in 2016. Dit was voor € 18 miljoen toe te schrijven aan de reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten. In 2017 waren deze resultaten € 17 miljoen (bruto) positief, vooral door een hogere swaprente en een positief effect van € 12 miljoen als gevolg van model- en parameteraanpassingen. In 2016 waren de reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten € 1 miljoen negatief.

Exclusief de fluctuaties in reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten verbeterde het resultaat op financiële instrumenten met € 15 miljoen. Dit was voornamelijk het gevolg van lagere verliezen uit hoofde van de herwaardering van in eerdere jaren teruggekochte financieringen, vooral omdat een aanmerkelijk aantal hiervan in de tweede helft van 2016 verviel.

Verder was er een hoger resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, voor een deel gerelateerd aan hypotheek. In 2017 was dit resultaat licht positief, in 2016 negatief.

Lasten

Operationele lasten en fte

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie	2e halfjaar 2017	1e halfjaar 2017
Personeelskosten	381	398	-4%	194	187
Afschrijvingen op (im-)materiële vaste activa	21	22	-5%	11	10
Overige operationele lasten	201	222	-9%	99	102
Totaal operationele lasten	603	642	-6%	304	299
Incidentele dotatie reorganisatievoorziening 2016 (personeelskosten)	-	32		-	-
Wettelijke heffingen (overige operationele lasten)	43	46		15	28
Gecorrigeerde operationele lasten	560	564	-1%	289	271
Totaal aantal interne fte's	3.231	3.354	-4%	3.231	3.288
Totaal aantal externe fte's	714	651	10%	714	673
Totaal aantal fte's	3.945	4.005	-1%	3.945	3.961

De totale operationele lasten daalden met € 39 miljoen naar € 603 miljoen (-6%) voornamelijk door de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening in 2016 van € 32 miljoen en € 3 miljoen lagere wettelijke heffingen. Exclusief wettelijke heffingen en de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening daalden de gecorrigeerde operationele lasten met € 4 miljoen tot € 560 miljoen (-1%).

De gecorrigeerde operationele lasten 2017 zijn inclusief € 20 miljoen dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen, dit was substantieel hoger dan de € 1 miljoen in 2016.

Van de totale dotaties in 2017 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, kosten in verband met het helpen van klanten voor wie hun consumptieve krediet een belemmering vormt om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker en voor het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

Exclusief deze dotaties daalden de gecorrigeerde operationele lasten met € 23 miljoen to € 540 miljoen (-4%). De ingezette efficiency verbeteringen, welke resulteerden in lagere personeelskosten en lagere marketing- en advieskosten, alsmede de afwezigheid van kosten van SNS Securities compenseerden meer dan voldoende de toegenomen kosten voor transactiemonitoring en overige regelgeving en compliance gerelateerde projecten.

Wettelijke heffingen waren € 3 miljoen lager. In 2017 bedroegen deze € 43 miljoen, waarvan € 10 miljoen gerelateerd aan de bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds (2016: € 8 miljoen) en € 33 miljoen aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel (2016: € 38 miljoen).

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa steeg van 89 bps in 2016 tot 91 bps door lagere gemiddelde totale activa, hoofdzakelijk gedreven door de verkoop van beleggingen in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille en een lagere balanswaarde van derivaten.

De daling van het totale aantal interne werknemers (fte's) met 123 naar 3.231 vloeide voornamelijk voort uit de eerste effecten van efficiëncymaatregelen. Het aantal externe fte's steeg met 63 mede onder meer wegens extra activiteiten op het gebied van transactiemonitoring en het opvangen van een tijdelijk tekort aan medewerkers.

Verdeling bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie	2e halfjaar 2017	1e halfjaar 2017
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke	-21	-65	68%	-3	-18
Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen	6	-1	--	5	1
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten	-9	-2	-350%	-6	-3
Totaal bijzondere waardeverminderingen	-24	-68	65%	-4	-20
Risicokosten totale leningen	-0,05%	-0,14%		-0,01%	-0,08%
Risicokosten particuliere hypotheke	-0,05%	-0,15%		-0,02%	-0,08%
Risicokosten mkb-kredieten	-1,10%	-0,27%		-1,45%	-0,75%

Verbeterende macro-economische omstandigheden en de verdere stijging van huizenprijzen hadden wederom een positief effect op de bijzondere waardeverminderingen, met als gevolg een netto vrijval van € 24 miljoen (2016: € 68 miljoen). Ook de voortdurende inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer en de strengere acceptatiecriteria voor hypotheke in de afgelopen jaren droegen bij aan de aanhoudende daling van de voorziene particuliere hypotheke, hoewel meer geleidelijk dan in 2016. De totale netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke bedroeg € 21 miljoen, wat gelijkstaat aan 5 bps van de bruto uitstaande particuliere hypotheke.

Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroegen € 6 miljoen, na een netto vrijval van € 1 miljoen in 2016. Deze omslag was grotendeels toe te schrijven aan 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 voorziene mkb-kredietportefeuille is in 2017 verder afgenomen, waarbij de daling groter was dan in 2016. Dit resulteerde in een vrijval van bijzondere waardeverminderingen van € 9 miljoen, vergeleken met € 2 miljoen in 2016. Er waren geen grote defaults in 2017.

BELASTINGEN

In 2017 bedroeg de effectieve belastingdruk 27% (2016: 24%) bij een nominaal tarief van 25%. De hogere belastingdruk werd veroorzaakt door correcties die verband houden met de afwikkeling van de belastingaangiften van de fiscale eenheid met SRH voor het jaar 2014 en de eerste zes maanden van 2015. Deze correcties van in totaal € 8 miljoen hebben met name betrekking op de verrekening van fiscale verliezen tussen SRH en de Volksbank.

Resultaten tweede halfjaar 2017 vergeleken met eerste halfjaar 2017

Vergeleken met het eerste halfjaar van 2017 daalde de nettowinst van € 187 miljoen tot € 142 miljoen.

Beide perioden bevatten incidentele posten in verband met reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten. In het tweede halfjaar van 2017 waren deze € 14 miljoen positief, terwijl ze in de eerste helft van het jaar € 1 miljoen negatief waren.

Gecorrigeerd voor eenmalige posten daalde de nettowinst van € 188 miljoen in het eerste halfjaar van 2017 tot € 128 miljoen. De totale gecorrigeerde baten daalden met € 49 miljoen tot € 481 miljoen, hoofdzakelijk door lagere netto rentebaten en een lager resultaat uit beleggingen. Daarnaast was de netto vrijval van voorzieningen op leningen € 16 miljoen lager. De effectieve belastingdruk was hoger als gevolg van een verwerkte belastinglast inzake aanpassing van het fiscale resultaat over 2014 en 2015.

De netto rentebaten van € 448 miljoen kwamen € 28 miljoen lager uit ten opzichte van het eerste halfjaar van 2017. Dit kwam voornamelijk door hogere rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico en de sturing van de duration. In het tweede halfjaar was het volledige effect zichtbaar van de implementatie van het verbeterde model voor het schatten van vervroegde aflossingen. Daarnaast waren de rentebaten op hypotheken lager als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen tegen lagere rentes. Deze factoren werden deels tenietgedaan door de lagere rentelasten wegens een verlaging van de spaarrentes.

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen van € 23 miljoen lieten een daling van € 3 miljoen zien vergeleken met het eerste halfjaar, volledig toe te schrijven aan een vrijval van een voorziening in het eerste halfjaar.

Het resultaat uit beleggingen daalde met € 17 miljoen tot € 12 miljoen. In de eerste helft van 2017 was het resultaat uit beleggingen aanzienlijk, hoofdzakelijk als gevolg van gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille.

Het resultaat op financiële instrumenten steeg van € 2 miljoen negatief in het eerste halfjaar van 2017 tot € 15 miljoen positief, meer dan volledig als gevolg van een omslag in reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten.

Exclusief wettelijke heffingen stegen de totale gecorrigeerde operationele lasten met € 18 miljoen tot € 289 miljoen. Personeelskosten waren € 8 miljoen hoger, voornamelijk als gevolg van hogere lasten voor transactiemonitoring en andere compliance en regelgeving gerelateerde projecten. Gecorrigeerde overige lasten waren € 10 miljoen hoger, waarvan bijna de helft door hogere kosten van marketingcampagnes. Daarnaast waren de advieskosten hoger.

De wettelijke heffingen waren € 13 miljoen lager dan het eerste halfjaar van 2017, toe te schrijven aan het feit dat de volledige jaarbijdrage aan het resolutiefonds van € 10 miljoen in het eerste halfjaar is verantwoord. Daarnaast was de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel lager wat de verbetering van de onderliggende liquiditeits- en solvabiliteitsindicatoren weerspiegelt. Inclusief wettelijke heffingen kwamen de totale operationele lasten € 5 miljoen hoger uit op € 304 miljoen.

Zowel in de eerste als de tweede helft van 2017 vond er een netto vrijval van voorzieningen voor leningen plaats. De vrijval daalde echter van € 20 miljoen tot € 4 miljoen. Vrijvallen uit de voorzieningen voor particuliere hypotheken daalden met € 15 miljoen. Voorziene particuliere hypotheken daalden meer geleidelijk dan in het eerste halfjaar van 2017. Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen stegen € 4 miljoen, meer dan geheel toe te schrijven aan parameteraanpassingen. De netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen met betrekking tot mkb-kredieten was € 3 miljoen hoger. De daling van voorziene mkb-leningen was sterker in het tweede halfjaar.

Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement

Kredietrisico

Het kredietrisicoprofiel van de belangrijkste kredietportefeuilles is verbeterd dankzij de gunstige macro-economische omstandigheden, voortdurende inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer en verder aangescherpte acceptatiecriteria voor hypotheekleningen.

Vorderingen op klanten

Vorderingen op klanten 31 december 2017

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand ¹	Non-default ²	Default leningen ²	In achterstand	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Resterende hoofdsommen	45.438	-44	-28	45.366	541	264	277	1,2%	0,6%	15,9%
IFRS waarderingsaanpassingen	454			454						
Particuliere hypotheekleningen	45.892			45.820						
Overige particuliere kredieten	139	-27	-1	111	37	3	34	26,6%	24,5%	79,4%
Totaal particuliere kredieten	46.031	-71	-29	45.931	578	267	311	1,3%	0,7%	22,8%
Mkb-kredieten ⁴	786	-47	-2	737	104	-	104	13,2%	13,2%	45,2%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.840	-	-	1.840	-	-	-	-	-	-
Vorderingen op de overheid	814	-	-	814	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	49.471	-118	-31	49.322	682	267	415	1,4%	0,8%	28,4%

Vorderingen op klanten 31 december 2016

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand ¹	Non-default ²	Default leningen ²	In achterstand	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Resterende hoofdsommen	44.244	-80	-34	44.130	682	260	422	1,5%	1,0%	19,0%
IFRS waarderingsaanpassingen ³	694			694						
Particuliere hypotheekleningen	44.938			44.824						
Overige particuliere kredieten	191	-25	-1	165	44	4	40	23,0%	20,9%	62,5%
Totaal particuliere kredieten	45.129	-105	-35	44.989	726	264	462	1,6%	1,0%	22,7%
Mkb-kredieten ⁴	909	-70	-4	835	146	-	146	16,1%	16,1%	47,9%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.743	-	-	1.743	-	-	-	-	-	-
Vorderingen op de overheid	1.053	-	-	1.053	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	48.834	-175	-39	48.620	872	264	608	1,8%	1,2%	28,8%

- Particuliere hypotheekleningen is exclusief de achterstanden (€ 18 miljoen) op leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde (2016: € 23 miljoen). Dit bedrag wordt in de tabel 'Particuliere hypotheekleningen in achterstand' wel meegenomen.
- Een klant is 'In default' bij een betalingsachterstand van meer dan 3 maanden of wanneer het onwaarschijnlijk is dat de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Onder 'Non-default' zijn de klanten opgenomen met een achterstand van kleiner dan drie maanden. 'Default leningen' en 'Non-default' vormen samen het bedrag 'In achterstand'.
- De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheekleningen gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast. Voor meer informatie zie hoofdstuk Financiële resultaten.
- Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 712 miljoen (2016: € 815 miljoen) bruto mkb-hypotheekleningen verantwoord.

In 2017 stegen de totale bruto vorderingen op klanten met € 637 miljoen tot € 49,5 miljard voornamelijk door de groei van onze particuliere hypotheekportefeuille. Deze nam toe met € 1,0 miljard. De nieuwe productie van hypotheekbedroeg € 5,2 miljard en de aflossingen waren € 4,0 miljard. IFRS-waarderingsaanpassingen hadden, als gevolg van renteontwikkelingen, een negatieve invloed van € 0,2 miljard.

De leningen in achterstand daalden met € 190 miljoen naar € 682 miljoen (2016: € 872 miljoen, 1,4% van de totale leningen (2016: 1,8%). Deze daling was te danken aan de verhoogde aandacht voor het herstel van klanten met een betalingsachterstand en het voorkomen van nieuwe achterstanden. De daling werd verder ondersteund door de gunstige macro-economische omstandigheden.

Verloop voorzieningen vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2017				2016			
	Particuliere hypotheek	Overig particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Totaal	Particuliere hypotheek	Overig particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Totaal
Openingsbalans	114	26	74	214	257	35	99	391
Onttrekkingen	-23	-5	-19	-47	-82	-9	-26	-117
Dotaties	27	7	10	44	35	3	12	50
Vrijvallen	-48	-	-19	-67	-100	-3	-15	-118
Overige mutaties	2	-	3	5	4	-	4	8
Eindbalans	72	28	49	149	114	26	74	214

De totale voorziening voor vorderingen op klanten daalde in 2017 met € 65 miljoen tot € 149 miljoen.

De voorziening voor de particuliere hypotheek is gedaald met € 42 miljoen tot € 72 miljoen, mede door de extra aandacht voor klanten met een langdurige betalingsachterstand. In de gevallen dat herstel niet meer mogelijk was, heeft dit geleid tot verkoop van het onderpand. Omdat in 2017 minder gedwongen verkopen plaatsvonden, waren de onttrekkingen aan de voorziening lager dan in 2016.

We hebben in 2017 een extra voorziening getroffen van € 4 miljoen voor aflossingsvrije hypotheek die op langere termijn een verhoogd (aflossings)risico lopen. Deze zijn als Unlikely-to-Pay geclassificeerd. Desondanks waren de dotaties aan de voorziening in 2017 lager dan in 2016. Dit was met het gevolg van een lagere instroom van nieuwe defaultleningen en de verbetering van de kredietkwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille.

Ook bij de mkb-leningen zorgde verbeterde economische omstandigheden in combinatie met beter beheer van achterstanden voor een lagere instroom en een afname van bestaande defaultklanten. De lagere instroom resulteerde in lagere dotaties aan de voorziening. De afname van bestaande defaultklanten en hogere opbrengsten bij uitwinning zorgden voor vrijvallen (net als in 2016). Daarnaast hebben stijgende onderpandwaarden en enkele afboekingen van langlopende grote default posten waarop fors was voorzien, geleid tot de daling van de dekkingsgraad.

De totale kredietvoorziening als percentage van de totale brutoleningen daalde tot 0,30%, van 0,44% in 2016.

Particuliere hypotheek

Het herstel van de Nederlandse economie heeft ook in 2017 doorgezet en daarmee bijgedragen aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille. De onderpandwaarde van hypotheek is opnieuw toegenomen als gevolg van het verder stijgen van de huizenprijzen. Het dalen van de werkloosheid leidde ook bij onze klanten tot een gemiddeld lagere kans op wanbetaling.

In 2017 hebben we de acceptatievoorwaarden voor hypotheek verder aangescherpt. Daarbij is het klantbelang de leidraad. Het beperken van de kredietrisico's is immers ook in het belang van de klant. Wij streven naar een zo groot mogelijke transparantie in de voorwaarden, zodat voor onze klanten duidelijk is waar ze aan toe zijn.

We hebben ons beleid op betalingsachterstanden en preventief beheer de laatste jaren verder verbeterd: dat heeft geleid tot verbetering van het risicoprofiel van de portefeuille. De som van de defaultleningen daalde in 2017 tot € 277 miljoen (2016: € 422 miljoen). De inspanningen van het achterstandsbeheer hebben geleid tot een lagere instroom van defaultleningen. De dekkingsgraad voor particuliere hypotheekleningen daalde tot 15,9% (2016: 19,0%).

De totale exposure op particuliere hypotheekleningen is in 2017 met € 1,0 miljard gestegen. De aantrekkelijke markt heeft geleid tot een toename in de productie. De toename van de totale exposure werd gedempt door een stijging van het aantal aflossingen. Vanwege de lage spaarrente blijft het voor klanten aantrekkelijk om hun hypotheek (versneld) af te lossen.

Particuliere hypotheekleningen in achterstand

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Geen achterstand	44.879	43.539
Non-defaultleningen in achterstand	280	282
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	280	282
Defaultleningen in achterstand	279	423
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	110	132
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	54	75
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	49	75
- waarvan > 12 maanden in achterstand	66	141
Totaal leningen in achterstand¹	559	705
IFRS waarderingsaanpassingen ²	454	694
Kredietvoorziening	-72	-114
Totaal	45.820	44.824

1 In het subtotaal zijn begrepen de hypotheekleningen die in de balans op marktwaarde worden gewaardeerd (2017: € 18 miljoen, 2016: 23 miljoen). In de tabel met dekkingsgraad worden deze posten niet meegenomen onder 'Leningen in achterstand'.

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheekleningen gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

De aanzienlijke afname van de instroom van het aantal voorziene particuliere hypotheekleningen en stabiele herstelpercentages leidden tot een daling van leningen in achterstand tot € 559 miljoen, ten opzichte van € 705 miljoen ultimo 2016. De daling deed zich met name voor in (alle achterstandscategorieën van) defaultleningen.

Uitsplitsing particuliere hypotheekleningen naar LtV buckets

in miljoenen euro's	31-12-2017		31-12-2016	
NHG ²	13.184	30%	12.673	30%
- waarvan LtV ≤ 75%	4.320	10%	3.398	8%
- waarvan LtV >75 ≤100%	7.299	17%	6.125	15%
- waarvan LtV >100 ≤110%	1.129	3%	1.859	4%
- waarvan LtV >110 ≤125%	381	1%	1.126	3%
- waarvan LtV > 125%	55	0%	165	0%
Niet-NHG	30.160	70%	29.483	70%
- waarvan LtV ≤ 75%	16.546	38%	14.230	34%
- waarvan LtV >75 ≤100%	9.840	23%	8.450	20%
- waarvan LtV >100 ≤110%	2.345	5%	3.182	8%
- waarvan LtV >110 ≤125%	1.090	3%	2.824	7%
- waarvan LtV > 125%	339	1%	797	2%
Totaal	43.344	100%	42.156	100%
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV	74%		80%	
IFRS waarderingsaanpassingen ³	454		694	
Spaardelen	2.094		2.088	
Kredietvoorziening	-72		-114	
Totaal particuliere hypotheekleningen	45.820		44.824	

1 LtV op basis van geïndexeerde reële waarde onderpand.

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

3 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheekleningen gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheekleningen verbeterde tot 74%, van 80% eind 2016. De bank indexeert maandelijks de onderpandwaarden op basis van de

ontwikkeling van de huizenprijzen. De stijging hiervan leidde tot een verschuiving van leningen naar een lagere LtV-klasse. Ook (reguliere en extra) aflossingen hebben hieraan bijgedragen.

Het aandeel van NHG-hypotheekproductie bleef gedurende 2017 stabiel rond 35%. Ook op portefeuilleniveau bleef het aandeel nagenoeg onveranderd op 30%.

De maximale wettelijke LtV voor nieuwe hypotheekproductie daalde in 2017 met 1%-punt tot 101%. In 2018 zal deze verder worden verlaagd tot 100%.

Particuliere hypotheek naar aflossingsvorm

in miljoenen euro's	31-12-2017		31-12-2016	
Aflossingsvrij (100%)	12.344	27%	13.189	30%
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.474	28%	12.265	28%
Annuïtair	8.571	19%	5.783	13%
Belegging	2.896	6%	3.268	7%
Levensverzekering ¹	4.622	10%	5.185	12%
Banksparen	3.303	7%	3.604	8%
Lineair	796	2%	525	1%
Overig	432	1%	425	1%
Totaal	45.438	100%	44.244	100%
IFRS-waardeaanpassingen ²	454		694	
Kredietvoorziening	-72		-114	
Totaal particuliere hypotheek	45.820		44.824	

1 Inclusief spaarhypotheek waarvan de polis is ondergebracht bij een verzekeraar.

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde en reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Het aandeel van geheel of gedeeltelijk aflossingsvrije hypotheek daalde van 58% van de totale portefeuille eind 2016 naar 55% eind 2017. Hypotheek afgesloten na 2013 komen alleen in aanmerking voor hypotheekrenteafrek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor neemt het aandeel van deze hypotheek geleidelijk toe en daalt het aandeel van (gedeeltelijk) aflossingsvrije hypotheek. Ook het totale brutobedrag van annuïtaire en lineaire hypotheek nam in 2017 toe.

De bank voert actief beleid om het aandeel aflossingsvrij in de portefeuille terug te dringen. Klanten worden actief benaderd om ze te informeren over de mogelijkheden. Tegelijkertijd is door de Nederlandse overheid het (fiscale) beleid op het maximaal te verstrekken percentage aflossingsvrij aangescherpt. De verwachting is dat het aandeel aflossingsvrije hypotheek in de totale portefeuille de komende jaren verder daalt.

In onderstaande tabel is het aandeel 100% aflossingsvrije hypotheek onderverdeeld naar LtV-klasse.

Aflossingsvrije hypotheek (100%) naar LtV-klasse

In percentages	31-12-2017	31-12-2016
LtV ≤ 75%	81%	73%
LtV >75 ≤100%	14%	18%
LtV >100 ≤110%	3%	4%
LtV >110 ≤125%	1%	3%
LtV > 125%	1%	2%
Totaal	100%	100%

Op het moment van aflopen van het hypotheekcontract met de klant 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 zal naar een passende oplossing worden gezocht.

Er is door de Volksbank een analyse uitgevoerd om vast te stellen welke klanten met een volledig aflossingsvrije hypotheek naar alle waarschijnlijkheid aan het einde van de looptijd de hoofdsom niet kunnen terugbetalen of herfinancieren. Ongeveer 200 klanten zijn om die reden geclassificeerd als 'Unlikely-to-Pay'. Eind 2017 werd hiervoor € 4 miljoen aan voorzieningen aangehouden.

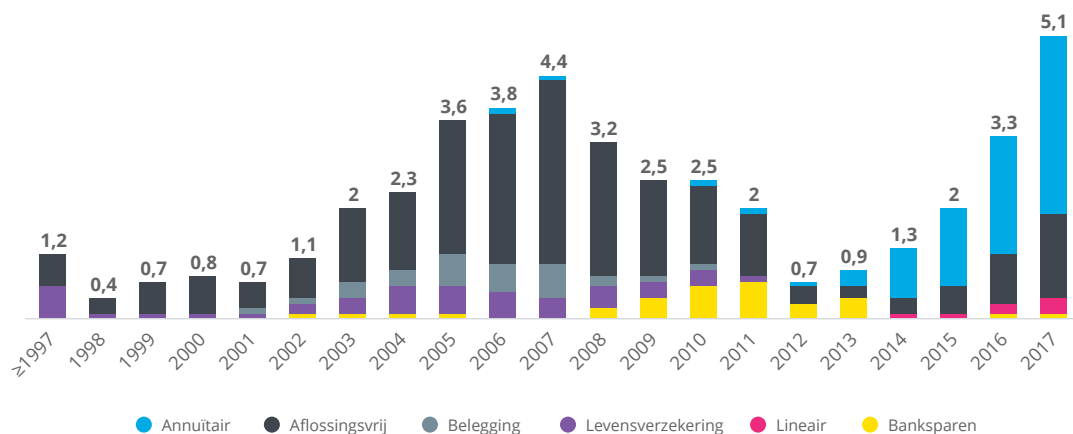
Particuliere hypotheeklen naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	31-12-2017		31-12-2016	
Variabel	2.754	6%	3.540	8%
≥ 1 en < 5 jaar rentevast	1.331	3%	1.757	4%
≥ 5 en < 10 jaar rentevast	5.108	11%	6.640	15%
≥ 10 en < 15 jaar rentevast	27.810	61%	24.604	56%
≥ 15 jaar rentevast	8.001	18%	7.262	16%
Overig	434	1%	441	1%
Totaal	45.438	100%	44.244	100%
IFRS-waardeaanpassingen ¹	454		694	
Kredietvoorziening	-72		-114	
Totaal particuliere hypotheeklen	45.820		44.824	

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheeklen gewaardeerd tegen reële waarde en reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

De particuliere hypotheeklen met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeiden en de hypotheeklen met een rentevaste periode van minder dan tien jaar namen af. Hiermee werd de in 2015 en 2016 waargenomen trend voortgezet. Deze verschuiving is veroorzaakt door de aanhoudende lage rente. Het percentage hypotheeklen met een rentevaste periode tussen de 10 en 15 jaar steeg in totaal van 56% in 2016 tot 61% in 2017.

Particuliere hypotheeklen naar jaar van oorsprong en aflossingsvorm (in miljarden euro's)^{1,2}



1 In de bedragen in deze grafiek zijn hypotheekherzieningen wel inbegrepen, maar de gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheeklen, niet.

2 In 2007 is € 0,7 miljard aan particuliere hypotheeklen uit de acquisitie van RegioBank inbegrepen.

IFRS 9

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank verplicht om de IFRS 9 Expected Credit Loss (ECL) impairment-eisen toe te passen.

Begin 2016 is de Volksbank gestart met de uitwerking van de artikelen en richtlijnen van de nieuwe IFRS 9 Impairment standaard voor de implementatie van de ECL-modellen. Door expertgroepen zijn verschillende aspecten met betrekking tot de IFRS 9 impairment standaard per specifieke portefeuille in risicobeleid uitgewerkt. Binnen de Volksbank wordt er onderscheid gemaakt naar de volgende portefeuilles waarvoor specifieke kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9:

- Particuliere hypotheeklen
- Financial markets
- Onderhandse leningen en duurzame financieringen van het merk ASN Bank
- Mkb-kredieten
- Overige particuliere kredieten

In het risicobeleid is opgenomen hoe aspecten als Lifetime Probability of Default (PD) versus 12-maands PD, Expected Credit Loss, PD at Origination, Significant Increase in Credit Risk (SICR) en

verdere portefeuillekarakteristieken in het licht van IFRS 9 ECL-modellen worden gezien. Het risicobeleid vormt de basis voor het beleid dat per 1 januari 2018 wordt gevoerd inzake de bepaling van kredietrisico en voorzieningen.

De nieuwe IFRS 9 ECL-modellen zijn 'Point-in-Time' (PIT). Dit PIT karakter is mede gecreëerd door de toevoeging van macro-economische variabelen aan het model. De IFRS 9 risicomodellen leiden in beginsel tot volatielere uitkomsten van de voorziening dan de huidige vereisten onder IAS 39, aangezien IFRS 9 modellen nadrukkelijker aansluiten bij de macro-economische situatie en verwachtingen.

We zijn bezig met de implementatie van de IFRS 9 modellen in de IT applicaties, voor enkele portefeuilles gaan we van start met een tussentijdse oplossing. Alle modellen zijn getest en de Volksbank heeft parallelruns uitgevoerd over meerdere maanden zodat uitkomsten van de bestaande en de nieuwe berekeningsmethoden met elkaar konden worden vergeleken. Zo hebben we beter beeld gekregen van de impact van de overgang van de IAS 39 Incurred Loss modellen naar de IFRS 9 ECL-modellen.

Het effect van de invoering van IFRS 9 op de kredietvoorzieningen bedraagt € 19 miljoen (hogere voorziening). Voor de totale kwantitatieve impact op de kapitaalpositie en kapitaalratio's wordt verwezen naar de paragraaf Ontwikkelingen in kapitaalreizen.

Renterisico bankboek

In de beheersing van het marktrenterisico wordt rekening gehouden met de huidige marktrente die op historisch laag niveau ligt. De voornaamste metrics voor het renterisico zijn 'duration van het eigen vermogen', 'key rate durations' en de 'earnings-at-risk'. Voor deze metrics zijn limieten bepaald met als doel de bank te beschermen tegen marktrentebewegingen. Dit draagt tevens bij aan het beheersen van het risico van een langdurige druk op rentemarges.

We hebben in 2017 een nieuw prepaymentmodel voor hypotheeklen in gebruik genomen. Met dit prepaymentmodel worden vervroegde aflossingen op hypotheeklen ingeschat. Dit model houdt zowel rekening met de verwachtingen omtrent de huizenmarkt als de stand van de marktrente voor het voorspellen van toekomstige vervroegde aflossingen.

Vanwege de historisch lage marktrente en de verwachting dat deze langzaam zal stijgen is de duration van het eigen vermogen per ultimo 2017 op 1,6 gehouden (2016: 1,6). Deze relatief lage duration beperkt de gevoeligheid voor een marktrentestijging.

Ultimo 2017 bedroeg de EaR € 75 miljoen voor belasting (2016: € 66 miljoen)⁶. De EaR geeft de maximale impact op het renteresultaat weer van verschillende scenario's over een horizon van 1 jaar.

Marktrisico

De Volksbank heeft een beperkte handelsportefeuille. Het marktrisico in de handelsportefeuille wordt dagelijks gemeten met behulp van Value-at-Risk (VaR), Expected Shortfall (ES) en stresstesting. Deze worden gebruikt voor interne monitoring en limitering. Zowel voor de VaR, ES als de stresstest wordt één dag vooruit gekeken (1-daags horizon). Het gehanteerde betrouwbaarheidsinterval voor VaR is 99% en die voor ES 97,5%. Gedurende het gehele jaar is de totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille gelijk gebleven op € 2 miljoen. Dit weerspiegelt qua omvang het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten.

Niet-financiële risico's

Niet-financiële risico's worden onder invloed van een moeilijker te voorspellen en veranderende markt, politieke ontwikkelingen en strengere wet- en regelgeving steeds groter. Wij lopen daardoor de kans dat ontwikkelingen een substantiële negatieve invloed uitoefenen op het bedrijfsresultaat of de reputatie van de bank beschadigen. Om dit zoveel als mogelijk te voorkomen benoemen we, zowel voor de korte als lange termijn, deze niet financiële risico's en krijgen deze een plaats in ons risico beleid en instrumentarium van beheersmaatregelen. Op deze wijze kunnen we onze risicobeheersing versterken en onze risicobereidheid duidelijker kwantificeren.

Het beheren en beheersen van de niet-financiële risico's krijgt van het management veel aandacht. We worden bijvoorbeeld uitgedaagd waar het gaat om de beheersing van de continu veranderende organisatie, de beveiliging van onze IT-structuur en de verbetering van het datamanagement. Maar ook het compliancerisico mag bij deze ontwikkelingen niet worden

⁶ In 2016 werd de EaR na belasting gerapporteerd, dit bedroeg € 50 miljoen.

onderschat: de strengere wet- en regelgeving waaraan we willen en moeten voldoen en het efficiënt voorzien in de groeiende informatiebehoefte van toezichthouders. De omvang van de risico's wordt continu gemeten en beoordeeld door het risicocomité. Dit comité richt zich op de mate waarin niet-financiële risico's invloed hebben op de realisatie van de doelstellingen, zowel op operationeel als financieel gebied. Tevens beoordeelt het comité de voorgestelde maatregelen die tot doel hebben binnen de vastgestelde risicotolerantie te blijven.

Bijzondere aandacht is er in de verslagperiode gegeven aan het risicobeheer op het vlak van operationeel risico, cyber resilience alsmede klantintegriteit, criminaliteit, fraude en corruptie.

OPERATIONEEL RISICO

In 2017 hebben we verdere stappen gezet in het professionaliseren van het risicobeheer binnen het lijnmanagement. Dit komt tot uiting in het Self Assessment dat binnen de Volksbank jaarlijks wordt gehouden, uitgevoerd door zowel de eerste- als tweedelijns afdelingen. Bij het Self Assessment wordt ook het proces beoordeeld waarin incidenten worden geïdentificeerd, vastgelegd en geanalyseerd. In 2017 is dit verder ontwikkeld door vernieuwde procesbeschrijvingen en een ondersteunende IT-applicatie.

CYBER RESILIENCE

Er wordt doorlopend geïnvesteerd in de versterking van de cyber resilience (weerbaarheid) met een eigentijdse aanpak. We hebben een organisatie waarin specialisten uit de business, risico-organisatie en IT samenwerken aan de veiligheid en beschikbaarheid van de dienstverlening aan klanten. Binnen deze cyber resilience-organisatie maken de specialisten analyses aan de hand waarvan we de effectiviteit en efficiëntie van onze cybercrimebestrijding verder verbeteren. Dit doen we onder meer door verdere integratie van onze detectie- en responsmaatregelen en intensievere interbancaire samenwerking. Daardoor kunnen we nu en in de toekomst snel en flexibel reageren op cyberaanvallen.

In het afgelopen jaar zijn de cybercrimeprocessen verder geprofessionaliseerd. Daarbij wordt de informatie die de bank ontvangt over nieuwe cyberdreigingen op een uniforme wijze verwerkt. Hierdoor ontstaat er een beter beeld van de cyberrisico's en kan er gericht actie worden ondernomen. Op het gebied van bewustzijn hebben we verschillende acties ondernomen om de kennis omtrent cybercrime voor zowel klanten als interne medewerkers te verhogen. Mede hierdoor was in 2017 de onderbreking van de dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen of uitval van systemen minimaal en hebben we verlies van interne of klantgegevens geminimaliseerd. De financiële schade voor klanten en de bank was zelfs lager dan in voorgaande jaren. Dit is conform het beeld in de sector: de dreiging is reëel en zal naar verwachting groeien maar het aantal succesvolle cyberaanvallen daalt. We moeten er echter alles aan doen om te voorkomen dat ook in de toekomst cyberaanvallen kans van slagen hebben.

KLANTINTEGRITEIT, CRIMINALITEIT, FRAUDE EN CORRUPTE

De Volksbank onderhoudt relaties met een groot aantal klanten. Het is voor ons van belang dat we de klant goed kennen. Hierdoor kunnen we passende producten aanbieden en voorkomen dat een relatie wordt aangegaan met personen of organisaties waarmee volgens wet- en regelgeving (Wft, Sanctiewet) geen overeenkomst mag worden gesloten. Ook hecht de Volksbank groot belang aan het voorkomen en bestrijden van fraude en criminaliteit. Om dit te bereiken hanteren we voor iedere klant het Customer Due Diligence (CDD) protocol en is er een continue transactiemonitoring. Op het gebied van betalingsverkeer zijn medewerkers en monitoring- en detectiesystemen steeds sneller en beter in staat frauduleuze of gesanctioneerde transacties te herkennen. Indien nodig worden verdachte transacties gemeld bij de autoriteiten.

In 2016 zijn verschillende initiatieven gestart om met de integriteit van de klant samenhangende processen aan te passen aan de (gewijzigde) wet- en regelgeving.

In 2017 zijn aanvullende maatregelen geïmplementeerd waarmee de beheersing op het gebied van klantacceptatie en transactiemonitoring is aangescherpt. Er zijn acties genomen op het gebied van detectie en controle van klanten, rekeningen en transacties om te voorkomen dat de bank en haar producten worden misbruikt voor verkeerde doeleinden zoals witwassen, terrorismefinanciering en fraude. Hierbij is onder andere een nieuw monitoringsysteem in gebruik genomen en zijn er diverse verbeteringen doorgevoerd in de detectiescenario's. Deze verbeteringen komen in belangrijke mate tegemoet aan de eerder met DNB afgestemde maatregelen, na een door DNB opgelegde bestuurlijke boete van € 500.000 wegens het niet onverwijld melden van ongebruikelijke transacties. Verdere maatregelen worden getroffen om de effectiviteit van procedures en systemen op het gebied van het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering te verhogen zodat het integriteitsrisico op dit gebied voor de Volksbank

bij voortdurend adequaat gemitigeerd wordt. Hiermee zal naar verwachting tevens volledig worden voldaan aan de door DNB opgelegde maatregelen. Bovendien blijft de bank jaarlijks haar beleid op het gebied van klantintegriteit actualiseren op basis van nieuwe regelgeving.

Om de risico's voor de bank, maar vooral voor de samenleving, te beheersen die ontstaan door ram- en plofkraken op geldautomaten, heeft de Volksbank de geldautomaten in de directe nabijheid van woningen verwijderd of verplaatst. De geldautomaten die nog op risicolocaties staan, zijn voorzien van extra beveiliging. Hierbij houden we rekening met het spanningsveld tussen enerzijds onze verantwoordelijkheid om contant geld beschikbaar te houden in de maatschappij en anderzijds de veiligheid van omwonenden. De Volksbank staat in nauw contact met andere banken en opsporingsinstanties om relevante informatie uit te wisselen.

Kapitaalmanagement

CRR/CRD IV-Vereisten

CRR/CRD IV-vereisten per 1 januari 2018

	Totaal kapitaal		waarvan Tier 1 kapitaal		waarvan Tier 1-kernkapitaal	
	2018	2019 ¹	2018	2019 ¹	2018	2019 ¹
Pillar 1 eis	8,00%	8,00%	6,00%	6,00%	4,50%	4,50%
Pillar 2 eis	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Totale SREP-kapitaaleis	10,50%	10,50%	8,50%	8,50%	7,00%	7,00%
Kapitaalconserveringsbuffer	1,88%	2,50%	1,88%	2,50%	1,88%	2,50%
Buffer Overige systeemrelevante instellingen	0,75%	1,00%	0,75%	1,00%	0,75%	1,00%
Contracyclische kapitaalbuffer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gecombineerde buffer eis	2,63%	3,50%	2,63%	3,50%	2,63%	3,50%
Totale kapitaaleis	13,13%	14,00%	11,12%	12,00%	9,63%	10,50%

1 Volledig ingefaseerd.

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank op geconsolideerd niveau verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaaleis (Overall Capital Requirement, OCR) van 13,125%, waarvan ten minste 9,625% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze verplichting vloeit voort uit het door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde Supervisory Review and Evaluation Process (SREP).

De OCR is gedefinieerd als het niveau waarbij het maximaal uitkeerbare bedrag aan dividend (Maximum Distributable Amount, MDA) door regelgeving wordt ingeperkt. De OCR omvat de Pillar 1 kapitaaleis van 8,0%, de Pillar 2 Tier 1-kernkapitaaleis van 2,5% (samen de totale SREP-kapitaaleis (Total SREP Capital Buffer, TSCR)) en de gecombineerde buffereis (Combined Buffer Requirement, CBR) van 2,625% voor 2018.

De CBR dient als Tier 1-kernkapitaal te worden aangehouden. De CBR bestaat uit een kapitaalconserveringsbuffer, een kapitaalbuffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer) en een contracyclische kapitaalbuffer. De kapitaalconserveringsbuffer is per 1 januari 2018 gelijk aan 1,875% en stijgt tot 2,5% per 1 januari 2019. Per 1 januari 2018 is de O-SII buffer voor de Volksbank gelijk aan 0,75%. Deze buffer zal toenemen tot 1% per 1 januari 2019.

De 'contracyclische kapitaalbuffer' voor uitzettingen bij Nederlandse tegenpartijen is momenteel 0%. Deze buffer is bedoeld om banken te beschermen tegen risico's die ontstaan bij bovenmatige kredietgroei. Voor Nederland stelt DNB elk kwartaal de hoogte van de buffer vast. Deze ligt in principe tussen de 0% en 2,5%⁷. Volledig ingefaseerd is de totale kapitaaleis voor de Volksbank op basis van het SREP gelijk aan 14,0%, waarvan ten minste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat.

De Volksbank streeft naar 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 ruime managementbuffer. Vooralsnog hanteren we deze targets zowel onder huidige regelgeving als onder Basel IV. Aankomend jaar onderzoeken we of er aanleiding is om onze kapitaaldoelstellingen te herzien, met name op grond van de gecombineerde impact op onze kapitaalratio's van Basel IV, de TRIM (Targeted Review Internal Model) uitkomsten en de impact van IFRS 9 op stress-testing.

⁷ DNB heeft de discretie om een contracyclische kapitaalbuffer hoger dan 2,5% op te leggen.

Kapitalisatie

in € millions	CRD IV transitieel			CRD IV volledig ingefaseerd		
	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.714	3.543 ¹	3.541 ¹	3.714	3.543 ¹	3.541 ¹
Niet aanmerking komende tussentijdse winsten	-226	-145	-223	-226	-145	-223
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren	-20	-	-	-20	-	-
Eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden	3.468	3.398	3.318	3.468	3.398	3.318
Cashflow hedge reserve	-36	-40	-44	-36	-40	-44
Reële waarderreserve	-20	-20	-54	-	-	-
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-4	-3	-3	-4	-3
Totaal prudentiële filters	-59	-64	-101	-39	-44	-47
Immateriële vaste activa	-14	-14	-15	-14	-14	-15
IRB-tekort ²	-56	-36	-38	-62	-40	-47
Totaal kapitaalafrekkosten	-70	-50	-53	-76	-54	-62
Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen	-129	-114	-154	-115	-98	-109
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.284	3.164	3.353	3.300	3.209
Aanvullend Tier 1-kapitaal	-	-	-	-	-	-
Tier 1-kapitaal	3.339	3.284	3.164	3.353	3.300	3.209
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	500	500	500	500
IRB-tekort ²	-6	-4	-9	-	-	-
Impact EBA interpretaties CRR artikel 82	-344	-	-	-329	-	-
Tier 2-kapitaal	150	496	491	171	500	500
Totaal kapitaal	3.489	3.780	3.655	3.524	3.800	3.709
Risicogewogen activa	9.781	10.060	10.824	9.781	10.060	10.824
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.345	60.207	60.331	60.350	60.215	60.360
Tier 1-kernkapitaalratio	34,1%	32,6%	29,2%	34,3%	32,8%	29,6%
Tier 1-ratio	34,1%	32,6%	29,2%	34,3%	32,8%	29,6%
Totaal kapitaalratio	35,7%	37,6%	33,8%	36,0%	37,8%	34,3%
Leverage ratio	5,5%	5,5%	5,2%	5,6%	5,5%	5,3%

1 De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek gewijzigd. De vergelijkende cijfers in de prudentiële opstellingen zijn niet aangepast maar gelijk gehouden aan de eerder aan de toezichthouder gerapporteerde cijfers. Hierdoor zijn de vergelijkende cijfers van het totaal eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder in de prudentiële opstellingen niet gelijk aan de geconsolideerde financiële overzichten onder IFRS.

2 Het IRB tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheek. Gedurende de transitie 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 geconsolideerd niveau weer. Het Tier 1-(kern)kapitaal op geconsolideerd niveau is gelijk aan het Tier 1-(kern)kapitaal op solo-bankniveau. De (effectieve) omvang van het Tier 2 kapitaal is op geconsolideerd niveau lager dan op solo-bankniveau als gevolg van EBA regelgeving voor financiële holdings. De ontwikkelingen in de kapitalisatie worden hieronder toegelicht.

Het eigen vermogen steeg in 2017 met € 173 miljoen tot € 3.714 miljoen, als gevolg van een winsthouding van € 329 miljoen, deels gecompenseerd door de dividenduitkering over 2016 (€ 135 miljoen) en een daling van de reële waarde reserve (€ 40 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 (AvA) in april 2017 is de per eind 2016 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 223 miljoen, na aftrek van de dividenduitkering van € 135 miljoen, aan het Tier 1- kernkapitaal toegevoegd. Dit bedrag bestond uit de nettowinst over het vierde kwartaal van 2016 (€ 25 miljoen na aftrek van reservering dividend) en het overschot van de dividendreservering over geheel 2016 (€ 63 miljoen).

De nettowinst over de eerste negen maanden van 2017 is, na aftrek van 60% dividend-reservering, aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd (€ 103 miljoen). De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende winst over 2017 bedraagt € 226 miljoen en bestaat uit de dividendreservering over de nettowinst van de eerste drie kwartalen en de volledige nettowinst van het vierde kwartaal 2017.

De Volksbank heeft haar grondslagen aangepast voor de verantwoording van ontvangen boeterente en opslagen voor rentemiddeling in verband met vervroegde aflossing van hypotheeklen. Hierdoor nam de overige reserve toe met € 20 miljoen. Totdat deze IFRS-wijziging door de AvA is goedgekeurd, wordt dit echter weer op het eigen vermogen voor Capital Requirements Directive IV (CRD IV)-doeleinden in mindering gebracht, als zijnde niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren.

Om het CRD IV Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden een aantal voorgeschreven aanpassingen. Per eind 2017 bedraagt de weging van deze voorgeschreven aanpassingen in de transitionele fase nog 20% in tegenstelling tot 40% eind 2016. Het totaal aan voorgeschreven aanpassingen bedraagt eind 2017 € 129 miljoen (2016: € 154 miljoen) en bestaat met name uit de volgende posten. De cash flow hedge reserve, onderdeel van de reële waarde reserve, daalde met € 8 miljoen naar € 36 miljoen en valt volledig buiten het CRD IV Tier-1-kernkapitaal. Het gedeelte van de reële waarde reserve, dat wel onder het CRD IV Tier-1 kernkapitaal valt, daalde met € 32 miljoen, van € 136 miljoen naar € 104 miljoen. Eind 2016 werd transitioneel 40% hiervan als voorgeschreven aanpassing afgetrokken (€ 54 miljoen) voor de bepaling van het kernkapitaal, terwijl dit eind 2017 nog 20% was (€ 20 miljoen). Daarnaast steeg de aftrekpost uit hoofde van het IRB-tekort, van € 38 miljoen naar € 56 miljoen.

Per saldo steeg het CRD IV Tier 1-kernkapitaal met € 175 miljoen tot € 3.339 miljoen.

De transitionele Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank steeg naar 34,1%, van 29,2% ultimo 2016, gedreven door een toename in Tier 1-kernkapitaal en een daling in risicogewogen activa. De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio is gestegen van 29,6% naar 34,3% en bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 15%.

Op 3 november 2017 heeft de European Banking Authority (EBA) een interpretatie gepubliceerd van CRR artikel 82 die gevolgen heeft voor financiële moederholdings met een enkele dochteronderneming en een sterke kapitaalpositie, zoals de Volksholding B.V. In de geconsolideerde kapitalisatie wordt namelijk een afslag toegepast op het door de Volksbank N.V. aan derden uitgegeven Additioneel Tier 1 en Tier 2 kapitaal. Deze afslag hangt samen met het overschot aan aanwezig kapitaal ten opzichte van de minimale kapitaalvereisten.

De rationale achter deze EBA interpretatie berust op de overweging dat het achtergesteld vermogen op het niveau van een dochteronderneming niet volledig kan dienen om risico's te absorberen die voortvloeien uit de specifieke activiteiten van een holding. Hoewel de Volksholding B.V. geen andere activiteiten heeft dan het houden van de aandelen in de Volksbank N.V., is deze correctie van toepassing op de Volksholding B.V. Hierdoor is de effectieve hoeveelheid Tier 2 kapitaal op geconsolideerd niveau lager dan op solo-niveau: per ultimo 2017 bedraagt de effectieve hoeveelheid Tier 2 kapitaal € 150 miljoen op geconsolideerd niveau versus € 494 miljoen op solo-bankniveau (beide inclusief aftrek van IRB-tekort van € 6 miljoen). We zullen onderzoeken op welke wijze we de impact van de EBA-interpretatie kunnen mitigeren, bijvoorbeeld door aanpassing van de holdingstructuur. De vergelijkende cijfers per ultimo 2016 zijn exclusief de impact van de EBA-CRR artikel 82 interpretatie.

Rekening houdend met de EBA-interpretatie van CRR artikel 82 steeg de totaal kapitaalratio van 33,8% naar 35,7%. De volledig ingefaseerde totaalkapitaalratio steeg van 34,3% tot 36,0%. Zonder deze correctie voor de EBA-interpretatie zou de totaalkapitaal ratio 39,2% hebben bedragen (volledig ingefaseerd 39,4%).

Gegeven de huidige sterke kapitaalpositie van de Volksbank zullen de kapitaalratio's ook na invoering van Basel IV naar verwachting nog steeds hoger zijn dan onze interne doelstellingen en externe vereisten.

LEVERAGE RATIO

De transitionele leverage ratio steeg van 5,2% ultimo 2016 naar 5,5%, voornamelijk als gevolg van de stijging van het Tier 1-kernkapitaal met € 175 miljoen. De noemer van de leverage ratio (risico-exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR)) bleef nagenoeg stabiel op € 60,3 miljard).

De leverage ratio van 5,5% lag 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 hypotheeklen, een activiteit met een laag risico en een dienovereenkomstig lage

risicoweging. Na implementatie van Basel IV zal de benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de leverage ratio-doelstelling mogelijk lager zijn dan de benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de risicogewogen doelstellingen.

Risicogewogen activa (RWA)

in miljoenen euro's	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
	CRD IV	CRD IV	CRD IV
Kredietrisico - Internal ratings based (IRB)	6.077	5.883	6.508
Kredietrisico - gestandaardiseerde benadering (SA)	1.824	2.159	2.222
Operationeel risico	1.633	1.672	1.672
Marktrisico	44	71	88
Credit Valuation Adjustment (CVA)	203	275	334
Totaal	9.781	10.060	10.824

De RWA daalden met € 1,0 miljard tot € 9,8 miljard. Deze afname is vooral toe te schrijven aan een vermindering van € 431 miljoen gerelateerd aan het kredietrisico van de particuliere (niet-MKB) hypotheekportefeuille, berekend volgens de interne rating benadering (IRB approach). De daling vloeide voornamelijk voort uit lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's) als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden (daling van € 999 miljoen). Deze daling werd deels teniet gedaan door een RWA-stijging van € 503 miljoen als gevolg van een update van het Margin of Conservatism (MoC) model.

De volgens de gestandaardiseerde benadering (Standardised Approach, SA) berekende RWA voor kredietrisico, waaronder RWA voor hypotheek aan het mkb, daalden met € 398 miljoen naar € 1,8 miljard. RWA voor operationeel risico, marktrisico en de Credit Valuation Adjustment namen samen af met € 214 miljoen tot € 1,9 miljard.

De gemiddelde risicoweging (RWA-densiteit) van particuliere hypotheek daalde van 15,0% ultimo 2016 tot 13,5%. In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar IRB-model te gebruiken voor de berekening van de kapitaaleis van haar hypotheekportefeuille. Dit was onder de verplichte voorwaarde om een nieuw MoC-model te ontwikkelen, waarvoor de Volksbank in december 2016 een aanvraag heeft ingediend. In september 2017 heeft de ECB haar finale bevindingen van de beoordeling van het IRB-model medegedeeld. Totdat de in de beoordeling vastgestelde bevindingen zijn opgelost, dient de Volksbank een MoC opslag op PD's en LGD's te hanteren. Deze PD en LGD opslag vervangt de tot dan toe gebruikte statische opslag van 10% van het RWA op de hypotheekportefeuille. De gemiddelde risicoweging van de particuliere hypotheekportefeuille is door deze dynamische MoC toegenomen met ongeveer 0,8%-punt.

Ontwikkelingen in kapitaaleisen

BCBS

Op 7 december 2017 is overeenstemming bereikt tussen het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) en de Group of Central Bank Governors and Heads of Supervision (GHOS) inzake de voltooiing van het Basel III international framework for banks. Dit pakket wijzigingen staat ook wel bekend onder de naam Basel IV.

We schatten in op basis van de balanspositie per ultimo 2017 dat door deze wijzigingen onze RWA met ongeveer 35%⁸ zullen stijgen, en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ruim 8%-punt. Het grootste effect komt voort uit de output floor (72,5% met infasering) op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne rating benadering op basis van PHIRM⁹. De ingeschatte impact zullen we in de loop van 2018 verder verfijnen.

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 hypotheek. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen indien dat nodig is.

Wanneer de finale Basel IV-regels ongewijzigd worden geïmplementeerd in Europese wetgeving, schatten we dat, op basis van onze balanspositie per ultimo 2017, onze Tier 1-kernkapitaalratio nog steeds boven onze minimum doelstelling van 15% uitkomt. Hierdoor kunnen we zowel ons groeitraject voortzetten als dividend uitkeren.

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

⁹ Particuliere Hypotheek Interne Rating Model (PHIRM).

TARGETED REVIEW INTERNAL MODEL

Omdat de Volksbank gebruik maakt van intern ontwikkelde modellen, wordt hierop door de toezichthouder middels een Targeted Review Internal Model (TRIM) controle uitgeoefend. De toezichthouder beoordeelt de mate waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de toegepaste modeleringstechniek en de toepasselijkheid van het model op de betreffende portefeuille. Aan de hand van eventuele bevindingen kan de toezichthouder aanwijzingen geven, correcties eisen (zogenaamde MoC-bepalingen) of zelfs sancties opleggen. In december 2017 is een nieuwe TRIM van start gegaan, die begin 2018 doorloopt. De uitkomsten van deze TRIM kunnen impact hebben op de modeluitkomsten, de verwachte verliezen (en bijbehorende voorzieningenniveaus) en de RWA van de bank.

IFRS 9

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank verplicht om de IFRS 9 Classification and Measurement en de IFRS 9 Expected Credit Loss (ECL) impairment-eisen toe te passen. De invoering van IFRS 9 geeft ons de mogelijkheid de classificatie van de voormalige DBV-hypotheekportefeuille in overeenstemming te brengen met onze overige hypotheekportefeuille. Per 1 januari 2018 worden de DBV-hypotheekportefeuille geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 119 miljoen (na belasting). Als gevolg van de herclassificatie wordt de huidige volatiliteit in de winst-en-verliesrekening in verband met de DBV-hypotheekportefeuille vanaf 2018 volledig geëlimineerd.

Verder heeft de Volksbank de waarderingsgrondslag van een deel van haar liquiditeitsportefeuille opnieuw beoordeeld. Op basis hiervan heeft de Volksbank besloten dat voor een deel van de portefeuille de waarderingsgrondslag wordt gewijzigd van 'beschikbaar voor verkoop' (reële waarde) naar 'hold to collect' (geamortiseerde kostprijs). Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 80 miljoen (na belasting).

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. Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen van € 14 miljoen (na belasting) en door de daling van het IRB tekort een negatief effect van € 11 miljoen op het Tier 1-kernkapitaal. Het verwachte volledig ingefaseerde effect van de herclassificatie van de DBV-hypotheekportefeuille en de stijging van de kredietvoorzieningenniveaus bedraagt per 1 januari 2018 circa -2%-punt op de Tier1-kernkapitaalratio en -0,3%-punt op de leverage ratio.

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) als een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen in een resolutie.

Begin februari 2017 heeft de SRB ons geïnformeerd dat ze het aanwijzen van de Volksbank N.V. als resolutieentiteit ondersteunt. De MREL-vereiste, de overgangperiode en de definitie van specifiek voor de Volksbank in aanmerking komende verplichtingen zijn nog niet bekendgemaakt. Deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen komen per definitie niet in aanmerking voor de MREL.

Op 23 november 2016 stelde de EC voor de BRRD te wijzigen. In het BRRD II-voorstel is een EU-brede wijziging van de rangorde van schuldeisers opgenomen door een nieuwe vermogenscategorie in het leven te roepen: niet-achtergestelde niet-preferente schuld (Senior Non Preferred obligaties). Deze zijn achtergesteld aan andere senior obligaties, maar zijn preferent aan Tier 2-obligaties. Bij een bail-in worden allereerst kapitaalinstrumenten aangesproken (achtergesteld), daarna de SNP obligaties, gevolgd door de overige niet-achtergestelde verplichtingen. De EU zal dit voorstel naar verwachting in de komende maanden goedkeuren en een wijziging van de Nederlandse faillissementswetgeving kan in de tweede helft van 2018 worden geïmplementeerd.

MREL

in miljoenen euro's	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.284	3.164
Tier 2-kapitaal	494	496	491
Totaal kapitaal	3.833	3.780	3.655
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.435	1.027	1.126
Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen	5.268	4.807	4.781
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.499	59.552	59.636
Risicogewogen activa	9.781	10.060	10.824
MREL BRRD			
MREL (Totaal kapitaal)	6,4%	6,3%	6,1%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	8,9%	8,1%	8,0%
MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA			
MREL (Totaal kapitaal)	39,2%	37,6%	33,8%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	53,9%	47,8%	44,2%

De bovenstaande tabel toont de risico-gewogen en ongewogen MREL-ratio's van de Volksbank N.V. 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 8,9% (2016: 8,0%), waarbij de in aanmerking komende verplichtingen € 5.268 miljoen bedroegen. De stijging ten opzichte van 2016 werd mede veroorzaakt door een toename in senior ongedekte financiering van € 500 miljoen per september 2017 en een toename van de kapitaalpositie met € 178 miljoen. De risicogewogen MREL-ratio bedroeg 53,9% (2016: 44,2%).

De risico-ongewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (samen € 3.833 miljoen) die beide zijn achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen bedroeg 6,4% (2016: 6,1%). De overeenkomstige risicogewogen MREL-ratio was gelijk aan 39,2% (2016: 33,8%).

De Volksbank hanteert in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat een minimale risico-ongewogen MREL verplichting van 8% van toepassing zal zijn. Deze dient uit (Tier 1 en Tier 2) kapitaal en senior non preferred obligaties te bestaan. Als deze vereiste daadwerkelijk van kracht wordt, verwachten we gegeven de huidige kapitaalpositie de komende jaren voor circa € 2,0 miljard aan senior non preferred notes uit te geven.

Dividend

De Volksbank heeft voor de dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat¹⁰. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2017 een dividend van € 135 miljoen uitgekeerd over 2016, corresponderend met een pay-out van 41% van de toenmalig vastgestelde gecorrigeerde nettowinst.

Gezien de solide kapitaalpositie stelt de Volksbank voor over 2017 een dividend van € 190 miljoen uit te keren aan NLF. Dit impliceert een pay-out ratio van 60%, aan de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

¹⁰Het gerapporteerde nettoresultaat, gecorrigeerd voor reëlewaardeverandering van de DBV-hypotheekportefeuille en daaraan verboden derivaten.

Liquiditeit en financiering

Liquiditeit

De bank behield in 2017 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als wettelijke eisen.

Belangrijke liquiditeitsindicatoren

	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
LCR	177%	195%	193%
NSFR	>100%	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio ¹	107%	103%	103%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	10.592	11.836	10.533

¹ De Loan-to-Deposit ratio is berekend door uitstaande kredieten te delen door aangetrokken deposito's. Vanaf 30 juni 2017 worden de uitstaande kredieten gecorrigeerd voor reële waarde-aanpassingen als gevolg van hedge accounting. De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast.

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

De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's (Loan-to-Deposit ratio) steeg van 103% ultimo 2016 naar 107% ultimo 2017. Dit werd veroorzaakt door een groei in kredieten en een daling in deposito's:

- Kredieten namen toe met € 1,1 miljard, gedreven door groei van de particuliere hypotheek;
- Deposito's namen af met € 0,6 miljard, hoofdzakelijk als gevolg van de overdracht van beleggingsrekeningen aan NIBC Bank.

Samenstelling van de liquiditeitsbuffer

in miljoenen euro's	31-12-2017	30-6-2017	31-12-2016
Kaspositie ¹	3.753	3.314	2.816
Staatsobligaties	1.600	2.563	2.713
Regionale/lokale overheden en supranationals	850	805	755
Overige liquide activa	421	377	351
Beleenbare interne RMBS	3.968	4.777	3.898
Liquiditeitsbuffer	10.592	11.836	10.533

¹ 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.

De liquiditeitsbuffer bleef hoog in 2017, en steeg licht van € 10,5 miljard ultimo 2016 tot € 10,6 miljard.

In 2017 nam de kaspositie met € 0,9 miljard toe tot € 3,8 miljard. De financieringsbehoefte, die met name voortvloeide uit een groei van de particuliere hypotheekportefeuille van € 1,0 miljard en de aflossing van kapitaalmarktfinanciering van € 3,1 miljard, werd meer dan gecompenseerd door een instroom van kasmiddelen en een toename in cash managementbeleggingen binnen tien dagen.

Liquide activa anders dan de kaspositie daalden met bijna € 0,9 miljard:

- Het bedrag aan staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer verminderde met € 1,1 miljard, voornamelijk doordat deze meer werden ingezet als onderpand bij (repo)transacties. Repotransacties ondersteunden de kaspositie ultimo 2017;
- De liquiditeitswaarde van beleenbare interne Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) nam met € 0,1 miljard toe. Lowland 1 is in februari 2017 op de eerste caldatum vervangen door Lowland 4 (met een hogere liquiditeitswaarde), maar ultimo 2017 werd € 1,1 miljard van de beleenbare interne RMBS als onderpand gebruikt voor een 3-weekse USD tender van de ECB. De Volksbank nam hieraan deel uit cash management-efficiëntieoverwegingen.

De omvang van de kortlopende cash managementbeleggingen buiten de definitie van de kaspositie bedroeg ultimo 2017 € 0,5 miljard (€ 2,0 miljard ultimo 2016). Deze beleggingen zijn ook beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

Financiering

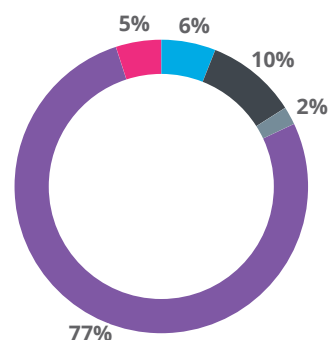
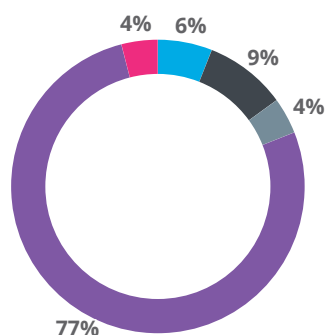
Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Daarnaast trekt de bank financiering aan via de kapitaalmarkt. Omdat we streven naar diversificatie van financieringsbronnen op de kapitaalmarkt, gebruiken we verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, 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 2017 daalde de van klanten afkomstige financiering naar € 45,7 miljard, van € 46,2 miljard ultimo 2016. Deze daling was in belangrijke mate het gevolg van de overdracht van beleggingsrekeningen aan NIBC Bank.

Onderstaande diagrammen geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva per ultimo 2017 en 2016, gebaseerd op de boekwaarde. Het percentage van onze financiering dat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten bestaat bedroeg 77%; zowel per eind 2017 als per eind 2016.

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

Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2016: € 61,6 miljard



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

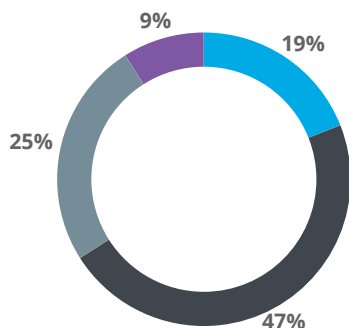
In 2017 heeft de Volksbank met succes een aantal financieringstransacties uitgevoerd, namelijk:

- € 0,5 miljard aan gedekte obligaties (publieke transactie) met een looptijd van 10 jaar;
- € 430 miljoen aan gedekte obligaties (onderhandse transacties) met een looptijd van 15 tot 20 jaar;
- € 0,5 miljard aan senior ongedekte financiering met een looptijd van 3 jaar. Deze transactie was de eerste publieke uitgifte door de bank van senior ongedekte schuldbewijzen sinds 2010.

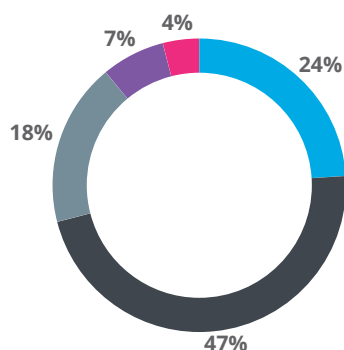
Naast de uitgevoerde financieringstransacties wijzigde de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2017 (van € 7,4 miljard naar € 5,8 miljard) voornamelijk als gevolg van de aflossing van:

- gedekte obligaties (€ 1,7 miljard);
- schuldbewijzen onder de Hermes XVIII securitisatie (€ 0,5 miljard);
- senior ongedekte financiering (€ 0,4 miljard).

Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2017: € 5,8 miljard ¹



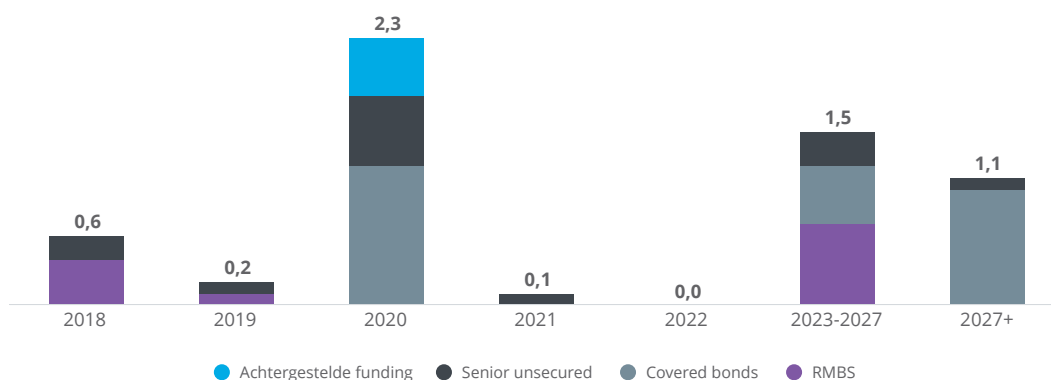
Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2016: € 7,4 miljard ¹



¹ De figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar per ultimo 2016 en 2017. 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 ultimo 2017. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat deze financieringen op de eerst mogelijke data worden afgelost. De verwachting is dat we in 2018 met name senior niet-preferente obligaties en gedekte obligaties zullen uitgeven om aan onze behoeften op het gebied van kapitaalmarktfinanciering te voldoen.

Verval kapitaalmarktfinanciering (in € miljarden)¹



In 2017 stegen de credit ratings voor senior unsecured schuld van de Volksbank bij S&P (op 7 juni) en Fitch (op 24 november) met een notch naar A-. De verbetering werd gedreven door sterkere stand-alone ratings ofwel een betere intrinsieke kredietwaardigheid. Met A- bereikten de ratings van de bank zowel bij S&P als Fitch het hoogste punt sinds de financiële crisis. Voorts werd op 15 september de stabiele outlook voor de A- rating door S&P bijgesteld naar positief, de visie van S&P weerspiegeland dat de economische onevenwichtigheden teruglopen, wat in het algemeen positief is voor banken.

Geconsolideerde financiële overzichten

Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	31-12-2017	31-12-2016
ACTIVA		
Kas en kasequivalenten	2.180	1.911
Derivaten	1.075	1.533
Beleggingen	5.094	5.970
Vorderingen op banken	2.643	2.918
Vorderingen op klanten	49.322	48.620
Materiële vaste activa	67	73
Immateriële vaste activa	14	15
Uitgestelde belastingvorderingen	110	137
Vennootschapsbelasting	22	-
Overige Activa	365	411
Totaal activa	60.892	61.588
PASSIVA		
Spaargelden	36.575	36.593
Overige schulden aan klanten	10.280	10.835
Schulden aan klanten	46.855	47.428
	-	-
Schulden aan banken	2.681	1.446
Schuldbewijzen	4.900	5.696
Derivaten	1.252	1.861
Uitgestelde belastingverplichtingen	45	59
Vennootschapsbelasting	-	25
Overige verplichtingen	822	891
Voorzieningen	125	120
Achternestelde schulden	498	501
Totaal overige schulden	10.323	10.599
Aandelenkapitaal	381	381
Overige reserves	3.004	2.831
Onverdeeld resultaat	329	349
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.714	3.561
Totaal passiva	60.892	61.588

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's

	2017	2016
BATEN		
Rentebaten	1.423	1.623
Rentelasten	499	685
Netto rentebaten	924	938
Provisie en beheervergoedingen	104	108
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	55	51
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57
Resultaat uit beleggingen	41	57
Resultaat financiële instrumenten	13	-20
Overige operationele opbrengsten	1	2
Totaal baten	1.028	1.034
LASTEN		
Personeelskosten	381	398
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	21	22
Overige operationele lasten	201	222
Bijzondere waardeverminderingen	-24	-68
Overige lasten	-	1
Totaal lasten	579	575
Resultaat voor belastingen	449	459
Belastingen	120	110
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	349
VERDELING:		
Nettoresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	329	349
Nettoresultaat toewijsbaar aan belang derden	-	-
Nettoresultaat over de periode	329	349

Overig geconsolideerd resultaat

in miljoenen euro's

	2017	2016
POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Overige mutaties totaalresultaat	1	2
Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies	1	2
POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Mutatie cashflow hedgereserve	-8	-13
Mutatie herwaarderingen reële waarderreserve	-34	21
Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies	-42	8
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-41	10

Totaalresultaat over de periode

in miljoenen euro's

	2017	2016
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	349
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-41	10
Totaalresultaat over de periode	288	359
VERDELING:		
Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	288	359
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	-	-
Totaalresultaat over de periode	288	359

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

Geconsolideerd overzicht mutaties totaal eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio- reserve	Herwaar- derings- reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	381	3.787	4	44	132	-1.136	349	3.561
Overboeking nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	214	-214 ³	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-4	-19	-	-	-23
Realisatie herwaarderingen via W&V	-	-	-	-4	-15	-	-	-19
Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen	-	-	2	-	-	-1	-	1
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-	-	-
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	2	-8	-34	-1	-	-41
Nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	-	329	329
Totaalresultaat 2017	-	-	2	-8	-34	213	115	288
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-135	-135
Totaal mutaties eigen vermogen 2017	-	-	2	-8	-34	213	-20	153
Eindbalans	381	3.787	6	36	98	-923	329	3.714

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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

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

Geconsolideerd overzicht mutaties totaal eigen vermogen 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio- reserve	Herwaar- derings- reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	381	3.787	1	57	111	-1.383	348	3.302
Overboeking nettoresultaat 2015	-	-	-	-	-	248	-248 ³	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-10	50	-	-	40
Realisatie herwaarderingen via W&V	-	-	-	-3	-29	-	-	-32
Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen	-	-	3	-	-	-	-	3
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	3	-13	21	-1	-	10
Nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	-	329	329
Effect nettoresultaat 2016 door stelselwijziging	-	-	-	-	-	-	20	20
Totaalresultaat 2016	-	-	3	-13	21	247	101	359
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-100	-100
Totaal mutaties eigen vermogen 2016	-	-	3	-13	21	247	1	259
Eindbalans	381	3.787	4	44	132	-1.136	349	3.561

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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 100 miljoen.

Algemene informatie

Overige 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. De Volksholding B.V. is de moedermaatschappij van de Volksbank. Alle aandelen in de Volksholding B.V. worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFi).

De jaarrekening van de Volksbank is opgesteld conform International Financial Reporting Standards. 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 2016. Het opstellen van de jaarrekening voor 2017 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 € 61 miljard en 3.231 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 zorgen voor zingeving voor 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

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

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

Producten: hypotheek, sparen, verzekeren en beleggen.

REGIOBANK

RegioBank is de regionale bankformule van de Volksbank waarbij ongeveer 530 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

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

Producten: betalen, sparen, hypotheek, 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.