

# Jaarverslag 2019

An aerial photograph of a park with several blue benches arranged in a circle. People are sitting on the benches, some talking, some reading. In the background, two people are walking a dog on a sandy path near a body of water. The foreground is partially obscured by green foliage.

*Beter voor  
elkaar*



**BETER VOOR ELKAAR 4**

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| Kerncijfers                                 | 8 |
| Interview met de voorzitter van de Directie | 9 |

**1 DE WERELD OM ONS HEEN 12**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1.1 Politieke ontwikkelingen   | 13 |
| 1.2 Economische ontwikkelingen | 14 |
| 1.3 Sociale demografie         | 15 |
| 1.4 Technologie                | 15 |
| 1.5 Wet- en regelgeving        | 16 |
| 1.6 Kansen en risico's         | 17 |

**2 ONZE STRATEGIE 18**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 2.1 De menselijke maat                | 19 |
| 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen | 19 |
| 2.3 Strategische pijlers              | 21 |
| 2.4 Hoe wij waarde creëren            | 21 |
| 2.5 Opties voor de toekomst           | 27 |

**3 BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT 28**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.1 Nut voor de Klant                         | 29 |
| 3.2 Verantwoordelijkheid voor de Maatschappij | 36 |
| 3.3 Oprechte aandacht voor de Medewerker      | 52 |
| 3.4 Rendement voor de Aandeelhouder           | 58 |
| 3.5 Overige doelstellingen                    | 58 |
| 3.6 Technologie en innovatie                  | 59 |
| 3.7 Commerciële ontwikkelingen                | 61 |
| 3.8 Financiële resultaten                     | 63 |

**4 RISICOMANAGEMENT 68**

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| 4.1 Inrichting risicomanagement            | 69  |
| 4.2 Strategische risico's                  | 76  |
| 4.3 Kredietrisico                          | 78  |
| 4.4 Marktrisico                            | 105 |
| 4.5 Niet-financiële risico's               | 109 |
| 4.6 Liquiditeitsmanagement en financiering | 113 |
| 4.7 Credit ratings                         | 123 |
| 4.8 Kapitaalmanagement                     | 124 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 4.9 Bestuursverklaring | 135 |
|------------------------|-----|

**5 BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN 138**

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| 5.1 Terug- en vooruitblik door de voorzitter van de RvC | 139 |
| 5.2 Samenstelling raad van commissarissen               | 140 |
| 5.3 Vergaderingen RvC                                   | 142 |
| 5.4 Kwaliteitsborging van het toezicht en zelfevaluatie | 144 |
| 5.5 Verhouding en overleg met de aandeelhouder          | 144 |
| 5.6 Personeel en medezeggenschap                        | 145 |
| 5.7 Jaarrekening en dividendvoorstel                    | 145 |

**6 CORPORATE GOVERNANCE 146**

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie                | 147 |
| 6.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen | 149 |
| 6.3 Code Banken                                                      | 152 |
| 6.4 Nederlandse Corporate Governance Code                            | 152 |
| 6.5 Juridische structuur van de Volksbank                            | 153 |
| 6.6 Remuneratierapport                                               | 154 |

**JAARREKENING 158**

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Geconsolideerde jaarrekening                   | 160 |
| Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening | 164 |
| Enkelvoudige jaarrekening                      | 214 |
| Toelichting enkelvoudige jaarrekening          | 217 |

**OVERIGE GEGEVENS 228**

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Regeling inzake de winst- en verliesbestemming      | 228 |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 230 |
| Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant  | 238 |

**AANVULLENDE INFORMATIE 242**

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Definities en afkortingen                         | 242 |
| Over de niet-financiële informatie in dit verslag | 247 |
| Externe benchmarks                                | 260 |
| Disclaimer                                        | 262 |

## Presentatie van informatie

Met dit jaarverslag informeert de Volksbank haar stakeholders over de financiële en niet-financiële resultaten over 2019. In het jaarverslag gaan we uitgebreid in op hoe we waarde willen creëren voor onze stakeholders en hoe we omgaan met kansen en bedreigingen.

Het jaarverslag opent met de belangrijkste kerncijfers en het interview met de voorzitter van de Directie. Na deze introductie is het jaarverslag als volgt ingedeeld:

- Directieverslag, bestaande uit:
  - De wereld om ons heen
  - Onze strategie
  - Bankieren met de menselijke maat
  - Risicomanagement
- Bericht van de Raad van Commissarissen
- Corporate Governance
- Jaarrekening
- Overige gegevens en Aanvullende informatie

De financiële gegevens in de jaarrekening zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aangenomen door de Europese Unie (EU IFRS). Daarnaast voldoen de financiële gegevens aan de vereisten zoals opgenomen in Titel 9, Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

De niet-financiële informatie in dit verslag is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standards (*Sustainability Reporting Guidelines of the Global Reporting Initiative, Core*) en voldoet aan de EU-directive voor niet-financiële informatie (NFI). Informatie over de basis voor niet-financiële verslaggeving is terug te vinden in de bijlage Over de niet-financiële informatie in dit verslag.

De informatie over kapitaal- en risicoposities in 2019 en vergelijkende cijfers over het jaar 2018 rapporteren we onder het Basel III-raamwerk (CRD IV/CRR). Informatie over Pillar 3 (een onderdeel van de CRR) staat in een aparte rapportage op onze website.

Dit rapport is opgesteld in euro's (€).

Dit jaarverslag is gepubliceerd op 5 maart 2020 en is te lezen op onze website of te downloaden als PDF.

Het jaarverslag over het boekjaar 2018 is op 7 maart 2019 gepubliceerd en eveneens te lezen op onze website of te downloaden als PDF.

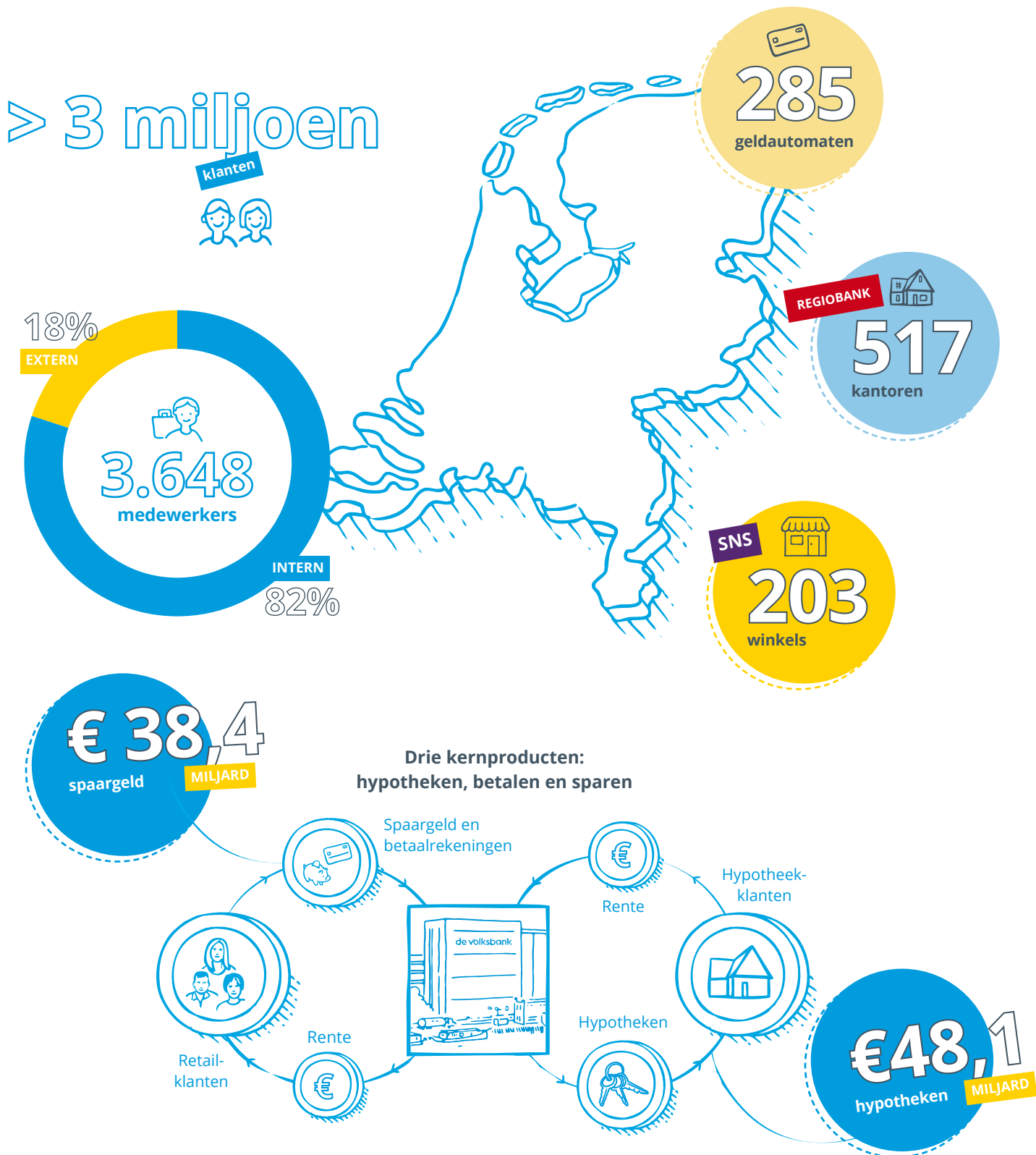
*'Wij heten u graag welkom  
bij het jaarverslag over  
2019 van de Volksbank!'*

**Jan Hemmen en Siebe Oomkens**  
Receptionisten de Volksbank



## Beter voor elkaar

De Volksbank is de vierde grootste retailbank actief op de Nederlandse markt, met een focus op hypotheek, betalen en sparen. De Volksbank wil op een mensgerichte, efficiënte en duurzame manier voorzien in de specifieke financiële behoeften van haar klanten, met als missie: bankieren met de menselijke maat.



## Vier merken, één belofte

De Volksbank investeert met 4 bankmerken in de Nederlandse samenleving. Ieder merk draagt vanuit een eigen, onderscheidend, maatschappelijk profiel bij aan onze gezamenlijke belofte 'beter voor elkaar'.

Bij ons draait het niet alleen om geld. Maar óók om een beter Nederland. De Volksbank heeft vier bankmerken met elk een eigen identiteit en positionering: SNS, ASN Bank, RegioBank en BLG Wonen. Elk merk fungeert als aanjager op een van de vier maatschappelijke thema's waaraan de Volksbank als moederbedrijf actief wil bijdragen. Samen vormen deze sterke merken de Volksbank en samen zijn deze merken meer waard dan de som der delen.

*'Samen zijn wij de Volksbank.  
Samen hebben we het beter voor elkaar'*

**Ton Timmerman**  
Directeur SNS

**Arie Koornneef**  
Directeur ASN Bank

**Rein Wispelweij**  
Directeur RegioBank

**Frank Soede**  
Directeur BLG Wonen





*'SNS helpt mensen met hun geldzaken. Ook als het even tegenzit'*

**Ton Timmerman**  
Directeur SNS

**Ronald Pieters**  
Directeur SNS



SNS is er voor iedereen die zijn of haar geldzaken wil regelen bij een toegankelijke, nuchtere en menselijke bank. Of het nu om sparen, betalen, wonen, beleggen of verzekeren gaat, we houden de zaken graag simpel en slim. Persoonlijk advies en direct contact vergroten het financiële zelfvertrouwen van onze klanten.

In 2019 riep de Consumentenbond ons uit tot bank met de beste klantenservice. Van Opiness kregen we de Beste Service Award. We openden in Maastricht een nieuwe ontmoetingsplek waar iedereen kan binnenlopen voor een kop koffie, wifi en meer inzicht in geldzaken.

asn  bank

Klanten van ASN Bank maken het verschil door bij te dragen aan duurzame vooruitgang en een leefbare wereld, nu en in de toekomst. Het geld dat zij onze bank toevertrouwen wordt met respect voor mensenrechten, klimaat en biodiversiteit ingezet.

We zijn trots op de waardering van klanten, zo werden we door consumenten tijdens de Sustainable Brand Index Awards 2019 voor de tweede keer op rij uitgeroepen tot meest duurzame merk van Nederland in de categorie banken.

*'ASN Bank investeert in duurzame vooruitgang'*

**Joyce van der Est**  
Directeur ASN Bank

**Arie Koornneef**  
Directeur ASN Bank



*'RegioBank  
heeft hart voor  
de buurt'*



**Rein Wispelweij**  
Directeur RegioBank

## RegioBank

RegioBank zorgt dat consumenten en lokale ondernemers dichtbij hun geldzaken kunnen regelen. Daarnaast zet de bank zich in voor de leefbaarheid in de buurt door lokale verbondenheid te stimuleren.

In een onderzoek van de Consumentenbond van juni 2019 beoordelen klanten RegioBank met een 9,3 voor algemene tevredenheid. Ook voor service en voor internet en mobiel bankieren krijgt RegioBank de hoogste cijfers van alle banken. In 2019 zijn RegioBank en het Oranje Fonds een samenwerking aangegaan: het VoordeBuurt Fonds. Via dit fonds financiert de RegioBank lokale projecten die verbinding in de lokale gemeenschap stimuleren en helpen deze leefbaarder te maken.



**BLGwonen**

BLG Wonen streeft naar een woningmarkt die voor iedereen toegankelijk en rechtvaardig is. Een eigen woning geeft een gevoel van zekerheid en geluk.

Met de pilot 'Huurverklaring' won BLG Wonen de Positive Finance Award 2019, een prijs voor financiële organisaties die een positieve bijdrage leveren met duurzaam beleid, sociale impact en innovatie. Ruim 1.400 huurders meldden zich voor onze pilot aan om te kijken of ze een eigen huis konden kopen.

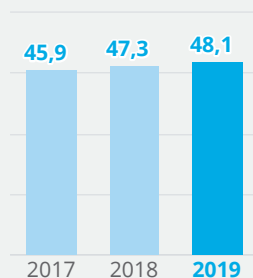
*'BLG Wonen zet  
zich in voor een eerlijke  
woningmarkt'*



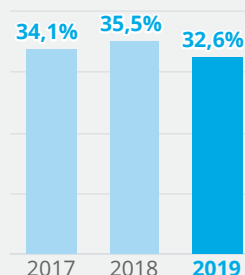
**Frank Soede**  
Directeur BLG Wonen

## Kerncijfers

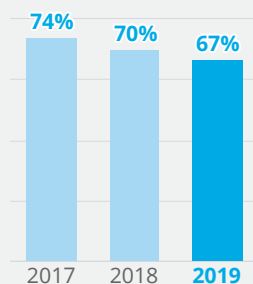
### Particuliere hypotheeken (in € miljarden)



### Tier 1-kernkapitaalratio



### Loan-to-Value particuliere hypotheeken



### Balans

| in miljoenen euro's                | 2019   | 2018   | 2017   | 2016   | 2015   |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Balanstotaal                       | 62.841 | 60.948 | 60.892 | 61.588 | 62.690 |
| Vorderingen op klanten             | 50.461 | 50.536 | 49.459 | 48.620 | 49.217 |
| - waarvan particuliere hypotheeken | 48.090 | 47.262 | 45.934 | 44.824 | 44.787 |
| Schulden aan klanten               | 49.045 | 48.217 | 47.062 | 47.428 | 47.440 |
| - waarvan spaargelden              | 38.404 | 37.376 | 36.756 | 36.593 | 36.860 |
| Schuldbewijzen                     | 6.906  | 5.822  | 4.920  | 5.696  | 6.941  |
| Eigen vermogen                     | 3.435  | 3.571  | 3.714  | 3.561  | 3.302  |

### Kapitaal en funding

| in miljoenen euro's                   | 2019  | 2018  | 2017  | 2016   | 2015   |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Tier 1-kernkapitaal                   | 3.155 | 3.313 | 3.339 | 3.164  | 2.916  |
| Risicogewogen activa                  | 9.680 | 9.341 | 9.781 | 10.824 | 11.513 |
| <b>RATIO'S</b>                        |       |       |       |        |        |
| Tier 1-kernkapitaalratio              | 32,6% | 35,5% | 34,1% | 29,2%  | 25,3%  |
| Tier 1-ratio                          | 32,6% | 35,5% | 34,1% | 29,2%  | 25,3%  |
| Totaal kapitaalratio                  | 37,8% | 37,1% | 35,7% | 33,8%  | 29,5%  |
| Leverage ratio                        | 5,1%  | 5,5%  | 5,5%  | 5,2%   | 4,7%   |
| Leverage ratio (volledig ingefaseerd) | 5,1%  | 5,5%  | 5,6%  | 5,3%   | 4,8%   |
| Loan-to-deposit ratio                 | 102%  | 106%  | 107%  | 103%   | 105%   |

### Kwaliteit kredietportefeuille

|                                         | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Loan-to-Value hypotheekportefeuille     | 67%  | 70%  | 74%  | 80%  | 83%  |
| Leningen met een betalingsachterstand   | 1,0% | 1,1% | 1,4% | 1,8% | 3,1% |
| Stage 3-ratio                           | 1,3% | 1,3% | 0,8% | 1,3% | 2,3% |
| Stage 3-dekkingsgraad part. hypotheeken | 8%   | 8%   | 16%  | 19%  | 23%  |

### Marktaandeelen

|                              | 2019  | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nieuwe betaalrekeningen      | 21%   | 24%   | 20%   | 21%   | 25%   |
| Particuliere spaargelden     | 10,4% | 10,6% | 10,7% | 10,8% | 10,9% |
| Hypotheekportefeuille (in €) | 6,5%  | 6,5%  | 6,5%  | 6,4%  | 6,5%  |
| Nieuwe hypotheeken (in #)    | 6,1%  | 7,2%  | 6,8%  | 5,7%  | 4,1%  |

### Overige kerncijfers

|                               | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| Aantal SNS-winkels            | 203  | 202  | 197  | 196  | 189  |
| Aantal zelfstandige adviseurs |      |      |      |      |      |
| RegioBank                     | 517  | 515  | 528  | 536  | 538  |
| Aantal geldautomaten          | 285  | 293  | 320  | 393  | 438  |

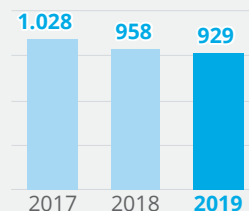


## Winst- en verliesrekening

| in miljoenen euro's                                | 2019       | 2018       | 2017         | 2016         | 2015         |
|----------------------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Netto rentebaten                                   | 875        | 908        | 924          | 938          | 994          |
| Netto provisie en beheervergoedingen               | 51         | 44         | 49           | 57           | 48           |
| Overige baten                                      | 3          | 6          | 55           | 39           | 83           |
| <b>Totaal baten</b>                                | <b>929</b> | <b>958</b> | <b>1.028</b> | <b>1.034</b> | <b>1.125</b> |
| Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen | 533        | 562        | 560          | 596          | 575          |
| Wettelijke heffingen                               | 41         | 47         | 43           | 46           | 15           |
| <b>Totaal operationele lasten</b>                  | <b>574</b> | <b>609</b> | <b>603</b>   | <b>642</b>   | <b>590</b>   |
| Overige lasten                                     | -          | -          | -            | 1            | 22           |
| <b>Totaal lasten</b>                               | <b>574</b> | <b>609</b> | <b>603</b>   | <b>643</b>   | <b>612</b>   |
| Bijzondere waardeverminderingen                    | (7)        | (12)       | (24)         | (68)         | 37           |
| <b>Resultaat voor belastingen</b>                  | <b>362</b> | <b>361</b> | <b>449</b>   | <b>459</b>   | <b>476</b>   |
| Belastingen                                        | 87         | 93         | 120          | 110          | 128          |
| <b>Nettoresultaat</b>                              | <b>275</b> | <b>268</b> | <b>329</b>   | <b>349</b>   | <b>348</b>   |
| - Incidentele posten                               | -          | -          | 13           | (25)         | 13           |
| <b>Gecorrigeerd nettoresultaat</b>                 | <b>275</b> | <b>268</b> | <b>316</b>   | <b>374</b>   | <b>335</b>   |

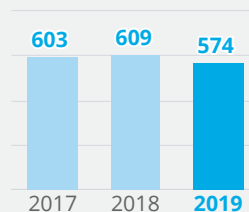
### Totaal baten

(in € miljoenen)



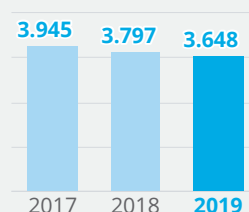
### Totaal operationele lasten

(in € miljoenen)



### Aantal medewerkers

(fte's)



## Gedeelde waarde

|                                          | 2019            | 2018            | 2017            | 2016   | 2015   |
|------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------|--------|
| <b>KLANTEN</b>                           |                 |                 |                 |        |        |
| Klantgewogen gemiddelde NPS <sup>1</sup> | 0               | -1              | -3              | -8     | -12    |
| Betaalrekeningklanten (in 1.000)         | 1.568           | 1.488           | 1.409           | 1.328  | 1.240  |
| <b>MAATSCHAPPIJ</b>                      |                 |                 |                 |        |        |
| Klimaatneutrale balans <sup>1</sup>      | 44%             | 37%             | 27%             | 22%    | 20%    |
| Barometer financiële onbezorgdheid       | 48 <sup>2</sup> | 49 <sup>2</sup> | 40 <sup>3</sup> | n.v.t. | n.v.t. |
| <b>MEDEWERKERS</b>                       |                 |                 |                 |        |        |
| Oprechte aandacht <sup>1</sup>           | 7,7             | n.v.t.          | n.v.t.          | n.v.t. | n.v.t. |
| Betrokkenheid                            | 8,0             | 7,4             | 7,6             | 8,1    | 8,2    |
| Bevlogenheid                             | 7,4             | 7,2             | 7,4             | 7,4    | 7,5    |
| <b>AANDEELHOUDER</b>                     |                 |                 |                 |        |        |
| Rendement op eigen vermogen <sup>4</sup> | 7,7%            | 7,6%            | 9,1%            | 10,1%  | 11,1%  |
| Gecorrigeerd rendement eigen vermogen    | 7,7%            | 7,6%            | 8,7%            | 10,8%  | 10,7%  |

## Overige performance indicatoren

|                                  | 2019   | 2018   | 2017   | 2016   | 2015  |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Efficiencyratio <sup>5</sup>     | 57,3%  | 58,7%  | 54,5%  | 57,6%  | 51,2% |
| Gecorrigeerde efficiencyratio    | 57,3%  | 58,7%  | 55,4%  | 54,5%  | 53,4% |
| Rentemarge (bps)                 | 1,37%  | 1,47%  | 1,50%  | 1,48%  | 1,52% |
| Risicokosten van totale leningen | -0,01% | -0,03% | -0,05% | -0,14% | 0,07% |

<sup>1</sup> Voor de methodiek van de berekening van deze KPI's, wordt verwezen naar de bijlage Over de niet-financiële informatie.

<sup>2</sup> Gebaseerd op het voortschrijdend gemiddelde van de afgelopen 6 maanden.

<sup>3</sup> Nulmeting januari 2018.

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

<sup>5</sup> Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.

## Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de Volksbank

**“De Volksbank kiest er nadrukkelijk voor om te handelen vanuit haar verantwoordelijkheid voor het gezamenlijke belang van de maatschappij, klanten, werknemers en de aandeelhouder. In 2019 hebben we onze missie, Bankieren met de menselijke maat, met veel enthousiasme verder in de praktijk gebracht. Dit wordt in toenemende mate herkend en gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn we gegroeid met onze kernactiviteiten hypotheek, sparen en betalen. En dankzij een daling van de operationele kosten is de nettowinst het afgelopen jaar licht gestegen.”**

**Kun je enkele voorbeelden geven van initiatieven die in 2019 zijn genomen om de maatschappelijke rol van de bank verder in de praktijk te brengen?**

Dan begin ik graag met de merken: ASN Bank heeft in 2019 de berekeningsmethode van haar biodiversiteits-impact afgerond en zich ten doel gesteld dat al haar beleggingen en financieringen tezamen in 2030 een netto positief effect hebben op de biodiversiteit. BLG Wonen is in september 2019 een pilot gestart om zogenaamde ‘duurhuurders’ op basis van een huurverklaring een hypotheek te verstrekken zodat ze een woning kunnen kopen. Met deze pilot heeft BLG Wonen de Positive Finance Award gewonnen. RegioBank is samen met het Oranjefonds gestart met het VoordeBuurt Fonds. Hiermee worden initiatieven ondersteund die bijdragen aan de lokale verbondenheid in dorpen en

kleine steden. En SNS heeft de klantcommunicatie teruggebracht naar vaste teams van medewerkers in de SNS-winkels.

Maar ook vanuit de Volksbank, het moederbedrijf, zijn initiatieven ondernomen. Zo hebben we in september een eerste ‘green senior preferred bond’ uitgegeven met een omvang van € 500 miljoen. De belangstelling was groot: beleggers hadden ingetekend voor € 1,7 miljard. Met de opbrengst van de obligatie worden activiteiten gefinancierd die bijdragen aan de vermindering van de CO2-uitstoot. Een ander voorbeeld: samen met 130 andere banken heeft de Volksbank de United Nations Principles for Responsible Banking ondertekend. Deze beginselen, die officieel op 22 september werden gelanceerd, richten zich op duurzaamheid en het aanpakken van klimaatverandering. Verder heeft de Volksbank zich aangesloten bij het ‘Hack\_Right-programma’, een pilot waarin de politie en het openbaar ministerie samenwerken met bedrijven om jonge ‘hackers’ op het goede pad te brengen én te houden.

**Hypotheekrentes en spaarrentes laten al een aantal jaren een dalende trend zien als gevolg van de monetaire politiek van de ECB. Hoe gaat de Volksbank hiermee om?**

We proberen een goede afweging te maken tussen de belangen van onze klanten en de rentabiliteit van de bank. Op de hypotheekmarkt zijn we in het algemeen geen prijsvechter, maar we volgen uiteraard de marktontwikkelingen. En we wijzen klanten ook proactief op mogelijkheden om hun hypotheek over te sluiten als dat voor hen voordelig is. Dus dat zet druk op onze rentebaten.

In 2019 zijn onze spaarrentes gedaald, maar onvoldoende om de daling van onze rentebaten op te vangen. We zijn met klanten in gesprek gegaan over hun visie op de lage en mogelijke negatieve spaarrente. Mede op basis daarvan hebben we in december ons beleid vastgesteld voor de spaarrentes voor particuliere klanten van ASN Bank, RegioBank en SNS. Onze merken blijven in 2020 - en liefst nog langer - een rente van minimaal 0,01% bieden voor klanten met een spaarsaldo tot € 25.000, om zo het opbouwen en behouden van een financiële buffer te stimuleren. Daarnaast brengen wij in 2020 de spaarrente voor particuliere klanten met een spaarsaldo tot € 100.000 niet onder de nul procent.

Bij ons spaarrentebeleid speelt onze visie op de maatschappelijke rol van de bank natuurlijk ook mee. Als de rentebaten in 2020 verder dalen, waar we wel van uitgaan, en er vrijwel geen mogelijkheid meer is

**Maurice Oostendorp**  
Directievoorzitter  
van de Volksbank



om dit te compenseren met lagere rentelasten, komt onze rentabiliteit onder druk te staan. De keuze om geen negatieve spaarrente in te voeren, heeft dus wel consequenties. Dit is iets wat we accepteren.

**In 2019 zijn de rentebaten met 4% gedaald. Toch liet de winst een lichte stijging zien als gevolg van een daling van de operationele lasten met 6%.**

**Waar is deze daling aan te danken en zie je mogelijkheden de kosten in 2020 verder te verlagen?**

De daling is vooral te danken aan lagere personeelskosten. Reorganisatielasten waren fors lager en het aantal medewerkers, gemeten in fte, nam met 149 af. Voor het eerst sinds 2016 betrof de afname overwegend externe medewerkers. Ook waren de wettelijke heffingen lager door een lagere bijdrage aan het resolutiefonds.

We verwachten in 2020 geen verdere daling van de operationele lasten, maar we blijven zeker kijken naar verdere efficiencyverbeteringen.

**Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,7%, fractioneel boven de 7,6% van 2018, maar beneden de doelstelling van 8%. Kun je dit toelichten?**

We willen een veilige bank zijn met een sterke kapitaalpositie. In 2019 hebben we onze kapitaaldoelstellingen zelfs nog iets naar boven bijgesteld. Onze doelstelling is een kernkapitaalratio van tenminste 19%, waarbij we volledig rekening houden met de kapitaalverzwarende effecten van Basel IV regelgeving, en een minimum leverage ratio van 4,75%. We voelen ons hier comfortabel bij, maar het beperkt wel het rendement op eigen vermogen.

Kapitaal dat zich duurzaam boven onze doelstellingen bevindt is beschikbaar voor uitkering. Daarom hebben we in 2019 een eenmalige kapitaaluitkering van € 250 miljoen - naast het reguliere dividend - gedaan aan onze aandeelhouder NLF. Na deze kapitaaluitkering is onze kapitaalpositie nog steeds sterk: eind 2019 bedroeg de kernkapitaalratio 32,6% en de leverage ratio 5,1%. De Volksbank blijft hiermee een van de sterkst gekapitaliseerde retailbanken van Europa. Een tweede element is dat bij alle banken, dus ook bij ons, de rente-inkomsten - en daarmee de winstgevendheid - structureel onder druk staan door het blijvend lage renteklimaat. Onze doelstelling is niet de winst te maximaliseren maar een rendement te maken dat voldoende is om een veilige en gezonde bank te blijven. Gelukkig is dat ook bij rendementen die iets onder onze doelstelling uitkomen het geval.

**Wat waren de belangrijkste ontwikkelingen bij hypotheek, sparen en betalen?**

Onze hypotheekportefeuille en de particuliere spaargelden aangehouden bij onze merken namen allebei met ongeveer € 1 miljard toe, waarbij de groei zich geheel in de eerste helft van het jaar voordeed.

Marktaandelen daalden wel licht. De nettogroei van het aantal betaalrekeningen in 2019 bedroeg 80.000, fractioneel hoger dan in 2018, waarmee we onze doelstelling voor 2020 van 1,5 miljoen betaalrekeningklanten inmiddels zijn gepasseerd. Ook de waardering van klanten, gemeten naar de Net Promoter Score, liet een lichte verbetering zien.

**In zijn kamerbrief over de toekomst van de Volksbank schreef de minister van Financiën in november 2019 dat het nog niet mogelijk was om een besluit te nemen over de toekomst van de Volksbank. Wat is jouw visie hierop?**

In 2019 hebben we brede politieke steun ervaren voor ons streven om ons verder te ontwikkelen als een maatschappelijke bank. De minister heeft in zijn brief aan de Tweede Kamer aangegeven dat hij wil onderzoeken hoe het maatschappelijk karakter van de Volksbank bij iedere vorm van verzelfstandiging behouden kan blijven. We zijn daar oprecht heel blij mee.

Tegelijkertijd heeft de minister aangegeven dat de Volksbank weerbaar, wendbaar en schokbestendig moet zijn en moet blijven. Gelet op de ontwikkelingen in de bancaire sector -aanhoudend lage rente, toenemende druk op kosten om te voldoen aan wet- en regelgeving en nieuwe toetreders in lijn met de financieel- technologische ontwikkelingen- betekent dat ook voor de Volksbank een aantal aanpassingen in het bedrijfsmodel. Daartoe ontwikkelen we nu een nieuw strategisch plan. Op basis van dit plan zal verder worden overlegd over de toekomst van de Volksbank. Ondertussen zal de minister, in overleg met ons en NLF, alvast een aantal toekomstopties nader onderzoeken.

**Wat zijn de vooruitzichten voor 2020?**

Banken worden in toenemende mate geconfronteerd met de gevolgen van het 'low for long' renteklimaat. Dat geldt ook voor ons. Voor 2020 verwachten we hierdoor een verdere druk op de rentebaten uit onze hypotheekportefeuille. Gegeven ons eerder genoemde rentebeleid voor spaargeld zullen lagere rentelasten deze daling niet geheel kunnen compenseren. Daarom verwachten we over 2020 een lagere netto-winst.

Dat gezegd, gaan we in de komende tijd verder aan de slag met onze missie om te bankieren met de menselijke maat. Omdat we dat ook meer willen uitdragen zijn we in januari 2020 gestart met een campagne waarin we de relatie tussen de Volksbank en haar merken aan Nederland laten zien. In deze campagne staat de belofte 'Beter voor elkaar' centraal, een overkoepeling van onze missie Bankieren met de menselijke maat en onze gedeelde waarde-ambitie. In 2020 gaan we, met volle inzet en plezier, door om deze belofte waar te maken."





# 1. De wereld om ons heen

## Inleiding

Als de Volksbank staan we midden in de samenleving. In onze strategie houden we rekening met ontwikkelingen en trends in de maatschappij, de financiële sector en in de organisatie van de bank zelf. Hoe zien wij de wereld om ons heen? Een overzicht van de belangrijkste factoren die de Volksbank en de maatschappij raken: politiek, economie, sociale demografie, technologie en wet- en regelgeving. We spelen in op kansen en waar we risico's zien of verwachten, nemen we passende maatregelen (zie hoofdstuk 4 Risicomanagement).

### 1.1 Politieke ontwikkelingen

2019 was het jaar van het protest. Het wereldwijde debat over thema's als klimaat, leefbaarheid, armoede en rechtvaardigheid kwam in een stroomversnelling. Ze staan nu hoger dan ooit op de internationale en nationale politieke agenda.

De trend is duidelijk dat burgers en bedrijven een steeds grotere maatschappelijke opdracht voelen en oppakken. Neem het gebrek aan voortgang tijdens de Klimaattop in Madrid afgelopen december. Dat onderstreept weer eens dat naast landen ook bedrijven, financiële instellingen en betrokken burgers

een belangrijke rol spelen bij het behalen van maatschappelijke doelen.

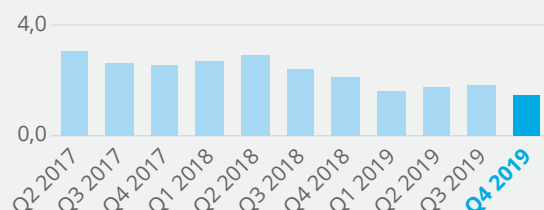
Welke bijdragen leveren financiële instellingen nog meer en zouden ze nog meer kunnen leveren, is de vraag die de komende jaren op tafel ligt. De politiek kijkt bijvoorbeeld nu ook naar de financiële sector als het gaat om bescherming van de mensenrechten. Eind 2019 liep het IMVO-convenant Bancaire Sector af, waarin banken hebben afgesproken te onderzoeken welke impact hun financieringsactiviteit hebben op mensenrechten. Een vervolg wordt dit jaar verwacht.

Naast internationale thema's als klimaat, armoede en mensenrechten spelen ook meer lokale sociale kwesties. Zoals gendergelijkheid en diversiteit. Op 1 januari 2020 ging het nieuwe vrouwenquotum voor bedrijfsbesturen gelden. De vrijblijvendheid is er vanaf. De politiek verwacht ook op andere vlakken dat organisaties hun beleid op orde hebben, zoals voor het scheppen van arbeidsplaatsen voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

De Volksbank levert onder andere als initiatiefnemer van Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) een bijdrage aan het transparant maken van de klimaatimpact van beleggingen en investeringen. Inmiddels werken tientallen internationale instellingen met deze standaard.

#### Bruto binnenlands product<sup>1</sup>

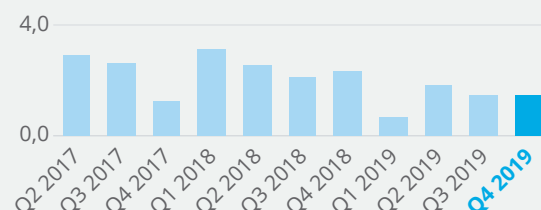
(Mutatie t.o.v. dezelfde periode vorig jaar in %)



1 Bron: CBS

#### Particuliere consumptie<sup>1</sup>

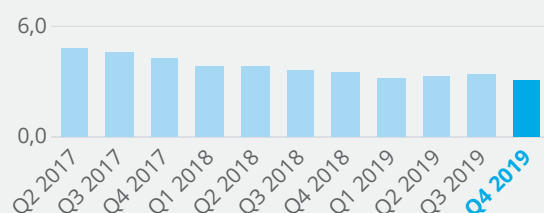
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



1 Bron: CBS

#### Werkloosheid<sup>1</sup>

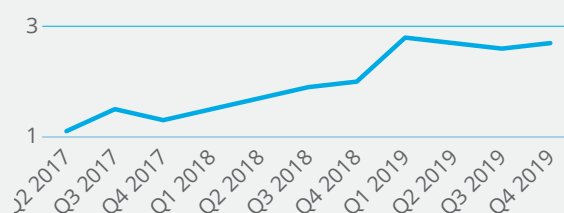
(Seizoensgecorrigeerd in %-beroepsbevolking)



1 Bron: CBS

#### Inflatie<sup>1</sup>

(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



1 Bron: CBS



## 1.2 Economische ontwikkelingen

### Nederlandse economie

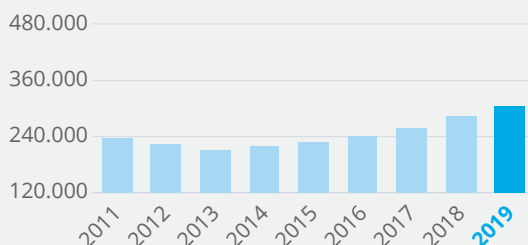
De Nederlandse economie verloor in 2019 voor het tweede jaar op rij aan vaart, maar deed het beter dan de meeste andere landen in de eurozone. Consumptie was de stabiele positieve factor, terwijl netto-exporten en investeringen van kwartaal op kwartaal sterk fluctueerden. De groei van de werkgelegenheid was in het begin van het jaar met 2,5% hoog, maar vlakke daarna af. Hiermee kwam een einde aan de trend van een dalende werkloosheid: het werkloosheidspercentage bedroeg eind 2019 3,2%, vrijwel onveranderd ten opzichte van een jaar eerder. De langdurig lage werkloosheid zorgde wel voor een gestaag aantrekkende gemiddelde loonstijging naar ruim 2,5%. Door de invoering van een hoger BTW-tarief en een energiebelasting kwam de inflatie in Nederland hoger uit dan in andere EU-landen. In januari steeg de inflatie al naar 2,2% en het jaar werd afgesloten op 2,7% (Bron: CBS).

### Europees monetair beleid

De Europese Centrale Bank (ECB) was eind 2018 nog voornemens in 2019 de eerste renteverhoging door te voeren. Door tegenvallende macro-economische cijfers in de eurozone, niet in de laatste plaats in Duitsland, en sterk dalende inflatieverwachtingen is de ECB hier

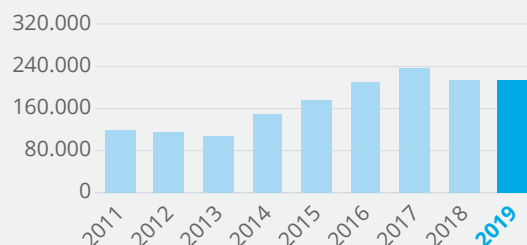
op teruggekomen. Het monetair beleid is in drie etappes weer verruimd. De depositorente werd in september verlaagd naar -0,5% waarbij deze niet meer werd gebonden aan een vaste termijn. Daarnaast werd vanaf november weer voor € 20 miljard per maand aan waardepapier aangekocht. Om de pijn van de negatieve rente voor het bankwezen wat te verzachten, besloot men tot de invoering van een 'two-tier'-systeem. Hierbij mochten banken tot een bedrag gelijk aan zeven keer de minimum-reservevereisten bij de ECB tegen een tarief van 0% uitzetten. Vooruitlopend op deze ingrepen zakte de Duitse 10-jaars rente diep weg tot -0,7%. Toen de uiteindelijke maatregelen toch enigszins achterbleven bij de verwachtingen, volgde een lichte correctie op de forse daling van de rente. Het uitblijven van een harde brexit en de voorlopige verlichting van de zorgen rond de Chinees-Amerikaanse handelsperikelen waren hierop zeker ook van invloed. Het jaar werd afgesloten met een Duitse 10-jaars rente van -0,2%. De invoering van het two-tier-systeem had tot gevolg dat de rente aan de korte kant van de yieldcurve wat harder opliep door transacties tussen banken met veel en banken met weinig reserves. Als geheel en met name aan de lange kant kende de yieldcurve per saldo een flinke daling.

#### Gemiddelde verkoopprijs woningen<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Bron: CBS

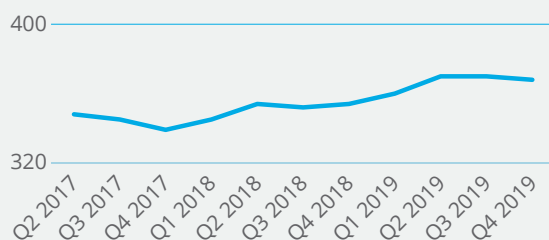
#### Aantal verkochte woningen<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Bron: CBS

#### Totaal spaargelden<sup>1</sup>

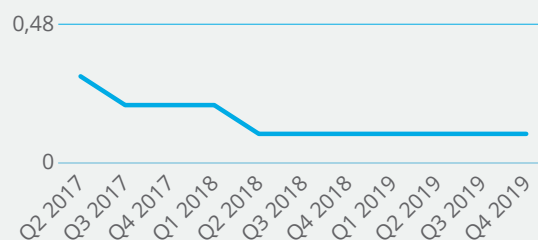
(in miljarden euro's)



<sup>1</sup> Bron: DNB

#### Gemiddelde spaarrente<sup>1</sup>

(in %, opzegtermijn < 3 maanden)



<sup>1</sup> Bron: DNB



## Woning- en hypotheekmarkt

De lichte toename van het aantal te koop staande woningen zette in 2019 niet door. Het aantal nam in alle regio's af. Ondanks de krappe markt bleef het aantal transacties vergeleken met 2018 onveranderd. In het begin van het jaar leek zich een daling in te zetten, maar later in het jaar lag het aantal transacties juist weer iets hoger dan in de overeenkomende periode een jaar eerder. De prijsstijging in de huizenmarkt zette zich voort en bedroeg 6,9%, na een stijging van 9,0% in 2018. De Nederlandse hypotheekmarkt liet een groei zien ten opzichte van 2018, hoofdzakelijk als gevolg van een sterke groei van het aantal oversluitingen. Gemeten in aantal nieuw verstrekte hypotheekleningen groeide de markt met 9% en gemeten in euro's met 16% tot € 123 miljard. De stijging in euro's was groter dan in aantallen doordat de gemiddelde hoofdsom een stijging liet zien. De vraag naar hypotheekleningen met een rentevaste periode van 15 jaar of langer nam verder toe, het aandeel hiervan in de totale markt nam toe tot 59% ten opzichte van 56% in 2018.

## Spaarmarkt

In 2019 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 368 miljard, een toename van 4% (ultimo 2018: € 354 miljard). De renteverlaging voor spaargeld zette ook in 2019 door. Bij de huidige renteniveaus zijn het niet meer de rente-inkomsten die bepalend zijn voor het spaargedrag, maar de behoefte aan buffers bij spaarders.

## 1.3 Sociale demografie

Nederland telt inmiddels meer dan 17,4 miljoen inwoners. In 2019 groeide de Nederlandse bevolking naar schatting met 132.000 mensen. Dat is een grotere toename dan in de afgelopen drie jaar. Er vestigden zich vooral meer mensen uit het buitenland, blijkt uit gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Toch heeft Nederland voorlopig nog te maken met vergrijzing en ontgroening. Beide ontwikkelingen hebben invloed op onze economische groeipotentie en op de betaalbaarheid van de verzorgingsstaat. We volgen deze ontwikkelingen en de invloed hiervan op de financiële weerbaarheid van onze klanten en Nederland in het algemeen. Een andere belangrijke ontwikkeling is verstedelijking, die vooral de toegankelijkheid van de woningmarkt in de Randstad en de grote steden elders onder druk zet. Dit wordt nog eens versterkt door de groei van het aantal huishoudens, en dan vooral eenpersoonshuishoudens. Regionale verschillen zullen groter worden. Dit heeft mogelijk het gevolg dat de leefbaarheid in de buurt onder druk komt te staan, met het merk RegioBank proberen we hierop in te spelen.

Deze demografische trends komen met de uitdaging om sociale ongelijkheid en maatschappelijke spanningen tegen te gaan: tussen ouderen en jongeren, arm en rijk, nieuwkomers en de huidige bevolking. Samen met opkomende economieën wereldwijd en de achteruitgang van de middenklasse

hier kan dit leiden tot spanningen waaraan politiek, bedrijven en burgers het hoofd zullen moeten bieden.

## 1.4 Technologie

Voor de Volksbank is het essentieel om technologische ontwikkelingen op de voet te volgen, omdat die nu en in de toekomst van grote invloed op ons bedrijf en de samenleving kunnen zijn. Behalve kansen voor betere dienstverlening aan onze klanten en eigen bedrijfsvoering, houdt de Volksbank continu oog voor mogelijke praktische en ethische dilemma's en zorgen. Lees meer over ons beleid, technologische innovaties en concrete maatregelen voor cybersecurity en privacy in [3.1.3 Privacy en veiligheid van klantgegevens](#).

### Artificial Intelligence

De Volksbank ziet artificial intelligence (AI) als een van de belangrijkste technologische ontwikkelingen van deze tijd. Hoewel er veel voordelen en nog meer beloften voor de toekomst zijn, houden wij scherp in het oog wat er nodig is om op verantwoorde, ethische wijze goed werkende en relevante toepassingen voor onze klanten te ontwikkelen en te gebruiken. De inzet van AI moet bankieren met de menselijke maat versterken, niet vervangen. De Volksbank juicht de bredere maatschappelijke discussie rondom ethisch gebruik van AI en data privacy toe en stelt zelf strenge eisen aan het gebruik van data en AI modellen middels zelf-ontwikkelde ethische kaders die strenger zijn dan de AVG. Wij zien het toenemend besef in de samenleving van het belang van veilig omgaan met gegevens dan ook eerder als kans dan bedreiging.

### Augmented reality & virtual reality

Sommige sectoren profiteren al van de mogelijkheden van augmented reality en virtual reality (AR/VR). Voor bancaire producten en diensten zien we op de korte termijn nog weinig concrete toepassingen, maar houden we de voortgang wel nauwlettend in de gaten.

### Biometrie

Met biometrie worden fysieke, fysiologische of gedragsgerelateerde gegevens van een persoon gemeten en verzameld. Het biedt grote mogelijkheden voor identificatie en autorisatie, en op de langere termijn voor fraudeopsporing. Veel ontwikkelingen zijn momenteel in de experimentele fase, maar ook dit volgen we nauwlettend. Daar waar mogelijk en veilig zetten we biometrie in, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om met je vingerafdruk in te loggen in de mobiele app.

### Blockchain

De hype rond blockchain is nu wel voorbij en de eerste echte toepassingen beginnen te komen. Naast de bekende toepassingen rondom Crypto currency en tokens gaan de meeste initiatieven nu vooral om het (gedistribueerd) opslaan en veilig delen van data. Bij consumentenproducten is identificatie en authenticatie echter nog een knelpunt. We verwachten dat dit een verdere digitalisering van diensten zal stimuleren.

### Stemherkenning

Het gebruik van apparaten als Google Home, Amazon Alexa en Apple Home is in Nederland nog niet omvangrijk, maar we verwachten een versnelling nu de Amazon Alexa formeel hier is te verkrijgen en Google de Nederlandse taal heeft toegevoegd. Organisaties zullen steeds vaker via dit soort 'voice-apparaten' contact met klanten hebben. Maar zorgen rondom privacy en beveiliging van persoonlijke gegevens zetten nog een rem op het volledig mogelijk maken van alle financiële handelingen op basis van stemherkenning. Als de problemen rondom het privacy-vraagstuk worden opgelost, verwachten we dat financiële diensten en transacties steeds meer op deze manier geïnitieerd zullen worden.

### Quantum computing

De techniek van quantum computing is nog niet erg volwassen, maar kan op termijn zeker een grote impact hebben op cybersecurity, omdat bepaalde encryptiemethoden met quantumcomputers makkelijk te kraken zijn.

In 3.2.5 Compliance en de Volksbank kunt u lezen hoe de Volksbank acteert op wet- en regelgeving op het gebied van prudentieel toezicht en klantbelang.

#### PRUDENTIEEL TOEZICHT

- Europese Commissie (EC) bankenpakket
- Kapitaalmarktunie

#### KLANTBELANG

- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Mortgage Credit Directive (MCD) en AFM- leidraad
- Richtlijn depositogarantiestelsel (DGSD)
- Payment Service Directive 2 (PSD2)
- 4e Anti-witwasrichtlijn (AMLD)
- Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)

## 1.5 Wet- en regelgeving

De Volksbank houdt zich aan geldende wet- en regelgeving. Daarbij kijken we niet alleen of we ons juridisch gezien aan wetten en regels houden, maar ook of we voldoen aan de bedoeling.

Toeziachthouders, de overheid en de Europese Unie leggen aan banken steeds meer wet- en regelgeving op, niet alleen op het gebied van kapitaal en liquiditeit, maar ook voor consumentenbescherming en fraudebestrijding. Banken moeten enerzijds blijven werken aan hun eigen individuele weerbaarheid, en anderzijds aan de stabiliteit van de gehele financiële sector zonder daarbij het klantbelang uit het oog te verliezen. Denk aan de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die privacy regelt, de Payment Services Directive 2 (PSD2) die regels stelt voor het betalingsverkeer van consumenten en bedrijven en de anti-witwasrichtlijn. Bij de Volksbank hanteren we strikte procedures en maatregelen voor de identificatie, verificatie en acceptatie van klanten in overeenstemming met de Nederlandse en internationale regelgeving, zoals de Common Reporting Standards (CRS) en de Foreign Account and Tax Compliance Act (FATCA). Op basis van CRS en FATCA worden gegevens van klanten uitgewisseld met belastingdiensten van andere landen.

## 1.6 Kansen en risico's

De wereld om ons heen biedt de Volksbank volop kansen en mogelijkheden, maar er zijn ook bedreigingen en risico's. We zetten hieronder de belangrijkste kansen en risico's op een rij. Wij houden bij onze strategische overwegingen, ons beleid en bij onze bedrijfsactiviteiten voortdurend rekening met deze thema's.

### KANSEN

1. Consumenten vinden maatschappelijk bankieren steeds belangrijker. Begrijpelijk bankieren, maar ook duurzaamheid en verantwoord investeringsbeleid scoren hoog. Als maatschappelijke bank kan de Volksbank een grotere doelgroep aanspreken.
2. De Volksbank streeft naar een gezonde balans in het creëren van waarde voor de klant, de maatschappij, medewerkers en de aandeelhouder(s). Deze insteek biedt een kans om fouten te voorkomen en vertrouwen te winnen.
3. Grootbanken trekken zich terug uit laagbevolkte gebieden. Onze brede fysieke aanwezigheid biedt kansen om te groeien in dorpen en kleine steden.
4. Artificial Intelligence is aan een snelle opmars bezig en biedt kansen klanten beter en sneller te helpen. De Volksbank blijft hierbij privacy en veiligheid van klanten vooropstellen.
5. Het gebruik van online en mobiele diensten neemt toe. Door in te spelen op dit soort ontwikkelingen kunnen we nog vaker en gemakkelijker contact hebben met klanten en zo onze relatie versterken.

### RISICO'S

1. Als gevolg van de negatieve rente bij de Europese Centrale Bank en door de keuze om geen negatieve rente in rekening te brengen bij onze particuliere spaarklanten<sup>1</sup> staan rentemarges onder druk. Dit bedreigt ons verdienmodel, dat grotendeels afhankelijk is van de rentemarge tussen hypotheek en sparen. Tevens zien we onder druk van lage hypotheekrentes een verschuiving naar looptijden van 20 jaar en langer. Banken focussen zich in het algemeen primair op kortere looptijden, waardoor deze verschuiving een risico vormt voor het aandeel van banken in de hypotheekmarkt.
2. Groeiende regel- en toezichtdruk leidt tot hogere kosten en vraagt veel van onze verandercapaciteit. Dit kan ten koste gaan van de continue verbetering van de dienstverlening aan onze klanten en het vergroten van onze maatschappelijke impact.
3. De komst van nieuwe (niet-financiële) aanbieders van bankdiensten, mede als gevolg van PSD2, kan ertoe leiden dat de Volksbank minder contact kan houden met de klant.
4. Lage kostenniveaus van andere aanbieders van bankproducten drukken op de relatieve kostenpositie van de Volksbank. Dit is een risico voor ons rendement op eigen vermogen.
5. De moderne consument stelt steeds hogere eisen aan dienstverlening. Lange wachttijden, te complexe (online-)producten en andere slechte klantervaringen kunnen leiden tot overstappen naar een andere bank.

<sup>1</sup> Spaartegoeden tot € 100.000



# 2. Onze strategie



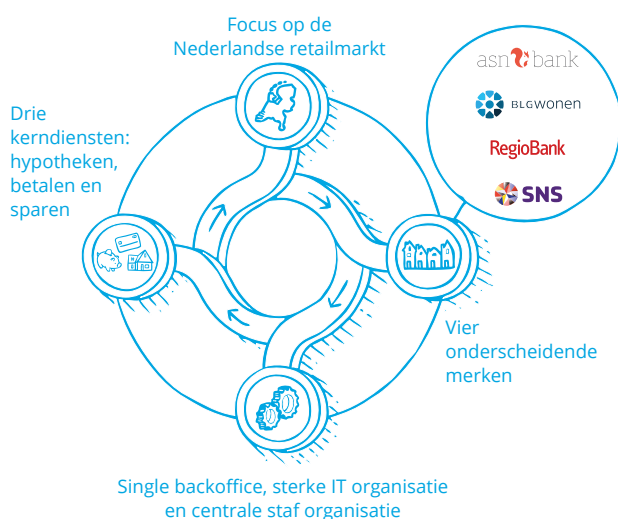


## Vier merken

De Volksbank is een familie van diverse bankmerken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS, die op hun eigen manier klanten aanspreken en ervoor zorgen dat zij zich bij ons thuis voelen.

Anno 2019 kiezen mensen steeds bewuster voor hun financiële dienstverlener. Naast praktische overwegingen laten zij hun keuze ook steeds meer beïnvloeden door de maatschappelijke koers en uitgangspunten van hun bank.

ASN Bank richt zich vooral op de wereld van morgen, met klimaatbewust bankieren en sterk betrokken klanten. BLG Wonen legt het accent op rechtvaardigheid en vernieuwing van de hypotheekmarkt. Dit laatste onder meer door hypothecaire financieringen toegankelijk te maken voor mensen die maatwerk nodig hebben om een eigen huis te verwerven. RegioBank is lokaal sterk vertegenwoordigd en betrokken bij de leefbare buurt. Juist in kleine dorpen en stadswijken biedt RegioBank gelegenheid voor een gesprek van mens tot mens, met een helpende hand op de digitale weg. SNS staat haar klanten bij in hun financiële leven en maakt hen financieel weerbaar. Ze doet dat door naast de klant te staan, op een eenvoudige en menselijke manier.



medewerker moet in staat zijn optimaal bij te dragen aan het doel van de onderneming. Daarbij hoort training en ontwikkeling en oprechte aandacht van leidinggevend en collega's onderling.

Voor de maatschappij streven wij onder meer naar financiële weerbaarheid van mensen en een klimaatneutrale bijdrage aan een duurzame toekomst. De aandeelhouder krijgt een gezond rendement uit een efficiënt bedrijf, zonder bonussen maar met een grote bijdrage aan de diversiteit van het financiële landschap.

### MANIFEST: BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

Een maatschappij waarin mensen vol vertrouwen en optimisme kunnen leven. Waarin we samen de dingen doen die goed zijn voor een volgende generatie. Dat is waar wij aan willen bouwen. Daarom bestaan we om iedereen, mens voor mens, te helpen op hun eigen manier financieel weerbaar te zijn.

Dit betekent dat we, vanuit onze sociale oorsprong, de verantwoordelijkheid nemen het vak van bankieren vorm te geven vanuit wat mensen echt nodig hebben. Het betekent dat onze financiële dienstverlening gaat over nut in plaats van rendement – over waarde in plaats van geld. Het betekent vooral dat we oprecht de belangen van onze klanten voorop zetten, zodat fundamentele dingen in het leven zoals wonen, educatie en een buffer voor onverwachte uitgaven nu en in de toekomst geborgd zijn.

We begrijpen ook dat het Nederland van vandaag een grote verscheidenheid kent en ieder mens op z'n eigen manier 'financieel weerbaar' wil zijn. Daarom is de Volksbank een diverse familie van merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Samen, maar ieder op zijn eigen manier, kiezen we ervoor om duurzaamheid als uitgangspunt te nemen voor de toekomst. Om mensen inzicht, overzicht en vooruitzicht in geldzaken te bieden. Om 'goed wonen' toegankelijk te maken en oprecht persoonlijk contact weer de basis te laten zijn voor bankieren. We laten ons continu inspireren om samen met onze klanten eenvoudige dienstverlening te ontwikkelen die de menselijke maat terugbrengt in geldzaken.

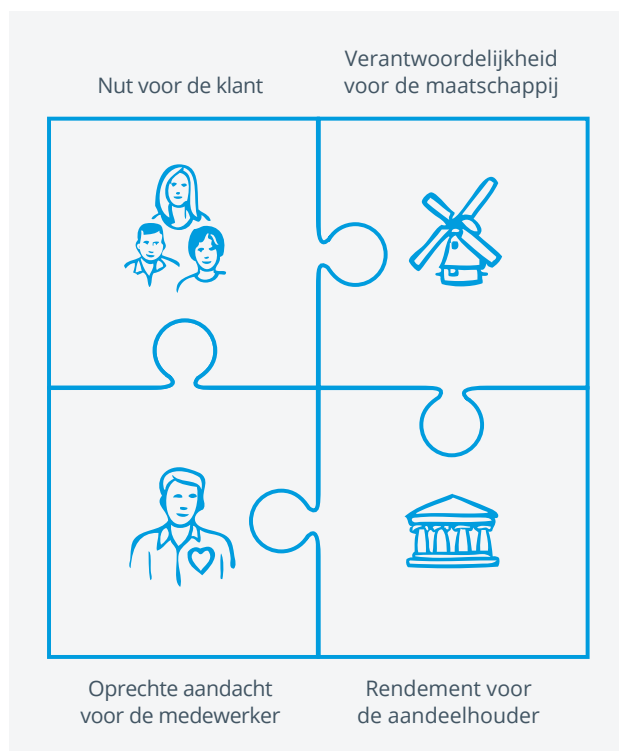
## 2.1 De menselijke maat

De Volksbank is een bank die midden in de maatschappij staat. De geschiedenis van de bank gaat terug tot 1817 en vrijwel al haar rechtsvoorgangers waren nuts- of bondsspaarbanken. Banken die dicht bij de klant stonden, met een lokaal karakter en sociale doelstellingen. Hun historie is bepalend voor het unieke profiel en de kracht van de Volksbank nu. We hebben vier groepen belanghebbenden: de klant, de medewerker, de maatschappij en de aandeelhouder. Rode draad in al onze activiteiten is bankieren met de menselijke maat. Wat wij klanten bieden moet nut hebben en bijdragen aan hun vertrouwen. De

## 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen

Onze missie is beschreven in ons Manifest : Bankieren met de menselijke maat (zie kader). Om dit waar te maken heeft de Volksbank de ambitie om de gedeelde waarde te optimaliseren. Dit houdt in dat we de belangen van de klant, de maatschappij, medewerkers en de aandeelhouders in samenhang dienen. Hiertoe hebben we in 2016 concrete doelstellingen geformuleerd voor onze vier stakeholdergroepen. De voortgang van onze missie en de realisatie van onze gedeelde waarde-ambitie meten wij af aan progressie die we boeken op die stakeholders-doelstellingen.

## ONZE AMBITIE



### Nut voor de klant

De Volksbank gaat uit van de behoefte van de klant. Daarom luisteren we naar wat klanten willen, herkennen we hun achterliggende emotie en zien we onze producten als middel in plaats van doel. Als we erin slagen relevant te zijn voor klanten, leidt dat bij elk van onze merken tot een hogere waardering voor onze dienstverlening en een sterkere klantrelatie. Vertaald naar meetbare doelstellingen en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) betekent dit dat we:

- streven naar een verbetering van de klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) tot +10 in 2020. De NPS is een managementinstrument om de aanbevelingsbereidheid te meten. Andere KPI's die we gebruiken om ons nut voor de klant te meten zijn onder andere: de inspanning van een klant om iets te regelen (Customer Effort Score), en de waardering die intermediaire adviseurs aan ons geven;
- ons klantenbestand voor 2020 vergroten naar 1,5 miljoen betaalrekeningklanten, met de nadruk op actieve betaalrekeningen. We beschouwen de ontwikkeling van het aantal actieve betaalrekeningen als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de klantrelatie van onze merken. Ook meten we het aantal actieve klanten met meerdere producten en de duur van de relatie.

### Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

We willen een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij op vier thema's: financiële weerbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid in de regio en goed wonen voor iedereen.

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit dat we:

- door middel van de barometer Financiële Onbezorgdheid kwalitatief en objectief meten in welke mate we succesvol bijdragen aan de financiële weerbaarheid van onze klanten. Onze doelstelling is dat onze klanten gemiddeld een score van 50 geven op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 100 (helemaal eens) in 2020 op de vraag of de bank voor hen klaarstaat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen.;
- op het gebied van duurzaamheid streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020, oplopend tot 100% in 2030.

Voor de maatschappelijke thema's 'leefbaarheid in de regio' en 'goed wonen voor iedereen' hebben we op dit moment nog geen KPI's gedefinieerd. Dit zal aan de orde komen bij de aanscherping van ons strategisch plan.

### Oprechte aandacht voor de medewerker

Met onze manier van bankieren creëren we waarde voor onze stakeholders, waaronder onze medewerkers. Vanaf 2019 geven we een nieuwe invulling aan de gedeelde waarde voor medewerkers die past bij onze missie bankieren met de menselijke maat. We willen medewerkers in staat stellen een zinvolle bijdrage te leveren aan onze missie en strategie door het geven van oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap. We geloven erin dat oprechte aandacht resulteert in collega's die betrokken zijn bij de organisatie en bevlogen zijn in hun werk en daarmee waarde toevoegen voor zichzelf en voor de organisatie. We vinden het belangrijk dat medewerkers zich thuis voelen, zichzelf kunnen zijn en de vrijheid krijgen om met nieuwe initiatieven te komen. Oprechte aandacht betekent ook dat we onze medewerkers de mogelijkheid geven om zichzelf verder te ontwikkelen. We dagen hen uit om hun talent en vakmanschap te benutten om onze dienstverlening te verbeteren. Met onder meer de Volksbank Academie, talent- en leiderschapsontwikkeling investeren we in het vakmanschap en de persoonlijke groei van onze medewerkers en leidinggevendenden.

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit dat we:

- de KPI medewerker-Net Promoter Score (eNPS) in 2019 hebben vervangen door een nieuwe KPI die beter aansluit bij wat de Volksbank beoogt met de nieuwe invulling van gedeelde waarde voor medewerkers: 'Oprechte aandacht voor de medewerker';
- streven naar een score van 7,5 of hoger (op een schaal van 1 tot 10) in 2020 voor de KPI 'Oprechte aandacht voor de medewerker';
- streven naar een score van 8 of hoger in 2020 voor betrokkenheid en bevlogenheid.

### Rendement voor de aandeelhouder

De Volksbank is een retailbank met activiteiten die een laag risicoprofiel hebben. De focus ligt op de particuliere en kleinzakelijke klanten in Nederland, die we eenvoudige en transparante producten bieden. Hierbij streven we naar een financieel gezonde en



stabiele bank en een daarbij passend rendement voor onze aandeelhouder(s).

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit we:

- een doelstelling van 8% hanteren voor het rendement op eigen vermogen (REV);
- het voornemen hebben tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerd resultaat als dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

## Overige doelstellingen

We hebben onszelf ook doelen gesteld met betrekking tot kapitalisatie en een efficiënte bedrijfsvoering.

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit dat we:

- streven naar een Tier 1-kernkapitaalratio van tenminste 19% (gebaseerd op volledig ingefaseerde Basel VI-regels) en een leverage ratio van tenminste 4,75% in 2020. De doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio omvat bovenop de SREP-eis van 10,5%, een Pillar 2 Guidance en een ruime managementbuffer, dit onderstreept dat we een veilige bank willen zijn. In 2019 hebben we deze doelstellingen aangepast. Voor de Tier 1-kernkapitaalratio bedroeg de oude doelstelling minimaal 15%, voor de leverage ratio was dit tenminste 4,25%;
- streven naar een bandbreedte voor de efficiencyratio (operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen, gedeeld door totale baten) van 50% tot 52% in 2020. Om deze doelstelling te halen, is een fors herstel van de netto rentebaten nodig of een substantiële verdere daling van de kosten; beide zijn op dit moment niet te verwachten.

## 2.3 Strategische pijlers

Om onze ambitie te realiseren richten we ons op drie pijlers: de nadrukkelijke profilering als maatschappelijke bank, een eenvoudige en efficiënte bedrijfsvoering, en een innovatieprofiel van slimme toepasser.

### 1. Versterken identiteit

De Volksbank gaat verder met het versterken van haar maatschappelijke identiteit. Vanuit de klantbehoeften scherpen we onze merkpositionering aan en blijven we gericht nieuwe klantproposities ontwikkelen.

### 2. Eenvoud en efficiency

De Volksbank continueert het eenvoudiger en efficiënter maken van haar bedrijfsvoering. Eenvoudige en gedigitaliseerde processen en producten maken de dienstverlening aan de klant gemakkelijker, efficiënter en transparanter. Bovendien zorgt een efficiënte bedrijfsvoering voor een laag kostenniveau en toekomstbestendigheid.

### 3. Slimme toepasser

Om aansluiting te houden bij de technologische ontwikkelingen blijft de Volksbank zich ontwikkelen tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert. We volgen de innovaties op het gebied van de kernbankfuncties op de voet,

zodat we snel en gericht klanten steeds beter kunnen bedienen op een manier die past bij hun verwachtingen en behoeften. We streven naar een open innovatieproces met multidisciplinaire externe samenwerking en partnering.

Deze pijlers vormen per gedeelde waarde segment, en de daaronder vallende materiële onderwerpen steeds de basis voor de door ons geboekte voortgang.

## AANSCHERPING STRATEGIE IN 2020

Het huidige strategisch plan van de Volksbank loopt tot en met 2020. Op dit moment werken we aan een aanscherping van onze strategie. Dit leidt mogelijk tot aangepaste of nieuwe strategische pijlers en doelstellingen. We verwachten de benodigde analyses en de aanscherping van de strategie in de loop van 2020 af te ronden. In dit traject houden we rekening met de bevindingen uit de in november 2019 gepubliceerde rapportage van NL Financial Investment (NLFI) (zie ook paragraaf 2.6).

## 2.4 Hoe wij waarde creëren

Als maatschappelijke bank streeft de Volksbank naar een duurzame en eerlijke samenleving. Een samenleving waarin mensen de vrijheid hebben hun leven in te richten zoals ze willen, maar tegelijk ook rekening houden met anderen. Vanuit onze gedeelde waarde ambitie willen wij nut leveren voor klanten, oprechte aandacht geven aan medewerkers, verantwoordelijkheid nemen voor de maatschappij en rendement behalen voor de aandeelhouder.

Uitgangspunt hierbij is dat we streven naar optimalisatie van de waarde voor onze vier stakeholders en niet het belang van een enkele stakeholder vooropstellen. Daarom verloopt onze besluitvorming niet uitsluitend langs de financiële as, maar kijken we bij de Volksbank nadrukkelijk of een besluit past bij het maatschappelijk karakter van de bank en de doelstellingen die daarbij horen.

Onderstaand overzicht is geïnspireerd op richtlijnen voor goede verslaggeving van financiële, sociale en duurzame inspanningen van de International Integrated Reporting Council (IIRC). In het waardecreatiemodel geven we aan welke doelen de Volksbank zichzelf stelt en hoe we die willen bereiken. We blijven werken aan de concrete invulling van deze doelstellingen.

Het model toont links onze belangrijkste inputs, verdeeld over de zes kapitalen zoals gedefinieerd door de IIRC. Dit onderdeel beschrijft de belangrijkste competenties en middelen die we inzetten voor onze activiteiten. Het bedrijfsmodel geeft onze belangrijkste activiteiten weer met daarbij onze missie, ambitie en merken. In de kolom output/outcome staan de concrete uitkomsten per stakeholder in de vorm van onze belangrijkste KPI's. In de kolom daarnaast staan de bijbehorende *sustainable development goals* (SDG's) zoals de Verenigde Naties die heeft geformuleerd.

## Waardecreatiemodel

### INPUT



#### Sociaal

- Relaties met onze belangrijkste stakeholders: klant, maatschappij, medewerker en aandeelhouder
- Samenwerkingen met andere partijen
- Reputatie van onze merken



#### Menselijk

- Meer dan 3.500 medewerkers met ambities die aansluiten op onze missie
- Relevante opleidingen en trainingen
- Meer dan 200 jaar ervaring in retail bankieren
- HR-beleid vanuit oprechte aandacht voor medewerkers



#### Intellectueel

- Expertise op 4 maatschappelijke thema's van onze merken
- Visie op data en privacy van onze klanten
- IT-systemen, incl. betaalinfrastructuur
- Verantwoord financieel- en risicomanagement
- Duurzaamheidsbeleid



#### Financieel

- Eigen vermogen
- Spaartegoeden van klanten
- Vreemd vermogen uit kapitaalmarkt



#### Gefabriceerd

- Kantoren, gebouwen en andere werkplekken
- Winkelnetwerk door het land
- Datacenters
- Wagenpark, met elektrisch vervoer als uitgangspunt
- Apparatuur, zoals laptops en telefoons



#### Natuurlijk

- Verbruik van energie en andere natuurlijke grondstoffen, nodig voor onze bedrijfsvoering

# Bankieren met de menselijke maat

## Onze ambitie

Optimaliseren van gedeelde waarde door:



het leveren van  
nut voor  
klanten



rendement te  
behalen voor  
onze aandeel-  
houder(s)

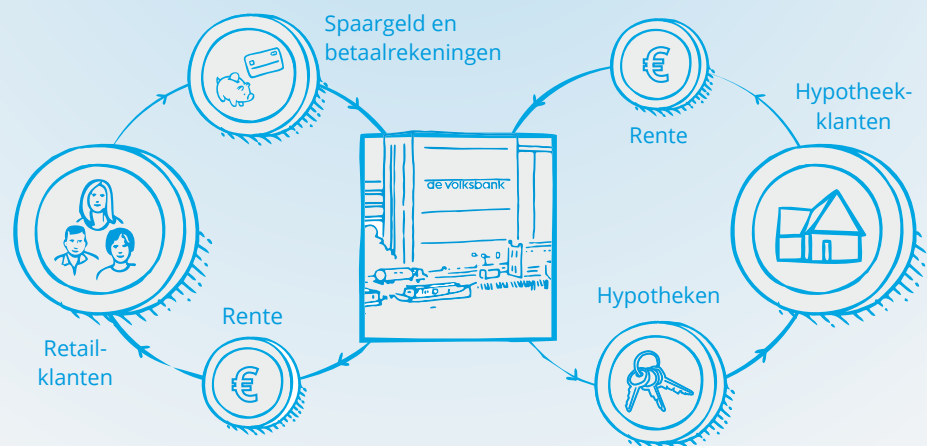


het geven van  
oprechte aandacht  
aan mede-  
werkers



verantwoordelijkheid  
te nemen voor de  
maatschappij

## Bedrijfsmodel



De Volksbank richt zich met vier merken op de Nederlandse retailmarkt, met eenvoudige en transparante hypotheek-, spaar- en betaalproducten voor particulieren en kleinere bedrijven. Daarnaast bieden wij verzekerings- en beleggingsproducten. De Volksbank zal steeds haar sterke liquiditeitsprofiel en kapitaalstructuur handhaven.

De Volksbank voert vier onderscheidende merken met een eigen positionering, die zich ieder richten op een maatschappelijk thema:

- Financiële weerbaarheid
- Duurzaamheid
- Leefbaarheid in de buurt
- Goed wonen voor iedereen

## OUTPUT/OUTCOME



### Klant

1,57 mln

Betaalrekeningklanten

€5,5 mrd

Nieuwe hypotheek  
verstrekt

0

Klantgewogen  
gemiddelde NPS



### Maatschappij

48

Barometer financiële  
onbezorgdheid

44%

Klimaatneutrale  
balans



### Medewerker

8,0

Betrokkenheid

7,4

Bevlogenheid

7,7

Oprechte aandacht  
voor de medewerker



### Aandeelhouder

€275 mln

Nettowinst

7,7%

Rendement op  
eigen vermogen

## IMPACT (SDG'S)



Bijdragen aan financiële weerbaarheid  
van klant en maatschappij

Bijdragen aan leefbaar loon in de  
wereld



Bijdragen aan gelijkheid tussen man  
en vrouw



Bijdragen aan een gezonde economie

Bijdragen aan goed werkgeverschap



Bijdragen aan verduurzaming van  
woningen in Nederland

Bijdragen aan leefbaarheid in de buurt



Bijdragen aan een duurzamere wereld



Samenwerkingen en partnerships om  
maatschappelijke impact te vergroten



## Bijdrage aan sociale en duurzame doelen

De Verenigde Naties heeft in 2015 zeventien sociale en duurzame doelen opgesteld. De zogeheten SDG's betreffen thema's als armoede, klimaat en arbeidsomstandigheden, en vormen een richtlijn voor ons beleid als maatschappelijke bank.

Een belangrijke stap met grote impact is dat de Volksbank enkele jaren geleden het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank heeft overgenomen, met dit beleid als uitgangspunt. Dit raakt in meer of mindere mate alle zeventien SDG's. De Volksbank legt extra nadruk op zes sociale en duurzame ontwikkeldoelen waarmee we direct impact kunnen hebben.

### SDG

### IMPACT EN BIJDRAGE



- Een gezonde omgang met geldzaken draagt bij aan het welzijn van mensen. Financiële weerbaarheid is daarom een belangrijk criterium bij de toetsing en verbetering van al onze producten en dienstverlening.
- Het Platform Living Wage Financials (PLWF) is een gezamenlijk initiatief van de Volksbank en enkele andere Nederlandse financiële instellingen. Via PLWF streeft ASN Beleggingen naar leefbare lonen voor iedere wereldburger.



- De Volksbank zet zich in voor gelijkheid tussen mannen en vrouwen. Vrouwen en mannen die hetzelfde werk verrichten, worden dus in een gelijke situatie ook gelijk beloond bij de Volksbank.
- Het is ons doel dat in alle leidinggevende functies minstens 35% vrouwen zijn benoemd en dat ten minste 40% van de directieposities wordt vervuld door een vrouw.
- ASN Beleggingsinstellingen Beheer heeft besloten om in het stembeleid de norm voor de verdeling tussen mannen en vrouwen aan te passen van 70-30 naar 60-40. Dat houdt in dat als er bij de benoeming van een bestuurslid meer dan 60% van een geslacht is tegengestemd wordt. Op deze manier willen we een signaal afgeven dat verdere diversiteit belangrijk is.



- Als financiële dienstverlener dragen wij bij aan een gezonde economie met verantwoorde financiële producten en diensten, maatschappelijke initiatieven en samenwerkingen.
- Zoals bij SDG 1 vermeld, zet de Volksbank zich in voor leefbare lonen voor iedere wereldburger.
- Met ons initiatief Eurowijs geven wij financiële educatie aan kinderen en verstrekken wij gratis lesmateriaal aan het basis, middelbaar en speciaal onderwijs.



- De Volksbank zet zich in voor verduurzaming van de hypotheekportefeuille en draagt daarmee bij aan klimaatbestendige woningen en gemeenschappen.
- In 2019 hebben we de duurzame ASN hypotheek geïntroduceerd.
- Met ons merk RegioBank zetten we ons in voor leefbaarheid in de buurt. Dat doen we met lokale bankkantoren en stimuleren van ondernemerschap in kleine gemeentes.



- De Volksbank wil in 2030 een klimaatneutraal bedrijf zijn.
- Als initiatiefnemer van Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) levert de Volksbank een bijdrage aan het transparant maken van de klimaatimpact van beleggingen en investeringen. Inmiddels werken tientallen internationale instellingen met deze standaard.
- We informeren onze klanten geregeld over duurzaamheid en over de mogelijkheden om hun woning te verduurzamen.
- In 2019 hebben we onze eerste zogeheten green bond uitgegeven, voor de financiering van klimaat- en milieuprojecten.



- De Volksbank en haar merken gaan geregeld maatschappelijke samenwerking en partnerschappen aan zoals met PCAF, PLWF, de Klimaatwerkgroep van de Nederlandse Vereniging van Banken en de Werkgroep Biodiversiteit en Klimatrisico's van De Nederlandsche Bank.
- In 2019 ondertekende de Volksbank de Principles for Responsible Banking, een wereldwijd initiatief van het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).
- In 2019 ondertekenden we ook het nationale Klimaatcommitment om de CO2-uitstoot van investeringen en beleggingen te verminderen.

## In gesprek met onze stakeholders

Om onze belofte 'beter voor elkaar' te realiseren wil de Volksbank weten wat klanten, medewerkers, aandeelhouders en verschillende maatschappelijke organisaties beweegt en welke niet-financiële onderwerpen zij belangrijk vinden. Hiertoe raadplegen we onze stakeholders op een persoonlijke en open manier. Bij het vastleggen van de resultaten past de Volksbank verschillende standaarden toe. Voor het rapporteren van de niet-financiële materiële onderwerpen baseren we ons op GRI Sustainability Reporting Standards (Core). Deze sluiten goed aan bij het eerder beschreven waardecreatiemodel geïnspireerd op de richtlijnen van de IIRC.

In het najaar van 2019 zijn we met onze vier stakeholdergroepen in gesprek gegaan over de onderwerpen in de hieronder staande materialiteitsmatrix. In vergelijking met 2018 hebben we het aantal onderwerpen van 22 teruggebracht naar 13. We zijn van mening dat we met deze onderwerpen meer positieve invloed op de maatschappij kunnen uitoefenen dan met de eerdere 22. Hoe we tot deze 13 onderwerpen zijn gekomen, welke onderwerpen zijn samengevoegd, de aanpassingen in prioriteit en hoe we het onderzoek hebben uitgevoerd wordt uitgebreid beschreven onder 'Over de niet- financiële informatie in dit jaarverslag'.

Uit ons onderzoek zijn de onderwerpen 1 tot en met 6 als meest materieel naar voren gekomen (zie hieronder de materialiteitsmatrix). Dat wil zeggen dat onze stakeholders het belangrijk vinden dat wij ons hiermee bezig houden en dat uit een interne consultatie is gebleken dat wij hiermee de meeste impact op de maatschappij kunnen uitoefenen.

De diverse suggesties voor aanpassingen van definities en andere tips die in de gesprekken aan de orde kwamen, zullen door ons intern worden besproken.

### Stakeholderdialoog

Naast ons jaarlijkse materialiteitsonderzoek voeren wij regelmatig gesprekken en treden we op als gastspreker op congressen en evenementen. Vanaf 2020 gaan we, ook vanuit onze belofte 'beter voor elkaar', onze stakeholderdialoog uitvoeriger in kaart brengen en samenvatten in ons jaarverslag. We zullen aangeven wat onze stakeholders verwachten, hoe we de dialoog aangaan en hoe wij omgaan met de aangedragen aandachtspunten.

## Materialiteitsmatrix



## Raad van Advies

De Volksbank heeft een Raad van Advies (RvA) die zich vanuit een maatschappelijk perspectief buigt over de toekomstplannen, dilemma's en vraagstukken waarmee we te maken hebben. In de RvA zitten leden die afkomstig zijn uit verschillende geledingen in het maatschappelijk middenveld. Op deze manier organiseren we extra kritisch vermogen en advies, die de Volksbank helpen om de maatschappelijke positionering te verbeteren. De samenstelling van de RvA is in 2019 ongewijzigd gebleven en bestaat uit: Gerhard van den Top (voorzitter), Giuseppe van der Helm, Henriëtte Prast, Jaap Smit, Melek Usta, Peter Verhaar en Fokko Wientjes.

In 2019 is de RvA driemaal bijeengekomen. De RvA heeft met de Directie onder andere gediscussieerd over de status van het privatiseringsproces en de toekomstige governance van de Volksbank, de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) rapport Geld en Schuld en de inzet van artificial intelligence. Met een aantal leden van de raad hebben ook individuele gesprekken plaatsgevonden.

## Connectiviteit

De volgende stap om tot een integraal verslag te komen is het formuleren van KPI's en doelstellingen en deze te koppelen aan resultaten en risico's. Voor een aantal materiële onderwerpen hebben wij dit gedaan, andere zijn nog in ontwikkeling. Om de samenhang inzichtelijk te maken hebben wij onze gedeelde waarde, materiële onderwerpen, KPI's, doelstellingen

en risico's in beeld gebracht in onderstaande connectiviteitsmatrix. De hierin genoemde materiële onderwerpen zijn ook terug te vinden in onze materialiteitsmatrix op de vorige pagina en behoren, op verantwoord financieel- en risicomanagement na, tot de 6 meest materiële onderwerpen. Tevens zijn deze onderwerpen terug te vinden in ons waardecreatiemodel.

### Connectiviteitsmatrix

| Stakeholder   | Materieel onderwerp <sup>1</sup>                                           | Toelichting                                                                                                                                                                                                         | Realisatie 2019<br>(Doelstelling 2020)                                                                                      | Risico's <sup>2</sup>                                               |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Klanten       | Privacy en veiligheid klantgegevens (nr. 5) (paragraaf 3.1.3)              | Maximaal beschermen van privacy van klanten en veiligheid van hun gegevens                                                                                                                                          | --                                                                                                                          | Datamanagementrisico<br>Compliance risico<br>Operationeel risico    |
|               | Eenvoudige en transparante producten (nr. 1) (paragraaf 3.1.2)             | Aanbieden van eenvoudige producten, afgestemd op de vraag van klanten. Informatie omtrent producten en diensten moet toegankelijk en helder zijn.                                                                   | Klantgewogen gemiddelde NPS 0 (+10)<br><br>1,57 miljoen betaalklanten (1,5 mln)                                             | Organisatie risico                                                  |
| Maatschappij  | Maatschappelijk verantwoord investeren (nr.2) (paragraaf 3.2.3)            | Al het geld dat in ons beheer is op een duurzame manier investeren om zodoende een positieve impact te maken.                                                                                                       | --                                                                                                                          | Duurzaamheidsrisico                                                 |
|               | Klimaatneutrale balans (nr. 3) (paragraaf 2.2 en 3.2.1)                    | Positief bijdragen aan het klimaat. Dit doen we onder andere door de CO2-uitstoot van onze hypotheekportefeuille omlaag te brengen door woningbezitters te helpen bij de verduurzaming van hun woning.              | Klimaatneutrale balans 44% (45%)                                                                                            | Duurzaamheidsrisico                                                 |
|               | Financiële weerbaarheid (nr.4) (paragraaf 2.2 en 3.2.2)                    | Vergroten van de financiële weerbaarheid van onze klanten, door onze klanten te helpen hun financiële positie te verbeteren, hun financiële vaardigheden te vergroten en hun financiële bezorgdheid te verminderen. | Barometer financiële onbezorgdheid 48 (50)                                                                                  | Kredietrisico<br>Businessrisico                                     |
| Medewerkers   | Oprechte aandacht voor de medewerker (nr. 6) (paragraaf 2.2 en 3.3)        | Onze medewerkers in staat stellen onze missie en strategie te realiseren, door oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap                                                                  | Oprechte aandacht 7,7 (≥7,5)<br>Betrokkenheid: 8,0 (≥8,0)<br>Bevlogenheid: 7,4 (≥8,0)                                       | Operationeel risico                                                 |
| Aandeelhouder | Verantwoord financieel- en risicomanagement (nr. 7) (paragraaf 3.4 en 3.5) | Streven naar het zijn van een financieel gezonde bank, met een solide rendement en een sterke vermogenspositie, waarbij is gekozen voor een gematigd risicoprofiel met laag-risico activiteiten.                    | REV 7,7% (8,0%)<br>Tier 1-kernkapitaalratio 32,6% (≥19%)<br>Leverage ratio 5,1% (≥ 4,75%)<br>Efficiencyratio 53,7% (50-52%) | Marktrisico<br>Business risico<br>Organisatie risico<br>Modelrisico |

1 Nummers achter de onderwerpen geven de rangorde in de materialiteitsmatrix aan, zie eerder deze paragraaf.

2 Zie voor meer informatie over de risico's paragraaf 4.1.3 Risicobereidheid en risico-indicatoren.



## 2.5 Opties voor de toekomst

Op 14 november stond de toekomst van de Volksbank op de agenda van een algemeen overleg tussen de minister van Financiën en de financieel woordvoerders van de politieke partijen in de Tweede Kamer.

Aanleiding was de kamerbrief van de minister over de jaarlijkse rapportage van NLFI over de Volksbank. In deze brief schreef de minister dat het, op basis van de NLFI-rapportage en de marktomstandigheden, nog niet mogelijk was om een besluit te nemen over de toekomst van de Volksbank, ondanks dat de eerder aangegeven termijn van drie jaar was verstreken. In het overleg sprak de minister het voornemen uit in het komende halfjaar te komen met een breder perspectief op de diversiteit van het Nederlandse bankenlandschap.

Binnen de Volksbank onderzoeken we momenteel hoe we ons bedrijfsmodel kunnen optimaliseren. Ons doel is om ervoor te zorgen dat de bank wendbaar, weerbaar en schokbestendig is en blijft. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de mogelijkheden van diversificatie van inkomsten en kostenverlaging. Gegeven de langdurig lage renteomgeving, de financieel-technologische ontwikkelingen met bijbehorende investeringen, en de stijgende kosten om te voldoen aan wet- en regelgeving, ligt hier een stevige uitdaging. Ons onderzoek moet leiden tot een nieuw strategisch plan. In de loop van 2020 zullen we NLFI over de uitkomst van ons onderzoek informeren. Op basis hiervan zal NLFI een nieuwe rapportage opstellen en in het najaar van 2020 aan de minister sturen.

De komende periode zal de minister, in overleg met NLFI en de Volksbank, alvast een aantal verzelfstandigingsopties nader onderzoeken. Het uitgangspunt hierbij is dat het maatschappelijk karakter van onze bank bij iedere vorm van verzelfstandiging behouden blijft.

# 3. Bankieren met de menselijke maat



## 3.1 Nut voor de Klant

We willen een bank zijn waar klanten zich thuis voelen. Een bank met oog voor begrijpelijke producten, privacy, veiligheid, technologische innovatie en een warm hart voor de samenleving.

### 3.1.1 Wat vindt de klant zelf?

Klanttevredenheid en de groei van het aantal betaalrekeningen zijn belangrijke indicatoren voor de impact van onze inspanningen om het klantbelang te dienen.

#### NET PROMOTER SCORE

Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) resulteerde eind 2019 in een break-even score. ASN Bank en RegioBank behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS. De NPS van RegioBank steeg naar +14 en die van ASN Bank bleef nagenoeg stabiel. De NPS bij BLG Wonen steeg van -22 tot -17 en de NPS van SNS was met -11 gelijk aan de score eind 2018.

#### NPS per merk

|                                                               | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|
| Klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) <sup>1</sup> | +0   | -1   |
| ASN Bank                                                      | +17  | +18  |
| BLG Wonen                                                     | -17  | -22  |
| RegioBank                                                     | +14  | +12  |
| SNS                                                           | -11  | -11  |

1 Voor de methodiek van de berekening van deze KPI's wordt verwezen naar het jaarverslag 2019, hoofdstuk Over de niet-financiële informatie.

#### AANTAL BETAALREKENINGKLANTEN

Het aantal betaalrekeningklanten steeg in 2019 met 80.000 (150.000 bruto) naar 1,57 miljoen. De doelstelling van 1,5 miljoen betaalrekeningklanten per eind 2020 is daarmee reeds een jaar eerder bereikt.

#### Betaalrekeningklanten per merk

|                                         | 2019  | 2018  |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Totaal betaalrekeningklanten (in 1.000) | 1.583 | 1.488 |
| ASN Bank                                | 318   | 280   |
| RegioBank                               | 309   | 291   |
| SNS                                     | 956   | 917   |

### 3.1.2 Eenvoudige en transparante producten

De Volksbank wil klanten financieel weerbaar maken en houden. Daar horen eenvoudige en transparante producten bij die voldoen aan de behoeften van klanten. Ook de informatie over de producten en diensten moet altijd toegankelijk en helder zijn voor iedereen.

De merken van de Volksbank bieden een breed pallet aan producten die klanten onder andere helpen een financiële buffer op te bouwen, zoals: spaarproducten voor spaardoelen op de korte termijn, beleggingsproducten voor de (middel)lange termijn en bankspaarproducten voor het aanvullen van het pensioen.

De Volksbank streeft ernaar middels haar merken producten en diensten te innoveren om in behoeften vanuit de maatschappij te voldoen.

De rode draad in deze producten is eenvoud en transparantie. Dus geen onnodig ingewikkelde beschrijvingen, maar laagdrempelige producten voor iedere levensfase.

#### BLG WONEN

BLG Wonen is in september 2019 gestart met de pilot huurverklaring. Met deze huurverklaring kan een huurder aanvullend op de inkomensgegevens aantonen dat hij - mede op basis van gedragen huurlasten uit het verleden - zijn hypotheeklasten nu en op termijn ook zou kunnen betalen. De huurverklaring is een reactie op de vraag van veel duurhuurders waarom zij wel een hoge huur mogen betalen, maar niet een woning kunnen kopen met lagere maandlasten. Met dit initiatief wil BLG Wonen de woningmarkt toegankelijker maken voor huurders in de vrije sector.

#### Hypotheken

##### Online hypotheekbeheer

Met de input vanuit klantenpanels zijn dit jaar een aantal onlineprocessen verbeterd. De Volksbank heeft de klant aan het online roer gezet van zijn eigen hypotheek. Vele klanten vinden het bijvoorbeeld prettig om aan het einde van het jaar extra af te lossen op hun hypotheek. In 2019 is de termijn waarop de klant dat online kan regelen opgeschoven naar 15 december (in 2018: 21 november). Daarmee geven we de klant meer tijd om zijn of haar eigen overweging te maken. Klanten met een aflossingsvrije hypotheek kunnen online hun hypotheek deels of volledig omzetten naar een andere aflossingsvorm. Vooraf kan de klant met een online formulier berekenen wat de nieuwe maandlasten zouden worden en wat andere mogelijke effecten van de omzetting zijn.

#### Gegevens via overheidsportalen

De Volksbank is in het derde kwartaal van 2019 een pilot gestart om de aanvraag van een hypotheek te vereenvoudigen. De klant kan met behulp van zijn of haar DigiD gevalideerde brondata vanuit



overheidsportalen zoals UWV, de Belastingdienst, Mijn Toeslagen en Mijn Pensioen Overzicht aanleveren. Hiermee zetten we de volgende stap om de klant precies het advies en de bemiddeling te leveren die bij zijn of haar wensen past.

Begin 2019 hebben we de Inkomensbepaling Loondienst ingevoerd. Deze methodiek, die onder andere veel door geldverstrekkers, softwareleveranciers van adviespakketten en adviseurs wordt gebruikt, berekent het inkomen uit loondienst dat voor een hypotheekaanvraag kan worden gebruikt. Hierdoor is de klant niet meer afhankelijk van zijn werkgever voor het juist en volledig invullen van de werkgeversverklaring.

### Renteaanbod vervangt Hypotheek Uitgangspunten

De Hypotheek Uitgangspunten (HUP) zijn op 15 november 2019 vervangen door het Renteaanbod. De HUP was een zeer uitgebreid document en besloeg zo'n vijftig pagina's. Het Renteaanbod bestaat nog maar uit drie tot vier pagina's. Bovendien is de tekentermijn nu vier in plaats van twee weken. In dit proces is gekeken naar de informatie die voor de klant relevant en duidelijk is. De klant ontvangt het Renteaanbod voordat de definitieve offerte wordt uitgebracht.

### Kosten bij offerteverlening

Afgelopen jaar heeft de Volksbank de manier waarop we de kosten voor een offerteverlening van een hypotheek berekenen aangepast. Voorheen moest de klant na de derde maand van de offerte de volledige rentekosten van één maand betalen, nu betaalt de klant per dag. Voortaan hanteren we voor al onze

merken dezelfde methode. Door de duidelijke uitleg in de offerte kan de klant nu zelf de kosten uitrekenen als hij meer dan drie maanden tijd nodig heeft om de hypotheek te laten passeren.

### Renteverlengingsvoorstel

De communicatie rond het renteverlengingsvoorstel is gewijzigd. Voorheen verzonden wij per leningdeel een aparte brief met een verlengingsvoorstel. Nu ontvangt de klant in één brief een overzicht van de leningdelen met in de bijlage een voorstel per leningdeel.

### Overbruggingskrediet

Waar de klant voorheen eens per kwartaal zelfstandig het rentebedrag van een overbruggingskrediet overmaakte, vindt de incasso nu maandelijks plaats. De klant betaalt een vast rentetarief gedurende de looptijd zoals vooraf gecommuniceerd in de offerte.

### Betalen

Met onze jeugd en jongeren betaalrekeningen wordt kinderen al van jongs af aan geleerd hoe een betaalrekening werkt. Zoals pinnen en online bankieren. Ook groeien deze producten met het kind mee zodat ze stap voor stap leren omgaan met geld. Met het geven van leerzame tips over bankzaken, helpen wij bij de financiële opvoeding van het kind. Zo kunnen kinderen een eigen Jeugd betaalpas krijgen met aangepaste limieten en kunnen ouders meekijken op de rekening via internetbankieren of de app. Voor volwassenen bieden de betaalmerken van de Volksbank diverse Betaalrekeningen voor verschillende doelgroepen. Bij deze Betaalrekeningen bieden we verschillende functies aan, zoals een online huishoudboekje voor inzicht in je inkomsten en

**Tamara Mom, Nienke Schutter,  
Jolien Nelemans, Heidi Balkema**

Marketeers Klantbeleving

*'Wij houden van ons  
werk: beter voor de klant  
is beter voor elkaar!'*



uitgaven, saldo attenties en kun je zelf een pincode voor je betaalpas kiezen.

### Sparen

Met de Zilvervlootrekening wordt sparen al op jonge leeftijd gestimuleerd. Met de Jong Wijs-pakketten van RegioBank wordt het belang van sparen bij de jeugd verder onder de aandacht gebracht. Ook de spaarproducten voor volwassenen bieden ondersteuning van de spaarzin, bijvoorbeeld in de vorm van digitale spaarpotten.

Bij de bankspaarproducten stemmen we ons advies af op de behoefte van de klant. Ook voor vermogensopbouw is er voor elke klant een passende oplossing op de door hem gewenste wijze: via persoonlijk advies of zelf regelen.

De merken van de Volksbank blijven in 2020 - en liefst nog langer - een rente van minimaal 0,01% bieden voor particuliere klanten bij een spaarsaldo tot € 25.000, zodat we het opbouwen en behouden van een financiële buffer blijven stimuleren. Daarnaast zijn wij in 2020 niet van plan de rente beneden de nul procent spaarrente te brengen voor particuliere klanten met een spaarsaldo tot € 100.000. Omdat de toekomst voorspellen lastig is, zullen we ieder jaar opnieuw de situatie beoordelen. Uitgangspunt daarbij is en blijft het ontzien van de gewone spaarder.

### Beleggen

Voor een klant op zoek naar meer rendement hebben we Doelbeleggen. Door een periodieke en/of eenmalige inleg kan voor de langere termijn een bedrag worden opgebouwd. De klant belegt in een van de vijf ASN Duurzame Mixfondsen die worden samengesteld aan de hand van stringente duurzaamheidscriteria. Ook bij deze mixfondsen staan gemak en transparantie centraal: de klant kiest een fonds dat qua risico en verwacht rendement aansluit bij zijn wensen.

Bij ASN Bank kan de klant die op zoek is naar verantwoorde duurzame beleggingen een keuze maken uit zeven extra fondsen zoals het ASN Groenprojectenfonds en het ASN Milieu- en Waterfonds. In 2018 heeft ASN microkredieten toegevoegd aan de beleggingsfondsen om zo een nog betere invulling te geven aan de verantwoorde beleggingsstrategie.

### Mkb-kredieten

De Volksbank is begin 2019 een initiatief gestart om leningen te verstrekken aan het kleinbedrijf. Hiermee bieden we zzp'ers en kleine ondernemingen mogelijkheden tot financiering waar dit doorgaans in de markt moeilijk blijkt. Dit betreft zowel kleine werkkapitaalkredieten als hypothecaire leningen voor bedrijfsmatig onroerend goed (zakelijke leningen tot maximaal € 1 miljoen). Ook is een nieuw execution only hypotheekproduct voor het mkb in ontwikkeling. Een execution only hypotheek is een hypothecaire lening die een klant afsluit zonder advies van een financieel adviseur.

*'Door te vertellen wie we zijn en waar we voor staan winnen we stapje voor stapje het hart van Nederland'*

**Marielle Krouwel**

Hoofd Merk, Media & Communicatie de Volksbank



## DILEMMA

# Spaarrente blijft positief in 2020, na gesprekken met klanten

**Werken vanuit het principe van gedeelde waarde betekent dat wij handelen in het belang van de klanten, de maatschappij, de medewerkers en de aandeelhouder. En dat zorgt weleens voor dilemma's. Zo ook bij ons besluit eind 2019 om ondanks de dalende trend positieve spaarrentes te hanteren in 2020. Arjan van Dooren, manager Onderzoek en Gedrag; Jasper Nienhuijs, manager Marktmanagement; en Bas Smelt, categorie-manager Vermogensopbouw, lichten dit besluit verder toe.**

**Hoe past het raadplegen van klanten voorafgaand aan het besluit in onze gedeelde waarde ambitie?**

**Jasper:** "Dalende hypotheekrentes zijn gunstig voor klanten. Maar het tegenovergestelde geldt voor

de spaarrente. Voor onze klanten is ook de spaarrente erg belangrijk. Dan is het logisch dat we hen ook betrekken bij zo'n impactvol besluit."

**Arjan:** "We vonden het daarom belangrijk ons eigen onderzoek te doen. Zodat we het belang van onze klanten en het belang van de bank goed tegen elkaar konden afwegen. Het onderzoek gaf ons de mogelijkheid om met klanten na te denken over het dilemma dat we samen hebben."

**Bas:** "Precies, want als je puur vanuit winstmaximalisatie redeneert, had de spaarrente allang negatief moeten zijn. Maar dat is niet in ieders belang."

**Hoe zag het klantonderzoek eruit?**

**Arjan:** "Om te beginnen was het onderzoek verkennend. Door middel van een vragenlijst hebben we 3.000 Nederlanders individueel ondervraagd. Ook hebben we kwalitatieve gesprekken gevoerd. We analyseerden de groepsdynamiek bij in totaal 12 focusgroepen met ieder vier respondenten. In deze gesprekken hebben we ook

de verschillende scenario's rondom negatieve rente doorgenomen. De deelnemers aan het onderzoek waren particuliere consumenten met uiteenlopende spaarsaldi. Naast klanten van ASN Bank, SNS en RegioBank waren ook klanten van andere Nederlandse banken betrokken bij het onderzoek."

**En, wat was de rode draad van de reacties?**

**Jasper:** "De uitkomst was duidelijk: consumenten vinden negatieve spaarrente principieel onaanvaardbaar. In de gesprekken kwam dit telkens terug. Negatieve rente druist in tegen de sterke Nederlandse spaarmentaliteit. Het is ons met de paplepel ingegoten dat sparen loont, en is door de Nederlandse banken jarenlang gestimuleerd."

**Bas:** "Consumenten zijn dus gewend een positieve spaarrente te ontvangen voor hun spaargeld. Een negatieve spaarrente verandert deze situatie van een win-win in een win-min. 'De banken profiteren van het toevertrouwde spaargeld en maken winst, terwijl de klant moet betalen'. Negatieve rente voelt als straf in plaats van beloning voor goed (spaar)gedrag."

**Wat is jouw belangrijkste les uit het klantenonderzoek?**

**Arjan:** "Meer kennis geven heeft geen zin, er zit zoveel emotie. Daar moet je rekening mee houden, voordat je oplossingen gaat bieden."

**Bas:** "Het klantonderzoek maakt duidelijk dat sparen bij een bank voor de gewone spaarder geen geld mag kosten. Een negatieve spaarrente druist tegen het principe in dat sparen kosteloos moet zijn."

**Jasper:** "Klopt. Vanuit onze missie om Nederlanders financieel onbezorgd te maken is het belangrijk om sparen te blijven stimuleren, voor jong en oud. Een buffer moet altijd mogelijk blijven. Dat moeten we goed voor ogen houden."

**Arjan van Dooren**  
Manager Onderzoek  
en Gedrag

**Bas Smelt**  
Categoriemanager  
Vermogensopbouw

**Jasper Nienhuijs**  
Manager Marktmanagement





### 3.1.3 Privacy en veiligheid van klantgegevens

De Volksbank beschermt en respecteert de privacy, draagt zorg voor de veiligheid van persoonlijke gegevens en helpt klanten om de regie over eigen data te houden. Nieuwe technologieën maken het steeds makkelijker voor consumenten en organisaties om snel en efficiënt gegevens te delen. De data-deeleconomie maakt veel papieren processen overbodig. De Volksbank volgt deze ontwikkeling met belangstelling, maar stelt daarbij ook de vraag: hoe kunnen privacy voorkeuren van klanten door bedrijven worden gewaarborgd? Hoe zorgen we ervoor dat de klant de regie houdt over zijn of haar eigen data?

#### Hoofdschakelaar voor privacy

In 2019 is de nieuwe Europese betaalrichtlijn Payment Services Directive 2 (PSD2) in werking getreden. Klanten krijgen de mogelijkheid om andere financiële dienstverleners toegang te geven tot hun betaalrekening. Ze moeten dat zelf aangeven en banken moeten die toegang gratis verlenen. Bij de Volksbank staat al lange tijd voorop dat de klant, en niemand anders, de baas is over zijn of haar eigen gegevens bij zijn of haar bank. PSD2 brengt hier wat dat betreft geen verandering in. Met onze zogenoemde hoofdschakelaar waarmee de klant in één keer kan besluiten om gegevens wel of niet te delen, had de Volksbank in 2018 een primeur. Om data te delen met een derde partij, moet de klant altijd eerst zelf deze hoofdschakelaar aanzetten. Als de klant niet langer data wil delen, is het simpelweg voldoende om de hoofdschakelaar uit te zetten. Zo behoudt hij of zij zelf de regie.

#### Van datavisie naar datastrategie

In 2017 hebben wij onze eerste Datavisie geformuleerd: 'Jouw gegevens, jij bepaalt'. In 2019 is inmiddels de derde versie van deze visie opgeleverd. De Datavisie wordt in onze organisatie breed gedragen en geeft duidelijke kaders hoe de Volksbank zich wil positioneren op het gebied van Data & Privacy. In 2019 hebben wij onze zienswijze op het gebruik van transactiedata voor commerciële toepassingen aangescherpt. Ook hebben we een Algovisie aan de Datavisie toegevoegd: hoe kijkt de Volksbank aan tegen het gebruik van artificial intelligence (AI) in relatie tot Bankieren met de menselijke maat? We zoeken de oplossing in het formuleren van heldere uitgangspunten op het gebied van transparantie, menselijke betrokkenheid, eerlijkheid en uitleg. In 2020 zullen wij deze visie verder operationaliseren in onze organisatie. Dat doen we op de vier kerngebieden waarvoor we data inzetten bij het realiseren van onze strategie, namelijk:

- 1) Personaliseren van dienstverlening
- 2) Vereenvoudigen van bedrijfsvoering
- 3) Datagedreven sturen en rapporteren
- 4) Realiseren van gecontroleerde verslaglegging.

Met dergelijke stappen wordt onze Datavisie steeds meer een Datastrategie: data is niet alleen een onlosmakelijk onderdeel van ons werk, maar ook een domein waarop we ons onderscheidend kunnen positioneren, volledig passend bij onze manier van bankieren.

#### De data-deeleconomie en de rol van de Volksbank

Mede gestimuleerd door de invoering van PSD2 houden steeds meer partijen, waaronder overheden en het bedrijfsleven, zich bezig met het ontwikkelen van de data-deeleconomie. Het idee is dat de burger en de economie kunnen profiteren van efficiënte manieren om data met elkaar te delen om zodoende papieren processen overbodig te maken. Vooralsnog ontbreekt in Nederland een solide structuur voor het delen van data, maar er zijn vele initiatieven, samenwerkingen en experimenten om dit te bewerkstelligen.

Vanuit de Datavisie van de Volksbank volgen we deze ontwikkeling met belangstelling maar stellen daarbij ook vragen. Hoe kan privacy worden gegarandeerd, hoe kunnen voorkeuren tot datadeling worden beheerd en hoe kan het naleven van privacyvoorkeuren door bedrijven worden gewaarborgd? Kortom: hoe zorgen we ervoor dat de klant de regie houdt over zijn eigen data?

In de ontwikkeling van de data-deeleconomie is het onze mening dat ook behoefte ontstaat aan een goed beveiligde, vertrouwde plek voor de data van de consument, onder regie van die consument. Daarom heeft de Volksbank in het kader van de Digital We<sup>2</sup> in samenwerking met fintech Schluss in 2019 een proof of concept (PoC) gebouwd. Deze PoC is ook bij klanten getest. De daaruit voortgekomen inzichten kunnen we gebruiken om verdere stappen te zetten en tools te ontwikkelen om de klant in staat te stellen zijn/haar data net zo makkelijk te beheren en te beschermen als zijn/haar geld.

#### Voorkomen van datalekken

Bij een datalek komen onbedoeld persoonsgegevens vrij. Door de vele contactmomenten tussen de bank en haar klanten kan het voorkomen dat persoonsgegevens aan een verkeerde ontvanger worden verzonden. We hebben daarom onze verzendprocessen verbeterd wat heeft geleid tot minder meldingen bij de Autoriteit persoonsgegevens (AP). Uitgangspunt van de Volksbank is dat data-incidenten altijd worden gemeld aan de AP, tenzij het zeker is dat er geen risico is voor de rechten en vrijheden van de betrokken persoon. Door dit uitgangspunt melden we mogelijk vaker een incident dan strikt noodzakelijk, vandaar dat de AP een algemeen advies heeft gegeven hoe wij onze wijze van melden kunnen aanpassen. Onze interne Commissie Datalekken geeft altijd advies bij een datalek waarbij meerdere personen betrokken zijn.

#### Brexit en persoonsgegevens

Als gevolg van de voortdurende onduidelijkheid of het Verenigd Koninkrijk (VK) met of zonder afspraken uit de Europese Unie zal stappen, hebben we al in een vroeg stadium stappen ondernomen. Begin 2019 hebben we in kaart gebracht welke persoonsgegevens we laten verwerken in het VK en welke passende maatregelen we moeten nemen bij een harde brexit. Bij een harde brexit, een brexit zonder afspraken, zou de Europese AVG namelijk niet meer van toepassing

<sup>2</sup> Digital We is een co-innovatie traject waarin samen met andere bedrijven en overheden vraagstukken op het gebied van digitale techniek worden uitgewerkt.

zijn in het VK. Het land zou vanaf dat moment een 'derde land' zijn. Dit betekent dat in dat geval doorgifte van persoonsgegevens vanuit de EU naar het VK alleen is toegestaan als er passende maatregelen zijn genomen om een adequaat privacy beschermingsniveau te garanderen van de persoonsgegevens die in het VK verwerkt worden. Dit kan middels het afsluiten van zogenaamde Standard Contractual Clauses met de partijen die voor ons persoonsgegevens verwerken in het VK. Wij hebben met de betreffende partijen – anticiperend op een harde brexit - nieuwe afspraken gemaakt in de vorm van aanvullende Standard Contractual Clauses, dan wel de verwerking van persoonsgegevens verplaatst (of afgesproken dat deze zal worden verplaatst in geval van een harde brexit) naar een locatie gelegen binnen de EU/EEA.

### 3.1.4 Distributie en bereik

Met onze vier merken zetten we in op een omnichannel distributienetwerk. Hierbij staat de klant centraal en bepaalt deze zelf van welke kanalen en media hij gebruikt maakt. ASN Bank hanteert een internet-only model en communiceert intensief met haar klanten onder andere via de website. Daarnaast wordt de ASN hypotheek via SNS winkels verkocht. BLG Wonen werkt samen met onafhankelijke adviseurs verspreid over heel Nederland. SNS en RegioBank zijn lokaal aanwezig met onafhankelijke adviseurs en winkels, waarbij RegioBank zich specifiek richt op dorpen en steden tot 20.000 inwoners. SNS winkels zijn deels eigen en deels franchise winkels. RegioBank werkt uitsluitend met een franchise formule. Zo heeft de Volksbank met haar merken een landelijke dekking en is er altijd wel een vestiging in de buurt, waar klanten persoonlijk om advies kunnen vragen. We

houden steeds rekening met de behoeftes van onze doelgroepen en stemmen onze communicatie en distributie daarop af, zowel on- als offline.

Ook stellen we hoge eisen aan de beschikbaarheid van onze diensten en werken we er hard aan om ervoor te zorgen dat klanten te allen tijde gebruik kunnen maken van onze betaaldiensten, zoals pinnen, iDeal en internet- en mobiel bankieren. De beschikbaarheid in percentages is te vinden in de tabel 'Scores vertrouwensmonitor banken 2019' in par. 3.1.5.

#### REGIOBANK

In 2019 zijn RegioBank en het Oranje Fonds een samenwerking aangegaan: het VoordeBuurt Fonds. Via dit fonds financiert de RegioBank lokale projecten die verbinding in de lokale gemeenschap stimuleren en helpen deze leefbaarder te maken. Naast financiële ondersteuning van plaatselijke initiatieven stimuleren RegioBank en het Oranje Fonds fondsenwerving door middel van lokale crowdfunding.

**Bob Ijmker, Ozgul Cengiz-Ugurlu, Stefan Blom**  
Intelligence Kwaliteitsbewaking



*'Wij maken kwaliteit van klantcontact inzichtelijk om dit continu te blijven verbeteren'*

### 3.1.5 Vertrouwensmonitor Banken

Op 13 januari 2020 is de Vertrouwensmonitor Banken 2019 gepresenteerd. Dit brede onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken meet het vertrouwen van consumenten in de financiële sector en in hun eigen bank. Ook de bevindingen van de Autoriteit Financiële Markten maken deel uit van de Vertrouwensmonitor. De toezichthouder onderzoekt in hoeverre banken het klantbelang centraal stellen bij hun producten. De uitkomsten verschaffen ons inzicht op welke gebieden het goed gaat en waar we verder kunnen verbeteren.

Volksbank goed luisteren naar onze klanten zien we terug in de scores: RegioBank is in 2019 wederom uitgeroepen tot meest klantvriendelijke bank van Nederland. De klanttevredenheid van onze merken stijgt ook ieder jaar. Afgelopen jaar had SNS de hoogste klanttevredenheid volgens de Consumentenbond. En dat willen we graag zo houden en waar mogelijk verbeteren. Dat betekent goed blijven luisteren naar onze klanten en bij de implementatie van nieuwe technologie altijd vragen wat de toegevoegde waarde is voor klanten.

#### Klantbelang

In de Vertrouwensmonitor scoort de Volksbank consistent goed over de gehele linie. Dat we bij de

#### Scores Vertrouwensmonitor Banken 2019<sup>1</sup>

| Onderdeel                             | Sector | SNS   | ASN Bank | RegioBank |
|---------------------------------------|--------|-------|----------|-----------|
| <b>VERTROUWEN &amp; PERCEPTIE</b>     |        |       |          |           |
| Vertrouwen in banksector <sup>2</sup> | 3,0    | 2,9   | 2,6      | 3,0       |
| Vertrouwen in eigen bank <sup>2</sup> | 3,3    | 3,4   | 3,8      | 3,8       |
| Klantgerichtheid <sup>2</sup>         | 3,4    | 3,6   | 3,8      | 4,0       |
| Transparantie <sup>2</sup>            | 3,5    | 3,7   | 4,0      | 4,1       |
| Deskundigheid <sup>2</sup>            | 3,8    | 3,8   | 4,0      | 4,1       |
| <b>SERVICE &amp; GEBRUIK</b>          |        |       |          |           |
| Online diensten <sup>2</sup>          | 4,4    | 4,5   | 4,5      | 4,5       |
| Klantcontact <sup>2</sup>             | 4,2    | 4,4   | 4,3      | 4,6       |
| Klachtbehandeling <sup>2</sup>        | 3,2    | 3,8   | 3,6      | 3,9       |
| <b>BESCHIKBAARHEID IN %</b>           |        |       |          |           |
| - Internetbankieren <sup>3</sup>      | 99,81  | 99,56 | 99,75    | 99,75     |
| - Mobiel bankieren <sup>3</sup>       | 99,88  | 99,59 | 99,56    | 99,56     |
| - iDeal <sup>4</sup>                  | 99,87  | 99,80 | 99,75    | 99,81     |

1 BLG Wonen neemt geen deel aan de vertrouwensmonitor, omdat de steekproefbasis niet groot genoeg is. Daarnaast is voor wat betreft de AFM-modules de uitvraag bij BLG Wonen zeer beperkt.

2 Klantonderzoek door Ipsos (schaal 1 tot 5).

3 Gemeten van juli 2018 t/m juni 2019. Vanaf april 2019 wordt de beschikbaarheid van mobiele diensten niet langer per merk gemeten, maar voor de Volksbank als geheel.

4 Betreft metingen van het derde kwartaal van 2018 t/m het tweede kwartaal van 2019.



## 3.2 Verantwoordelijkheid voor de Maatschappij

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

### 3.2.1 Duurzaamheid

Ons duurzaamheidsbeleid is gebouwd op drie pijlers: klimaat, mensenrechten en biodiversiteit.

#### Een klimaatneutrale balans in 2030

De financiële sector en de Volksbank committeren zich aan het nationale Klimaatakkoord. We rapporteren de klimaatimpact van financieringen en beleggingen en formuleren reductiedoelstellingen. De Volksbank heeft zich ten doel gesteld om uiterlijk in 2030 een klimaatneutrale bankbalans te hebben. De doelstelling per eind 2020 is vastgesteld op 45%.

Sinds 2015 meten we de klimaatimpact van al onze beleggingen en kredietportefeuilles. Het resultaat van die meting wordt weergegeven in een CO<sub>2</sub>-balans. We hebben een klimaatneutrale balans wanneer we met onze gehele bankbalans evenveel uitstoot veroorzaken (CO<sub>2</sub>-verlies) als vermijden, verminderen of zelfs uit de lucht nemen (CO<sub>2</sub>-winst).

Vrijwel alle activiteiten die we als bank kunnen financieren veroorzaken in enige mate, vaak indirect, uitstoot van broeikasgassen. Dit komt omdat de wereldwijde economie op dit moment nog sterk afhankelijk is van het verbranden van fossiele brandstoffen. Het behalen van een klimaatneutrale bankbalans is dan ook een flinke uitdaging, maar zeker geen onhaalbare.

Door bedrijven uit te sluiten die direct te maken hebben met de winning en verbranding van fossiele brandstoffen en te investeren in duurzame alternatieven stimuleren wij de energietransitie. Daarnaast stimuleren wij deze transitie door het verminderen van energieverbruik, bijvoorbeeld door het verduurzamen van woningen.

Eind 2019 waren we al voor 44% klimaatneutraal, een verbetering van 7%-punt ten opzichte van eind 2018 (37%). De verbetering is mede te danken aan het financieren van een aantal duurzame energieprojecten. Vooral financieringen aan enkele duurzame projecten, waaronder Windpark Blauwwind II, hebben bijgedragen aan een nettogroei van bijna 53 kiloton vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot. Daarnaast hebben we een aantal groene obligaties kunnen aankopen, die

*'Om een duurzame samenleving écht te bevorderen, jagen we duurzaamheid niet alleen binnen de Volksbank, maar binnen de gehele financiële sector aan'*

**Lisa van Blaricum-Bakker**

Senior adviseur duurzaamheidsbeleid bij ASN Bank

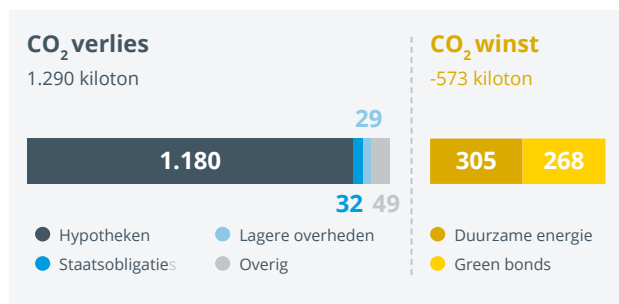
**Emmelien Venselaar**

Duurzaamheidsanalist - klimaat bij ASN Bank



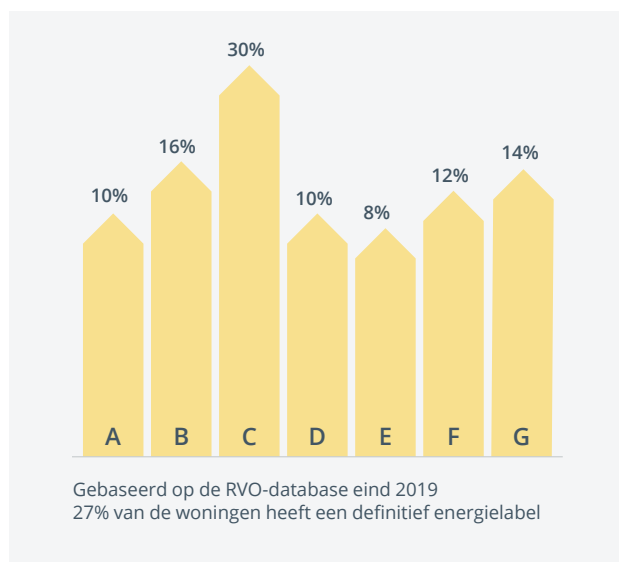
indirect bijdragen aan duurzame energieprojecten. Dit heeft geleid tot een toename van 17 kiloton vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot.

### Klimaatneutrale balans 2019



De uitstoot van onze bankbalans wordt voor een groot deel veroorzaakt door de grote hoeveelheid gefinancierde hypotheek op onze balans. De ruim € 48 miljard aan hypotheek op de bankbalans is goed voor 1.180 kiloton CO<sub>2</sub>-uitstoot (2018: 1.187 kiloton). De uitstoot wordt ingeschat aan de hand van de voorlopige en definitieve energielabels van de gefinancierde woningen. Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is gelijk gebleven op D. Van onze klanten heeft 25% een woning met energielabel A of B. Bij de overige woningen die we financieren met energielabels C tot en met G, is nog veel verbetering mogelijk met bijvoorbeeld isolatie en zonnepanelen.

### Energielabels in onze hypotheekportefeuille



Overigens hoeft een beter energielabel niet automatisch te betekenen dat het energiegebruik, en de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de woning, omlaag gaat. Daarom willen we op basis van het werkelijke energieverbruiksdata de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de woningportefeuille herberekenen. In 2019 zijn hierover onder meer met het Centraal Bureau voor de Statistiek

en met netbeheerders gesprekken gevoerd over aanlevering van data op portefeuilleniveau.

ASN Bank stevent af op CO<sub>2</sub>-winst. In augustus 2019 maakte zij bekend dat de bank, samen met de ASN Beleggingsfondsen, 118% klimaatneutraal is. Dit houdt in dat, met het totaal van alle investeringen en beleggingen samen, meer uitstoot wordt vermeden dan veroorzaakt. Hiermee toont de bank ook aan dat duurzaam bankieren bijdraagt aan het tegengaan van klimaatverandering. Door het goede voorbeeld te geven en de meetmethoden en aanpak te delen helpt de bank daarnaast ook andere financiële instellingen vooruit. In 2014 heeft ASN Bank als eerste bank ter wereld de klimaatdoelstelling geformuleerd: 'In 2030 moeten alle investeringen netto klimaatneutraal zijn'. In 2018 is het klimaatdoel verder aangescherpt: het totaal van alle investeringen en beleggingen moet in 2030 een positief effect op het klimaat hebben. Dit houdt in dat ASN Bank in 2030 meer CO<sub>2</sub> uit de atmosfeer opneemt dan ze aan uitstoot veroorzaakt. Dit is ambitieuzer dan het klimaatdoel van Parijs. ASN Bank draagt hiermee ook bij aan het klimaatdoel van de Volksbank: een klimaatneutrale balans in 2030.

### Duurzaam wonen bij de Volksbank

We willen onze klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning. SNS startte hiertoe in januari 2019 een pilot. Klanten ontvingen een uitnodiging voor een gesprek in de winkel om gezamenlijk besparingskansen in de woning te bespreken. Persoonlijk adviseurs maakten gebruik van de woningtest van Slimwoner.nl en een gesprekstool. Zij boden de klant informatie over energiebesparende maatregelen en financieringsvormen, waaronder fiscale voordelen en subsidies. Klanten in de pilot reageerden enthousiast op de betrokkenheid van SNS bij verduurzaming.

### Financiering

Klanten die energiebesparende maatregelen niet direct meefinancieren in de hypotheek en hiervoor geen spaargeld wensen aan te wenden, kunnen gebruik maken van de Energiebespaarlening. In praktijk merkten onze adviseurs dat niet alle klanten graag zelf online een consumptief krediet aanvragen. In mei introduceerde SNS daarom de Persoonlijke Lening Duurzaamheid. Dit consumptief krediet, waarvoor een aantrekkelijk tarief geldt, is alleen aan te wenden voor woningverduurzaming. Klanten kunnen bij al onze merken energiebesparend advies vragen via onze partner Susteen.

Afgelopen voorjaar hebben we in samenwerking met de Nationale Duurzame Huizenroute 45 thematours opgezet. Klanten konden in groepjes van tien tot twaalf deelnemers woningen bezoeken en vragen naar de ervaringen met energiebesparing van de bewoners.

### ASN Hypotheek

In januari 2019 is de eerste ASN hypotheek afgesloten. Hiermee is de meest duurzame hypotheek van de Volksbank een feit. Het doel van de ASN Hypotheek is om de klant te stimuleren in energiesbesparende voorzieningen te investeren. De klant kan bij deze hypotheek een duurzaamheidsdeel meefinancieren tegen een lage rente. Daarnaast krijgt de klant bij het verduurzamen van de woning een lager tarief op de volledige hypotheek.

### Uniformeren van de meetmethodiek

De Volksbank is sinds 2015 als initiator en voorzitter betrokken bij het PCAF. PCAF ontwikkelt samen met andere financiële instellingen een uniforme en transparante meetmethode voor het berekenen van de broeikasgasemissie van leningen en investeringen. In oktober 2019 is PCAF Global opgericht, waarbij tientallen internationale financiële instellingen zich hebben aangesloten met als doel deze meetmethode te standaardiseren.

### Doorgerekende doelstellingen

In april 2019 heeft de Volksbank deelgenomen aan een test van de methodiek van het Science Based Targets initiatief (SBTi). Dit is een wereldwijd consortium van NGO's en kennisinstituten die de klimaatscenario's vertalen naar concrete doelstellingen per sector, science based targets, om te voldoen aan de 1,5 graden doelstelling van het Parijsakkoord. Een science

based target geeft de mate van uitstootvermindering in een bepaalde sector aan en in welke snelheid dit moet gebeuren. Deze doelstellingen zijn tot op heden voor verschillende sectoren uitgewerkt, behalve voor de financiële sector.

Vandaar dat in 2018 met steun van PCAF de start is gemaakt om binnen het SBTi een methodiek te ontwikkelen waarmee science based targets voor de financiële sector kunnen worden uitgerekend. In april hebben we de methodiek van het SBTi toegepast op de hypotheekportefeuille van de Volksbank. In juni hebben we de resultaten gepresenteerd binnen de SBTi-gemeenschap. De resultaten tonen hoe snel en in welke mate de uitstoot per vierkante meter van de Volksbank hypotheekportefeuille moet afnemen om te voldoen aan nationale, Europese en wereldwijde uitstootscenario's. We zullen in 2020 onderzoeken of en hoe we de resultaten kunnen opnemen in onze huidige doelstelling van een klimaatneutrale balans in 2030.

### Green Bond

Het Green Bond Framework is opgesteld overeenkomstig met de ICMA Green Bond Principles (GBP). Het Green Bond Framework is extern getoetst door ISS-oekom, een sustainability rating agency. De toetsing is gebaseerd op kwaliteit, duurzaamheid en transparantie, overeenkomstig de GBP. Onder dit Green Bond Framework kan de Volksbank groene obligaties uitgeven, en de opbrengsten hiervan

#### Sangita Ramlal-Kalloe

Commercieel Ondersteuner bij Duurzame Financieringen van de ASN Bank

#### Wouter Eijlander

Data Scientist bij Electronic Channel Security bij de Volksbank

#### Priscila Mauricio Goncalves

Jurist bij ASN Beleggingsinstellingen Beheer B.V.

*'Wij controleren of onze zakelijke klanten integer handelen, zo dragen wij bij aan een gezond financieel klimaat'*





gebruiken om groene activiteiten te financieren die bijdragen aan de vermindering van CO<sub>2</sub>-uitstoot. In september hebben we succesvol onze eerste green bond ter waarde van € 500 miljoen uitgegeven. Het Green Bond Framework en bijbehorende rapportages kunt u vinden op [de Volksbank Green Bond website](#).

### Duurzame interne bedrijfsvoering

De bruto CO<sub>2</sub>-uitstoot is met 10% gedaald ten opzichte van 2018, van 9.150 naar 8.208 ton. De netto uitstoot (de uitstoot zonder de groen ingekochte energie) daalde met 18%, van 4.623 naar 3.768 ton. De belangrijkste factoren in de daling zijn de overgang naar elektrische leaseauto's, het flexibele vervoersbeleid (reductie van 692 ton) en de continue aandacht voor energiebesparing in de kantoren en winkels

- Sinds 1 januari 2017 is het uitgangspunt van onze leaseregeling 100% elektrische auto's. Eind 2019 reed bijna 1 op de 2 leaseauto's (49%) volledig elektrisch.
- Vanaf 1 januari 2019 is de regeling woon-werkverkeer gericht op een duurzame manier van reizen, waarbij het gebruik van de fiets en openbaar vervoer wordt gestimuleerd. Medewerkers kunnen per dag kiezen welke vorm van woon-werkverkeer ze kiezen.
- In 2019 is 65% van de SNS-winkels volledig voorzien van LED-verlichting en is de lichtreclame van alle winkels van LED voorzien.
- De daling van 17% op het gasgebruik is gerealiseerd doordat momenteel 50% van de loondienstwinkels geen gebruik meer maakt van gas. Nieuwe winkels worden alleen nog gasloos uitgevoerd. Voor bestaande winkels wordt gas op een natuurlijk moment uitgefaseerd.
- Ook is in het kantoor in Den Bosch nieuwe regeltechniek geïnstalleerd, wat tot een besparing op het gasverbruik heeft geleid.

We compenseren onze CO<sub>2</sub>-uitstoot als gevolg van de interne bedrijfsvoering door de aanschaf van CO<sub>2</sub>-credits. Dit jaar hebben we gekozen voor het Tambopata-project. Dit Reducing emissions from deforestation and forest degradation (REDD+)-project maakt deel uit van het Althelia Climate Fund (ACF) en voldoet aan onze hoogste normen op het gebied van milieu, maatschappij en Environment Sustainable Governance (ESG). Bij de afdeling Facilitair Bedrijf staat circulariteit hoog op de agenda. Het aantal kilo's restafval op het hoofdkantoor in Utrecht was 32% lager dan in 2018 door diverse projecten om afval beter te scheiden of te voorkomen. Hiermee hebben we een grote stap gezet in het bereiken van ons doel om steeds minder restafval te produceren. Bij het vervangen van het interieur wordt gekozen voor circulaire oplossingen. In 2019 hebben we de stoelen in de vergaderzalen in de grote kantoren vervangen vanwege slijtage. Samen met de leverancier is de nieuwe kuip van de stoel zodanig aangepast dat deze

op het oude onderstel geplaatst kon worden. De oude kuipen zijn vernalen en de krukjes die hiervan zijn gemaakt, staan ook in onze kantoren. Het circulaire concept is de nieuwe standaard. Alle nieuwe winkels worden conform dit concept gebouwd; in totaal is 15% van de SNS-winkels nu circulair. De circulariteitsscore geeft aan welk percentage van de gebruikte materialen hernieuwbaar is. Deze score bevindt zich tussen de 70% en 81% en we proberen deze score continu te verhogen.

Vanuit Inkoop geven we invulling aan het duurzaamheidsbeleid en realiseren we aantoonbaar impact door:

- te sturen op een selectie van artikelgroepen met hoge impact (bijvoorbeeld catering, hardware, reparatie en onderhoud, drukwerk en promotieartikelen);
- gebruik te maken van de onderwerpenkaarten van Stichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) Register voor de betreffende categorie om leveranciers te vragen hoe ze aantoonbaar bezig zijn met de voor hun relevante duurzaamheidsthema's (gebaseerd op ISO26000). Bijvoorbeeld bij de tenders voor lichtreclame (Signing) en Vergaderen & Overnachten;
- in de selectiefase bij leveranciers te toetsen hoe ze omgaan met uitbesteding aan derden en de selectie van onderaannemers;
- gebruik te maken van de database van Stichting MVO Register als marktverkenning. Zo zijn de leasemaatschappijen die in de tender zijn meegenomen allemaal te vinden in het MVO-Register;
- het opleveren van een MVO-rapport en verificatie hiervan via Stichting MVO Register op te nemen als uitvoeringsvoorwaarde bij tenders in de artikelgroepen met een hoge impact;
- de inmiddels 58 leveranciers van de Volksbank die met een publicatie in het platform van Stichting MVO Register staan;
- circulair in te kopen met behulp van de Ladder van Lansink, een veel gebruikte standaard op het gebied van afvalbeheer. Hiermee krijgen we inzicht in de herkomst van gebruikte materialen, mate van herbruikbaarheid en bijvoorbeeld de mogelijkheid om grondstoffen terug te winnen. In de selectiefase toetsen we hoe leveranciers dit toepassen, onder andere bij de inkoop van meubilair en lichtreclame;
- de duurzaamheidsverklaring als vast onderdeel van het contract met de leveranciers op te nemen voor alle overige contracten en artikelgroepen. In deze verklaring is de ketenverantwoordelijkheid voor duurzame bedrijfsvoering vastgelegd;
- intern diverse trainingen te verzorgen ten aanzien van het gebruik van het platform van Stichting MVO Register. Deze zijn gevolgd door contractmanagers van de afdelingen Facilitair Bedrijf, HR en IT, en de inkopers. Daarnaast hebben de inkopers ook een basistraining Circulair Inkopen doorlopen.

## DILEMMA

### Een 100% elektrisch wagenpark: noodzakelijke aanpassing of doorgeslagen ambitie?

**Werken vanuit het principe van gedeelde waarde betekent dat wij handelen in het belang van de klanten, de maatschappij, de medewerkers en de aandeelhouder. En dat zorgt weleens voor dilemma's. Zoals met ons streven naar een klimaatneutrale balans en de doorvertaling daarvan naar een 100% elektrisch wagenpark. We leggen mobiliteitsmanager van het jaar en initiatiefnemer van het leasebeleid voor elektrische auto's Arno Veenman een paar stellingen voor.**

#### **Een pioniersrol in mobiliteit of medewerkers altijd zo snel mogelijk op locatie?**

"Op het moment dat we in 2015 onze handtekening zetten onder de uitwerking van ons manifest, hebben we met elkaar afgesproken om eind 2020 een CO2-reductie van 50% op bedrijfsvoering te realiseren. Daarom hebben we ervoor gekozen om op het gebied van mobiliteit een echte pioniersrol in te nemen. Dit betekent concreet dat ons gehele wagenpark elektrisch wordt. De verwachting is dat in 2022 de laatste brandstofauto's worden vervangen door elektrische auto's (met uitzondering van de 5 poolauto's). De uitdagingen die daarbij horen gaan we met z'n allen aan."

#### **Dwing je iedereen om zich aan te passen of maak je ruimte voor maatwerk?**

"Elektrisch rijden vraagt aanpassingen van de lease-rijders. Het is wennen, vooral om het laden te plannen. Wel is er steeds meer mogelijk: wagens krijgen een steeds betere actieradius, er komen steeds meer laadpalen en slimme apps die onze leaserijders ondersteunen. Toch is er een aantal collega's voor wie het echt heel lastig blijft. We proberen zoveel mogelijk ons uitgangspunt te handhaven en denken uiteraard mee met collega's die problemen ervaren. Met het verstrekken van de NS-Business Card hebben we bijvoorbeeld al een groot deel van de ongemakken aangepakt. Zo kun je jouw auto parkeren bij een oplaadpunt en het laatste stukje met het openbaar vervoer reizen. Dat is niet altijd fijn voor de collega, maar het is nodig om onze doelstelling te behalen. En er zijn in de praktijk vaak meer oplossingen dan mensen denken."

#### **Vasthouden aan elektrisch of toch maar fossiele brandstof als elektrisch niet werkt?**

"Toen we in 2017 startten met elektrisch rijden, hadden we het probleem dat er niet voldoende elektrische auto's waren met een goede actieradius. Bijna drie jaar later is er veel veranderd. Nu hebben we nieuwe uitdagingen, zoals de hoge prijs van auto's met een grote actieradius. Soms biedt een stockauto op fossiele brandstof een tijdelijke oplossing, maar dit aanbod neemt sterk af. Wat we niet willen is dat collega's hun werk niet meer kunnen uitvoeren."

**Arno Veenman**  
Mobiliteitsmanager



## Mensenrechten

Eind 2017 tekende de Volksbank het IMVO-convenant Bancaire sector, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken, andere financiële instellingen, de overheid, vakbonden en non-gouvernementele organisaties. In dat convenant spraken we af om het risico op mensenrechtenschendingen door leningen en projectfinancieringen te verminderen. Hoe we dat doen? Door te kijken waar onze investeringen risico's voor de mensenrechten inhouden, en vervolgens actie te ondernemen om die risico's voor mensen te verminderen. Ook hebben we gekeken naar onze eigen organisatie, inclusief onze eigen mensen en ons inkoopbeleid.

Een goed voorbeeld is het Platform Living Wage Financials (PLWF) dat in 2019 gezamenlijk is opgericht door ASN Bank, MN en Triodos Investment Management met het doel om een collectieve engagement inspanning te leveren met betrekking tot leefbaar loon in de wereldwijde kledingindustrie (zie [www.livingwage.nl](http://www.livingwage.nl)). In 2019 is het platform naar twaalf beleggers gegroeid met in totaal €2.5 triljoen aan belegd vermogen. Alle beleggers hebben hun eigen beleggingscriteria, dus sommige zullen meer in kledingbedrijven hebben geïnvesteerd dan andere. In totaal heeft het PLWF 32 bedrijven in de kledingindustrie benaderd. Alle bedrijven worden door beleggers binnen het PLWF aan de hand van dezelfde methodologie beoordeeld.

Het internationale netwerk van investeerders van de United Nations dat de Principles for Responsible Investment (UN PRI) opstelt heeft haar waardering voor het werk van het PLWF uitgesproken, en het de 'Award for the Best Active Ownership Initiative of 2019' toegekend.

Voor verdere informatie over ons mensenrechtenbeleid en de ontwikkelingen hierin in 2019 kunt u vanaf de tweede helft van maart 2020 het mensenrechtenverslag over 2019 raadplegen op [www.devolsbank.nl/verantwoordbankieren](http://www.devolsbank.nl/verantwoordbankieren).

## Biodiversiteit

ASN Bank heeft een berekening gemaakt van de impact van de activiteiten van de bank op biodiversiteit. Aan de hand van de uitkomst heeft ASN Bank een doel gesteld voor 2030: alle investeringen en leningen moeten een netto positieve impact realiseren op biodiversiteit. ASN Bank neemt actief deel aan het Sustainable Finance Platform van De Nederlandsche Bank en is mede-initiatiefnemer van de werkgroep biodiversiteit. Binnen deze werkgroep wordt een bijdrage geleverd aan het vergroten van de kennis en de urgentie biodiversiteitsverlies te stoppen. Ook wordt onderzocht hoe financiële instellingen ontbossing in kaart kunnen brengen en stoppen.

## 3.2.2 Financiële weerbaarheid

Bijdragen aan de financiële weerbaarheid van mensen zit in ons DNA. Daarvoor zijn we tweehonderd jaar geleden opgericht. Het gaat om financiële vaardigheden, financiële onbezorgdheid en een gezonde financiële positie. Het Expertisecentrum Financiële Weerbaarheid geeft richting aan de invulling van deze drie onderdelen voor de Volksbank en haar merken.

### Persoonlijke klantteams

Bij SNS speelt persoonlijk contact een prominente rol in de vergroting van de financiële weerbaarheid van klanten. Zo kunnen we van grote betekenis zijn op de momenten dat het er voor onze klanten toe doet. In 2019 zijn onze medewerkers met klantcontact gaan werken in regionale teams. Deze klantteams zijn verantwoordelijk voor de beantwoording van vragen van klanten die in de directe omgeving wonen. Voorheen beantwoordde de centrale klantenservice vragen, nu komen vragen veelal direct terecht bij een medewerker in een van onze winkels. In 2019 heeft SNS 62% van al het telefonisch contact teruggebracht naar de winkels.

In 2019 is de zogeheten 'Een-tweetje-app' uitgerold, waarmee de klant zelf een persoonlijk adviseur kiest en zijn of haar vraag kan stellen. Gaat het om een specialistische vraag dan kan de persoonlijk adviseur ook een expert aan het gesprek koppelen. Steeds meer klanten kiezen voor deze vorm van communicatie.

Natuurlijk kan de klant de persoonlijk adviseur ook ontmoeten en spreken in de winkel. Op deze manier leren we onze klanten beter kennen en kunnen we een relatie met hen opbouwen. En zo helpen we onze klanten financieel weerbaarder te worden.

### VOOR DE LOKALE GEMEENSCHAP

In Maastricht heeft SNS de eerste community store genaamd 'de Ruimte' geopend. De Ruimte is voor en door de lokale gemeenschap ontwikkeld. Het is een plek waar je aandacht krijgt voor alles wat er nu en later in je leven speelt. Met de Ruimte biedt SNS een ontmoetingsplaats waar bezoekers op een laagdrempelige en ontspannen manier gebruik kunnen maken van elkaars en onze expertise op het gebied van financiën. We bieden sessies met lokale experts en SNS-adviseurs aan over alle mogelijke geldzaken.

## Financiële vaardigheden

De Volksbank bevordert op scholen het aanleren van financiële vaardigheden. Mensen die als kind hebben geleerd om goed met geld om te gaan, vertonen later financieel gezonder gedrag. Daarom vinden wij het belangrijk om kinderen al op jonge leeftijd goed te leren omgaan met geld. Juist in dit digitale tijdperk waarin geld een stuk minder zichtbaar is. Om ouders te begeleiden bij de vergroting van de financiële vaardigheden van hun kinderen heeft RegioBank het programma Jongwijs opgezet. SNS is gestart met de ontwikkeling van een programma gericht op financiële



educatie van kinderen. Dit is 1-op-1 communicatie met ouders van kinderen in de leeftijdsgroep 6 t/m 11 jaar.

### Eurowijs

|                            | 2015   | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|
| Aantal bereikte leerlingen | 18.980 | 104.387 | 221.572 | 165.818 | 216.678 |

### Lesprogramma Eurowijs

Met het lesmateriaal van Eurowijs leren kinderen spelenderwijs over geld en hoe ze hier verstandig mee omgaan. De Volksbank heeft in 2013 deze doorlopende leerlijn financiële educatie ontwikkeld voor het basisonderwijs en de onderbouwgroepen van het voortgezet onderwijs. We stellen deze gratis beschikbaar aan scholen.

Het lesmateriaal kan worden ingezet in de vorm van een gastles, gegeven door medewerkers van de Volksbank. Maar scholen kunnen de les ook zelf verzorgen. Meer dan 10% van de medewerkers van de Volksbank is gastdocent en de betrokkenheid is groot: 96% van deze medewerkers geeft aan dit volgend jaar weer te willen doen. In 2019 heeft het Eurowijs-lesmateriaal ruim 216 duizend leerlingen bereikt.

### Eurowijsdag

In 2019 organiseerde de Volksbank voor de vierde keer een Eurowijsdag waarop collega's, waaronder veel directie- en managementleden, een gastles gaven aan

de leerlingen van basisscholen. Op deze feestelijke dag onthulde onze chief commercial officer Marinka van der Meer ook het nieuwe Eurowijslogo waarin de naam en de blauwe kleur van de Volksbank zijn verwerkt. Hiermee wordt het direct duidelijk dat Eurowijs een initiatief is van de Volksbank.

### PERSOONLIJK CONTACT

Waar andere banken steeds verder centraliseren en digitaliseren, zet SNS juist in op persoonlijk contact. In plaats van een callcenter met steeds wisselende medewerkers of keuzemenu's hebben klanten toegang tot een vast regionaal klantteam. Telefonisch, via de Eén-tweetje-app of via hun persoonlijk adviseur in een van de 203 SNS winkels. Geldzaken zijn immers vaak persoonlijk en dan is het fijn dat klanten terecht kunnen bij een vertrouwd persoon; het verlaagt de drempel. Door een goede relatie met de klant op te bouwen, helpt SNS haar klanten financieel weerbaarder te maken.

### Bank voor de Klas

Tijdens de 'Week van het Geld', van 25 tot en met 29 maart 2019 hebben medewerkers van de Volksbank 285 zogeheten Cash Quiz-lessen verzorgd in de groepen 6, 7 en 8 van het basisonderwijs. Hiermee bereikten wij als bank 7.125 leerlingen in de leeftijd van tien tot twaalf jaar. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) organiseert deze lessen. De NVB doet dit

### Vivian Fafié

Trainee Business & Change Management bij de Volksbank

### Maurits Metman

Data Scientist bij Electronic Channel Security bij de Volksbank

### Anouk Berends

Planner en Coördinator Klantcontact bij RegioBank

'Wij streven naar een samenleving die dicht bij elkaar staat, en waar veiligheid en financiële weerbaarheid geen behoefte is, maar een gegeven'



als partner van het platform Wijzer in Geldzaken en er doen zeventien banken aan mee.

### Workshop Veilig onlinebankieren

Veilig onlinebankieren is een belangrijk thema in financiële educatie. SNS organiseert in verschillende winkels een interactieve workshop over internetcriminaliteit en veilig onlinebankieren. Iedereen is welkom bij deze workshops. Aan de hand van concrete voorbeelden en scenario's uit de praktijk leren de deelnemers zich te beschermen. In sommige winkels is ook de nationale politie betrokken die de deelnemers informeert over wat mensen zelf kunnen doen aan hun veiligheid.

### Financiële onbezorgdheid

De Volksbank meet factoren die een rol spelen bij financiële bezorgdheid: het gevoel controle te hebben over de eigen financiën, zelfvertrouwen bij financiële problemen, de mate van financiële planning en de neiging tot vermijdingsgedrag. De Volksbank meet maandelijks de financiële zorgen onder 750 inwoners van Nederland, waarvan 530 klanten van onze eigen merken.

In maart 2018 zijn we met de Barometer Financiële Onbezorgdheid gestart, een objectief en kwantitatief meetinstrument dat ook aangeeft in welke mate we succesvol bijdragen aan het financieel weerbaar maken van onze klanten. We hebben de barometer ontwikkeld in samenwerking met gedragswetenschappers van de Behavior Change Group en het Nibud, dat als adviseur was betrokken.

De respondenten beantwoordden de vraag of de bank voor hen klaarstaat op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 100 (helemaal eens). De eerste nulmeting in 2018 leverde een score op van 40. Eind 2019 is dit cijfer 48 ten opzichte van 49 eind 2018. Onze doelstelling voor 2020 is 50.

In het laatste kwartaal van 2019 heeft de Volksbank een diepgaande analyse uitgevoerd op de verzamelde data van de Barometer Financiële Onbezorgdheid over de afgelopen twaalf maanden. Op dat moment was voldoende data beschikbaar om te bepalen wat de belangrijkste variabelen zijn waardoor klanten financiële zorgen ervaren. Op basis van de verzamelde klantinzichten gaan we onze dienstverlening in 2020 verder verbeteren.

### Financiële positie

Uit het onderzoek komt naar voren dat mensen met schulden gemiddeld vijf jaar wachten met hulp zoeken terwijl in die tijd de schuld zich vertienvoudigt. Daarom besteedt de Volksbank veel aandacht aan schuldpreventie.

Ons Expertisecentrum Financiële Weerbaarheid heeft in 2019 onderzoek gedaan naar de mate waarin Nederlanders in staat zijn hun inkomsten en uitgaven in balans te houden. Een belangrijk vraagstuk dat bijna 40% van de Nederlanders treft. De inzichten uit dit onderzoek geven richting aan de ontwikkeling van onze dienstverlening.

### De Nederlandse Schuldhulprouwe

De Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) biedt een weg naar passende schuldhulp. De NSR is het vervolg op een succesvolle pilot die in 2019 op het initiatief van banken werd gestart. Doel is te voorkomen dat betalingsproblemen uitgroeien tot schuldzorgen. SNS sprak in het derde kwartaal met klanten in Den Haag die mogelijk (beginnende) financiële problemen hebben. Dit was zo succesvol dat SNS deze aanpak in het laatste kwartaal van 2019 heeft uitgebreid naar Zwolle en Deventer. Ook in 2020 zal de Volksbank blijven deelnemen aan dit initiatief.

### Verantwoorde leennormen

Door wat minder vanuit het eigen vakgebied te redeneren en te handelen en meer naast de klant te gaan staan, kunnen we een referentiekader schetsen hoe producten er voor de klant moeten uitzien. Zo kunnen we beter anticiperen op ontwikkelingen en komen ons handelen en de klantverwachtingen dichter bij elkaar te liggen. Bijvoorbeeld op het vlak van leennormen. Het belang van een interbancair overleg via de NVB is hierbij groot. De NVB speelt ook een belangrijke rol als het gaat om overleg met de politiek en wetgevende partijen. Zo komen we tot goed afgestemde leennormen op het gebied van hypotheek en consumptief krediet. Dit komt de financiële weerbaarheid van onze klanten en samenleving ten goede.

### Tegen oververzekering

Om klanten te helpen geld over te houden, stuurt SNS al enkele jaren seintjes aan klanten als wij denken dat een klant is oververzekerd. Zo helpen we klanten onnodige dekkingen op schadeverzekeringen te vermijden. Ook dit heeft een positieve impact op de financiële positie van de klant.

### Zorgeloos wonen

De Volksbank heeft als doel klanten zorgeloos te laten wonen, nu en in de toekomst. De volgende initiatieven van de Volksbank dragen hieraan bij.

#### Campagne Word ook aflossingsblij

In 2019 heeft de Volksbank zich weer uitgebreid gericht op de voorlichting van klanten met een aflossingsvrije hypotheek. Van de 220.000 klanten die een (deels) aflossingsvrije hypotheek hebben bij de Volksbank, zijn 177.000 persoonlijk benaderd.

Klanten hebben een brief ontvangen voor een informeren gesprek met betrekking tot de aflossingsvrije hypotheek. Bij interesse wordt de klant gebeld om de hypotheek door te nemen met een adviseur. Maar hij of zij kan ook zelf online aan de slag te gaan. De Aflossingsvrij-tool is voor alle klanten van de merken van de Volksbank beschikbaar. Hiermee kan de klant zelf berekenen wat zijn of haar lasten worden bij een aflossing en wat er gebeurt aan het einde van de looptijd. De klant kan vervolgens ook zelf een mutatie in gang zetten. Zo staat de klant zelf aan het roer van zijn of haar eigen hypotheek.

#### Informatiesessies aflossingsvrij

SNS organiseert voor klanten met een aflossingsvrije hypotheek speciale informatiesessies. Tijdens deze sessies voorzien we klanten van informatie, bieden we inzicht en keuzes met betrekking tot hun aflossingsvrije hypotheek. Na een succesvolle pilot in 2019 worden deze informatiesessies nu landelijk geïmplementeerd.

#### Hypotheek Looptijdservice

Het aangaan van een hypotheek is voor veel mensen een beslissing waar zij jaren aan vastzitten. In die tijd kan er van alles veranderen. Daarom is er de SNS Hypotheek Looptijdservice. De klant krijgt elk jaar een seintje als de hypotheekrente misschien omlaag kan. Om de twee jaar wordt de klant uitgenodigd voor een vrijblijvend oriënterend gesprek over zijn of haar situatie, wensen en de hypotheek. Ook krijgen klanten vanzelfsprekend snel antwoord op vragen in geval van bijvoorbeeld een aanstaande verhuizing.

#### Preventie in plaats van incassobureaus

Klanten die tijdelijk of structureel moeite hebben om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen, brengt de

Volksbank onder bij de afdeling Bijzonder Beheer. Dit geldt voor alle bankproducten, maar in geval van een hypotheek is de impact voor de klant het grootst. De insteek van Bijzonder Beheer is altijd om te kijken of en hoe de klant geholpen kan worden om in zijn of haar huis te kunnen blijven wonen.

Bijzonder Beheer heeft de afgelopen jaren veel gedaan om bij te dragen aan versteviging van de financiële weerbaarheid van klanten. Zo schakelen ze geen incassobureaus meer in. De Volksbank wil zich focussen op de klantrelatie en laten zien dat zij ook in mindere tijden klaarstaat voor de klant. Daarnaast willen we voorkomen dat klanten onnodig worden opgezadeld met incassokosten. Deze kosten maken hun betalingsprobleem immers alleen maar groter en dragen geenszins bij aan een duurzame oplossing. Om de klant goed te kunnen helpen, heeft Bijzonder Beheer ook medewerkers die de klant thuis kosteloos budgetcoaching geven, en zonodig jobcoaching.



## Stoppen met incassobureaus, dichterbij een schuldenvrije toekomst

Werken vanuit het principe van gedeelde waarde betekent dat wij handelen in het belang van de klanten, de maatschappij, de medewerkers en de aandeelhouder. En dat zorgt weleens voor dilemma's. Zo ook bij het besluit om te stoppen met de inzet van incassobureaus in 2017. We maken de balans op met Peter Olij, een van de bedrijfshoofden Bijzonder Beheer.

**Wat de klant ermee opschiet is helder. Maar wat hebben onze aandeelhouder, medewerkers en de maatschappij eraan dat we niet langer met incassobureaus in zee gaan?**

"De maatschappij is niet gebaat bij incassobureaus die door hun beloningsstructuur worden geprikkeld tot ongewenste incassomanieren. De meest gebruikte beloningsstructuur is "no cure, no pay" en "op provisiebasis". Dat past niet bij bankieren met de menselijke maat. Wel hebben we met deurwaarders - waar vergelijkbare afspraken gangbaar zijn - een totaal nieuw dienstencontract afgesloten, zonder ongewenste beloningsprikkels. Andere financiële instellingen volgen dit voorbeeld inmiddels. Onze medewerkers zijn trots op het feit dat we als eerste - en vooralsnog enige - Nederlandse bank de stap hebben genomen om te stoppen met de inzet van incassobureaus. Ze helpen onze klanten veel liever zelf. En hoewel de financiële overweging helemaal niet onze drijfveer is geweest

**Peter Olij**  
Bedrijfshoofd  
Bijzonder Beheer



voor ons besluit, verdient deze manier van werken zich na verloop van tijd, naar schatting tussen de 6 en 8 jaar, terug."

**In 2017 stopten we met de inzet van incassobureaus. Is het twee jaar na dato nog steeds de moeite waard geweest?**

"We zijn hele schrijnende gevallen tegengekomen. Om een voorbeeld te noemen: één van onze klanten zou zijn initiële schuld al volledig hebben afbetaald als wij zelf met hem in contact waren geweest. Doordat zijn dossier via een incassobureau werd afgehandeld, werd er een veelvoud aan kosten in rekening gebracht."

**Bij onze aanpak gaan we uit van een duurzame vertrouwensrelatie tussen bank en klant. Maar wat als er sprake is van kwade wil of criminele activiteiten?**

"We zetten helemaal geen incassobureaus meer in. Als een klant wel kan maar niet wil betalen, zien we soms geen andere mogelijkheid dan de inzet van een deurwaarder. We blijven wel gebruik maken van deurwaarders omdat een deurwaarder is aangesteld door de kroon en een bijzondere positie heeft. Een deurwaarder is de enige die betaling kan afdwingen bijvoorbeeld door loonbeslag en bronnen mag raadplegen zoals de uitvoeringsinstantie UWV en de Gemeentelijke Basis Administratie."

**Hoe gaat het tot nu toe met het terughalen van alle dossiers?**

"We wisten dat het een flinke verwerking zou zijn en dat we daar een groot team voor nodig hadden. Wat er nog meer bij kwam kijken, hebben we echter onderschat. We dachten in totaal een jaar nodig te hebben om klanten terug te halen, de samenwerking met incassobureaus te beëindigen en met deurwaarders tot nieuwe afspraken te komen. Nu, ruim twee jaar verder, zijn we er nog niet helemaal. Die laatste 10% kost onevenredig veel energie."

**Wat heeft het stoppen met incassobureaus opgeleverd of juist gekost?**

"Tot nu toe hebben we 6.900 klanten teruggehaald van de verschillende incassobureaus. Deze klanten hebben soms meerdere schulden waar nu geen rente en kosten meer over worden berekend. We besparen structureel de provisie die we aan incassobureaus betaalden. Daar staat tegenover dat we kosten maken omdat we het werk zelf uitvoeren. Per saldo pakt dit positief uit. Belangrijkste is echter dat ons besluit om te stoppen met incassobureaus de klanten een stap dichterbij een schuldenvrije toekomst brengt en die gunnen wij iedere klant."

### 3.2.3 Maatschappelijk verantwoord investeren

Maatschappelijk verantwoord investeren is sinds 2017 breed belegd binnen de Volksbank door de implementatie van het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank op alle activiteiten en processen van de Volksbank. Het duurzaamheidsbeleid en de daarbij behorende investeringscriteria zijn ontwikkeld door het Expertise Centrum Duurzaamheid (ECD) van ASN Bank en hebben betrekking op alle leningen, financieringen en beleggingen voor de Volksbank als geheel.

We toetsen landen, organisaties en ondernemingen waarin we beleggen of die we financieren, op basis van ons duurzaamheidsbeleid. We beoordelen hun houding en gedrag tegenover mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Zo hebben we landen ingedeeld in hoogrisicolanden, risicolanden, laagrisicolanden (zie duurzaamheidsbeleid). Bij de eerste toetsing bepalen we aan de hand van een aantal indicatoren op het gebied van mensenrechten, klimaat en biodiversiteit of we een land uitsluiten of niet. De landen die we niet uitsluiten toetsen we vervolgens aan een aantal duurzaamheidsindicatoren. Denk bijvoorbeeld aan indicatoren op het gebied van kinderarbeid, dwangarbeid of corruptie. Om te bepalen of we een land goedkeuren hebben we vooraf een minimum score bepaald, waaraan moet worden voldaan. Op gelijke wijze toetsen we financieringen van projecten en leningen aan ondernemingen aan onze duurzaamheidscriteria.

Maar duurzaamheid is ook een kwestie van positieve keuzes. Hoe beter een land omgaat met zaken als bijvoorbeeld inkomensgelijkheid, discriminatie en corruptie, hoe positiever we het land beoordelen. Dit bepalen we eveneens aan de hand van de behaalde score op onze set aan indicatoren op het gebied mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Dezelfde positieve benadering hanteren we voor onze financieringen en leningen aan ondernemingen. Monitoring en controle op de toepassing van het duurzaamheidsbeleid is vastgelegd in het Volksbank Financial Markets Sustainability Policy en belegd bij het ECD.

Bij het onderzoek of er nog steeds aan onze duurzaamheidscriteria wordt voldaan gebruiken we verschillende bronnen. We werken samen met diverse dataleveranciers. Daarnaast gebruiken we informatie van bedrijven zelf, non-gouvernementele organisaties (ngo's), waaronder vakbonden, en beschikbare informatie uit allerlei media.

De dataleveranciers leveren informatie op verschillende gebieden:

- ESG-data, ofwel data over de milieuprestaties en sociale en corporate governance-data van een breed scala aan beursgenoteerde bedrijven (ESG staat voor environmental, social & governance).
- Kwantitatieve data over de milieuprestaties van bedrijven, onder andere de emissies van verontreinigende stoffen waarvoor de bedrijfsactiviteiten verantwoordelijk zijn. Zo kunnen we beter de milieubelasting van bedrijven vergelijken.
- Analyses van de media wereldwijd, waarbij dataleveranciers checken of bij de bedrijven misstanden zijn geconstateerd.

*'Als je het zelf goed voor elkaar hebt, kun je meer betekenen voor een ander'*

#### Ro Dielbandhoesing

Risk Manager  
ASN Beleggingsfondsen



Mocht blijken dat onze duurzaamheidscriteria niet meer worden gevolgd, gaan we hier in eerste instantie over in gesprek. Treedt er geen verbetering op dan kunnen we besluiten ons terug te trekken als investeerder, belegger of financier. ASN Beleggingsinstellingen Beheer (ABB) is onderdeel van de Volksbank en de beheerder van ASN Beleggingsfondsen. ASN Beleggingsfondsen belegt met twaalf beleggingsfondsen in bedrijven, overheden, microfinancieringsinstellingen, groene obligaties en projecten. Elk fonds heeft een eigen beleggingsbeleid en een eigen rendements- en risicoprofiel. Op alle fondsen zijn strikte duurzaamheidscriteria van toepassing, die klimaat, mensenrechten en biodiversiteit betreffen. ASN Beleggingsfondsen heeft de volgende langetermijndoelen voor die thema's vastgesteld.

- Klimaatneutraal en klimaatpositief in 2030
- Netto positief effect op biodiversiteit in 2030
- In 2030 heeft de kledingsector alle stappen genomen om een leefbaar loon voor werknemers in zijn keten mogelijk te maken.

Over de voortgang van deze doelstellingen rapporteert ASN Beleggingsfondsen in haar jaarverslag. Dit is te vinden op [de website van de ASN Beleggingsfondsen](#).

### Beter voor elkaar investeren

De Investeringscommissie van ASN Beleggingsinstellingen Beheer zoekt en selecteert bedrijven om in te investeren. Voorwaarde is dat de bedrijfsactiviteiten toekomstbestendig en de financiële vooruitzichten goed zijn. We sluiten bepaalde activiteiten uit: denk aan wapenproductie en -handel, kernenergie, fossiele brandstoffen en bont, evenals bedrijven waarbij er vermoedens van kinderarbeid zijn. We beoordelen naast bedrijven ook landen. Wat meetelt is een goede score op inkomensgelijkheid, het uitbannen van discriminatie en corruptie. Daarnaast wordt gekeken naar de terugbetaalcapaciteit van een land.

Regelmatig beoordeelt ABB of beleggingen (nog) voldoen aan de duurzaamheidscriteria. Dit kan leiden tot toevoeging van bedrijven of juist verwijdering. Ook benadert ABB namens de ASN Beleggingsfondsen beursgenoteerde bedrijven met vragen over hun betrokkenheid bij duurzaamheid. Zij verzoeken actief deze bedrijven om hun beleid en activiteiten duurzamer te maken en opheldering te geven in geval van misstanden. Denk aan mensenrechten, milieu en bestuurlijke integriteit. ASN Beleggingsfondsen gaat een intensieve dialoog aan met sectoren als de kledingbranche. ABB stemt namens ASN Beleggingsfondsen op de aandeelhoudersvergaderingen van bedrijven in de beleggingsportefeuille.

Het investerings- en beleggingsbeleid van de Volksbank en de stemrapportages van ABB kunt u vinden op de website van ASN Beleggingsfondsen en teruglezen in het jaarverslag van ASN Beleggingsfondsen.

## 3.2.4 Verantwoord belastingbeleid

De Volksbank en haar merken dragen zorg voor naleving van de wetten en regels die gelden voor hun bedrijfsvoering en bedrijfsactiviteiten. Als maatschappelijke bank vinden wij dat daar een verantwoord fiscaal beleid bij hoort, voor de organisatie, voor onze klanten en de samenleving.

### Ons fiscaal beleid

Zorg, veiligheid, onderwijs en overige openbare uitgaven worden betaald uit de belastingopbrengsten en daar zijn we ons zeer bewust van. Als maatschappelijke bank betalen wij graag ons deel.

### Geest van de wet

Uiteraard houden we ons aan fiscale wet- en regelgeving. Daarbij kijken we niet alleen of we ons juridisch gezien aan wetten en regels houden, maar vooral ook of we voldoen aan de bedoeling van wet- en regelgeving. Met dat in het achterhoofd past het ook niet om een fiscaal scherpe koers te varen. Als de Volksbank een fiscaal voordeel toekomt dat door de belastingwetgeving ook zo is bedoeld, dan hebben we daar geen bezwaar tegen. Maar we bedenken of zetten geen agressieve fiscale structuren op om een incidenteel belastingvoordeel te halen. Fiscale overwegingen laten we ook geen doorslaggevende rol spelen.

Dat wil overigens niet zeggen dat we geen rekening houden met fiscale aspecten. Bij de producten voor onze klanten kan fiscaliteit een rol spelen, zoals bijvoorbeeld de aftrekbare rente bij het verstrekken van een hypotheek.

In het kader van het 'ken uw klant'-beginsel voor zakelijke klanten vormen we ons een oordeel over hun fiscale houding. De Volksbank wil niet investeren in en geen leningen verstrekken aan ondernemingen die betrokken zijn bij fiscale schandalen.

### Belastingdruk

We sturen niet op een zo laag mogelijke of kunstmatige verlaging van de belastingdruk. De hoogte van de effectieve belastingdruk staat niet in de doelstellingen van onze fiscale afdeling. Dat betekent overigens niet dat de effectieve belastingdruk altijd gelijk is aan het nominale belastingtarief. Omdat er veel verschillen bestaan tussen boekhoudregels en belastingregels, kan het resultaat in de jaarrekening afwijken van het fiscale resultaat. Soms leidt dat tot een lagere effectieve belastingdruk en soms tot een hogere.

### Belastingdienst

We onderhouden een open en proactieve relatie met de Belastingdienst. Deze relatie kenmerkt zich door transparantie en wederzijds vertrouwen, hetgeen in 2017 is onderstreept door het ondertekenen van een overeenkomst voor zogenoemde Horizontaal Toezicht. We delen regelmatig informatie met de Belastingdienst over relevante ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de fiscale positie van de Volksbank, fiscale discussiepunten en standpunten. We belichten dan niet alleen onze eigen zienswijze, maar ook

argumenten die tegen ons standpunt kunnen pleiten. Waar we fouten maken, bespreken we deze met de Belastingdienst en proberen we tot een oplossing te komen. Verschuldigde belasting betalen we dan alsnog, overige consequenties accepteren we. Zo leren we van onze fouten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. We zorgen ervoor dat onze klanten zo min mogelijk de eventuele negatieve gevolgen ervaren.

### Internationaal

De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht voor belastingbeleid van internationaal opererende ondernemingen, in het bijzonder voor internationale belastingontwijking. De Volksbank onderschrijft de internationale wetgevingsinitiatieven op dit vlak, zoals bijvoorbeeld die van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) inzake *Base Erosion and Profit Shifting* (BEPS) en de aanpassingen in lokale wetgeving die daaruit voortvloeien. Al zijn niet alle onderdelen even relevant voor de Volksbank omdat we voornamelijk in Nederland actief zijn.

### Betaalde belastingen in 2019

De Volksbank heeft € 87 miljoen vennootschapsbelasting verantwoord over het resultaat van 2019. De effectieve belastingdruk bedroeg 24% (2018: 26%), bij een nominaal tarief van 25%. De lagere belastingdruk ten opzichte van het nominale tarief werd veroorzaakt door de waardering van een per saldo uitgestelde belastingvordering tegen hogere vennootschapsbelastingtarieven in 2020 en 2021 dan eerder aangekondigd. Voor 2020 blijft het tarief ongewijzigd op 25% waar voorheen werd uitgegaan van een daling tot 22,6%. In 2018 resulteerde de verwachte daling van de vennootschapstarieven juist tot een hogere belastingdruk. Deze belasting betreft uitsluitend Nederlandse winstbelasting. De Volksbank heeft geen buitenlandse vestigingen en is daarom geen buitenlandse winstbelasting verschuldigd. Een landenrapportage is op de Volksbank niet van toepassing.

Naast winstbelasting zijn er andere belastingen die ten laste komen van de Volksbank. Het betreft de volgende belastingen en -bedragen over 2019:

- Loonbelasting en premieheffing: € 106 miljoen. Deze worden ingehouden op het salaris van de werknemers, maar komen als onderdeel van de salariskosten voor rekening van de Volksbank, die ze ook afdraagt.
- Niet-verrekenbare omzetbelasting: € 42 miljoen. De financiële diensten die de Volksbank verleent, zijn grotendeels vrijgesteld van omzetbelasting. Bij deze diensten wordt bij de klant dan ook geen omzetbelasting in rekening gebracht. De omzetbelasting die bij de bank in rekening wordt gebracht door leveranciers, kan niet worden teruggevorderd van de Belastingdienst. De niet-afrekbare omzetbelasting leidt zodoende tot een verhoging van de kosten voor de Volksbank.
- Net als voorgaand jaar is de Volksbank in 2019 geen bankenbelasting verschuldigd omdat de belastbare som waarover de Volksbank bankenbelasting

verschuldigd is onder de doelmatigheidsvrijstelling blijft.

### Fiscaal beleid voor klanten

De Volksbank geeft geen rechtstreekse fiscale adviezen aan klanten. Ook wil de Volksbank geen fiscaal agressieve structuren voor haar klanten faciliteren. De Volksbank werkt niet mee aan transacties die belastingbesparing als hoofddoel hebben. Daarom kijken we of een transactie of standpunt robuust is, voldoende economische realiteit heeft en geen negatieve gevolgen heeft. Daar bedoelen we het volgende mee:

- Het standpunt of de transactie is robuust als er overeenstemming is met relevante (fiscale) wet- en regelgeving en (fiscale) jurisprudentie, waarbij vooraf afstemming met de fiscale autoriteiten plaatsvindt.
- Het moet gaan om een fiscaal standpunt of een transactie die voldoende economische, zakelijke of maatschappelijke realiteit heeft. Hiermee sluiten we uit dat fiscaliteit een hoofdmotief voor de transactie is en een doorslaggevende rol speelt.
- Voorafgaand aan de transactie of het standpunt maken we een weloverwogen en redelijke inschatting of er een kans is op reputatieschade of enige andere materiële negatieve (fiscale) gevolgen.

### 3.2.5 Compliance en de Volksbank

Wet- en regelgeving is een cruciaal aandachtspunt in de bedrijfsvoering van de Volksbank. Correcte en tijdige uitvoering vraagt aanpassing van beleid, processen en documentatie. Toezichthouders, de Nederlandse wetgever en de Europese Unie leggen aan banken steeds meer wet- en regelgeving op, niet alleen op het gebied van kapitaal en liquiditeit (zogeheten prudentieel toezicht), maar ook ten aanzien van consumentenbescherming en fraudebestrijding. Banken moeten blijven werken aan hun eigen individuele weerbaarheid en tegelijk aan de stabiliteit van de gehele financiële sector, zonder daarbij het klantbelang uit het oog te verliezen. In deze paragraaf lichten we de meest relevante wet- en regelgeving toe voor prudentieel toezicht en klantbelang, en hoe de Volksbank daarmee omgaat.

#### Prudentieel toezicht

In 2019 is de wet- en regelgeving voor het prudentieel toezicht op de financiële sector verder uitgewerkt. Zo heeft de Europese Commissie het zogeheten bankenpakket aangenomen. Daarnaast zijn er wijzigingen op het gebied van de kapitaalmarktunie. Hieronder volgen enkele belangrijke ontwikkelingen in 2019.

#### Bankenpakket

Het bankenpakket dat in juni 2019 werd gepubliceerd, bevat een herziening van de Capital Requirements Directive (CRD), de Capital Requirements Regulation (CRR), de Bank Recovery and Resolution Directive (BRRD) en de Single Resolution Mechanism Regulation (SRMR). Het doel is vermindering van de risico's in de bancaire sector en versterking van de bankenunie. Een volgende herziening is in voorbereiding met het oog



*'Met duurzame processen  
houden wij onze klanten  
financieel gezond'*

**Ingrid Admiraal-Aerts**  
Procesontwerp & -analyse



op de implementatie van finale wijzigingen binnen het Basel III-raamwerk, ook wel bekend als Basel IV.

De Volksbank treft voorbereidingen om aan de nieuwe regelgeving te voldoen, die vanaf eind 2020 (CRD, BRRD en SRMR) en eind juni 2021 (CRR) gefaseerd van toepassing wordt.

### **Kapitaals- en liquiditeitsposities**

De Volksbank stelt continu en vanuit verschillende invalshoeken vast of de financiële stabiliteit en continuïteit van de bank is gewaarborgd. Toezichthouders ontvangen onze data en analyses, waaronder risicobeoordelingen ICAAP en ILAAP, externe en interne stresstesten, het herstelplan en informatie ten behoeve van resolutieplanning van De Nederlandsche Bank (DNB). Voor meer toelichting op BRRD, ILAAP, ICAAP, SRMR/MREL en bail-in, zie hoofdstuk 4 Risicomanagement.

### **Basel IV en artikel 458 CRR**

Vooruitlopend op de implementatie van Basel IV, waarin vooral de berekening van risicogewogen activa (RWA) van belang is, heeft DNB in oktober 2019 aangekondigd de risicowegingen voor hypotheekportefeuilles te verhogen. Vanaf het najaar van 2020 gaat een ondergrens gelden voor een periode van twee jaar. Deze maatregel vloeit voort uit het kader dat EU-artikel 458 CRR hiervoor geeft aan DNB.

Het extra kapitaal is bedoeld om het vermogen van banken in Nederland te versterken om zo eventuele schokken op de Nederlandse woningmarkt op te vangen. De ondergrens bestaat uit een risicoweging van 12% voor leningen met een LTV lager dan of gelijk aan 55% en 45% voor leningen met een LTV hoger dan 55%. LTV staat voor loan to value en vertegenwoordigt de verhouding tussen lening en de waarde van het onderpand.

### **Kapitaalmarktunie**

De Europese Commissie werkt naar een volledig geïntegreerde Europese kapitaalmarkt. Dit moet het voor spaarders en beleggers eenvoudiger maken om in bedrijven buiten hun eigen land te investeren.

Na het brexit-referendum heeft de EC besloten de plannen voor de kapitaalmarktunie te versnellen, met een sterke nadruk op duurzame financiering. In dit plan stimuleert de EC investeringen in groene bedrijven en producten, bijvoorbeeld in de vorm van groene obligaties.

De EC ziet de ontwikkeling van een groene obligatiemarkt als belangrijke stap richting een duurzame financiële sector. Om de werking van deze markt te bevorderen is op 18 juni 2019 de Europese Green Bond Standard geïntroduceerd. Naast deze Europese norm moeten groene obligaties in de toekomst ook in lijn zijn met de zogeheten EU-Taxonomie, een geharmoniseerd classificatiesysteem op basis waarvan kan worden vastgesteld of een economische activiteit duurzaam is. De EU-Taxonomie wordt tot 31 december 2022 stapsgewijs ingevoerd.

## Klantbelang

Als maatschappelijke bank stellen wij het belang van onze klanten voorop, zonder oog te verliezen voor de samenleving, medewerkers en aandeelhouders. Ook in 2019 hadden de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Payment Services Directive 2 (PSD2) onze aandacht. Hieronder lichten we toe wat beide inhouden en hoe de Volksbank ze toepast.

### Algemene Verordening Gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Deze stelt hoge eisen aan verzameling, verwerking en toepassing van persoonsgegevens. De Volksbank heeft in 2019 verder onderzoek gedaan naar instrumenten en middelen die kunnen helpen bij de bescherming van de persoonsgegevens van onze klanten en anderen. Ze helpen om de privacy impactbeoordeling, verwerkersovereenkomsten, het register van verwerkingsactiviteiten en melding van datalekken op een eenvoudige en overzichtelijke wijze uit te voeren.

De Volksbank neemt maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en blijft dit doen. De Volksbank waarborgt dat data-exploratie en ontwikkeling van modellen op basis van persoonsgegevens aantoonbaar plaatsvindt binnen de kaders van privacywetgeving. Bewust omgaan met persoonsgegevens en zorgvuldige gegevensverwerking zijn dan ook een belangrijk onderdeel van campagnes en privacytrainingen binnen de bank. Onze medewerkers vormen namelijk de eerste sterke verdedigingslinie. Ook is specifiek beleid ontwikkeld voor de data scientists van de bank.

### Payment Services Directive 2

Op 19 februari 2019 heeft Nederland, als laatste Europese lidstaat, de nieuwe Europese richtlijn voor betaaldienstverlening PSD2 ingevoerd. Sinds 14 september 2019 zijn de bijbehorende technische eisen definitief van toepassing (EBA RTS 2018/389).

Payment Services Directive 2 regelt dat organisaties met een vergunning en/of registratie bij een relevante toezichthouder binnen de Europese Unie (zoals De Nederlandsche Bank), toegang kunnen krijgen tot betaalrekeningen van consumenten en bedrijven. Het gaat hierbij om rekeninginformatie en betaalinitiatie.

Banken moeten toegang verlenen als de rekeninghouder daarvoor expliciet toestemming heeft gegeven. Voor de veiligheid gelden er strenge eisen voor strong customer authentication (SCA). SCA vereist dat er bij onlinecreditcardbetalingen een extra authenticatiestap moet plaatsvinden.

### Interface

Om PSD2 in goede banen te leiden heeft de Volksbank in 2019 een interface ontwikkeld en aangeboden op de markt. Zogeheten *application programming interfaces* (API's) maken communicatie tussen systemen van verschillende bedrijven mogelijk zonder menselijke tussenkomst. Partijen met een vergunning en/of registratie kunnen zo toegang krijgen tot de

betaalrekening van klanten van de Volksbank. Uiteraard alleen als klanten hiervoor toestemming geven. Tegen het einde van 2019 is een aantal van deze partijen aangesloten op onze interface.

### Privacy & PSD2

De Volksbank hecht veel waarde aan de bescherming van de gegevens van haar klanten en besteedt daarom veel aandacht aan zorgvuldige voorlichting over PSD2. Zo weet de klant precies waarvoor hij of zij toestemming verleent en krijgen derden niet onbedoeld toegang tot de betaalrekening. Om ervoor te zorgen dat de klant aan het stuur blijft, hebben we als eerste bank een hoofdschakelaar ontwikkeld. Deze hoofdschakelaar regelt de toegang tot de betaalrekening en staat standaard 'uit' (dus we verstrekken geen gegevens aan derden). Deze zekerheid bieden we vanuit onze zorgplicht aan klanten. De klant zelf kan de hoofdschakelaar op elk moment aan of uit zetten. De Volksbank is eind 2018 een project gestart om te voldoen aan de authenticatie-eisen van PSD2. In 2019 is gewerkt aan de ontwikkeling van nieuwe authenticatieopties, gebaseerd op een combinatie van een wachtwoord, een apparaat (zoals een telefoon) en/of persoonskenmerken (bijvoorbeeld een vingerafdruk). Authenticatieopties louter gebaseerd op een gebruikersnaam/wachtwoord, worden niet meer verstrekt aan nieuwe betaalklanten. In 2019 zijn belangrijke stappen gezet om deze authenticatiemiddelen uit te faseren voor bestaande klanten. Dit zal naar verwachting per 1 juli 2020 zijn afgerond.

### Mortgage Credit Directive (MCD) en AFM-leidraad

In 2019 hebben we alle tussen 14 juli 2011 en 14 juli 2016 in rekening gebrachte vergoedingen voor vervroegde aflossing of voortijdige verlengingen opnieuw berekend en eventuele verschillen in het nadeel van de klant terugbetaald. Verschillen voor de periode na 14 juli 2016 waren al eerder vergoed.

### Richtlijn depositogarantiestelsel

Naar aanleiding van wijzigingen in het Nederlandse depositogarantiestelsel (DGS) per 1 januari 2019 en 1 januari 2020, is het DGS-systeem binnen de bank verbeterd. Wij willen dat onze klanten erop kunnen vertrouwen dat we binnen drie werkdagen de depositogegevens aan DNB kunnen aanleveren, zodat in geval van resolutie zij hun geld binnen zeven werkdagen kunnen ontvangen.

### Europese anti-witwas richtlijnen

De Volksbank neemt maatregelen om te voorkomen dat de bank en het financiële stelsel worden misbruikt voor witwassen en terrorismefinanciering. We zien de poortwachtersfunctie als integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering als maatschappelijke bank. De vierde Europese anti-witwasrichtlijn (AMLD4) is in 2019 geïmplementeerd in nationale wetgeving, de Wwft. Op dit moment vindt de implementatie van de vijfde anti-witwasrichtlijn (AMLD5) in nationale wetgeving plaats. Deze nieuwe Europese richtlijn zal leiden tot wijzigingen in de processen van de Volksbank in het kader van klantonderzoek en de raadpleging van het

Ultimate Beneficial Owner (UBO ) register, waarin de 'uiteindelijk begunstigden' van juridische entiteiten als vennootschappen, stichtingen en trusts worden vastgelegd. De Volksbank implementeert de vereisten van AMLD4 en treft voorbereidingen voor de verscherpte vereisten die zullen voortvloeien AMLD5.

### Foreign Account Tax Compliance Act

Bij de Volksbank hanteren we procedures en maatregelen voor de identificatie, verificatie en acceptatie van klanten in overeenstemming met de Nederlandse en internationale regelgeving, zoals de Common Reporting Standards (CRS) en de Foreign Account and Tax Compliance Act (FATCA). Op basis van CRS en FATCA worden gegevens van klanten uitgewisseld met belastingdiensten van andere landen.

De FATCA is een Amerikaanse wet die wereldwijd belastingontduiking door Amerikaanse belastingplichtigen bestrijdt. Banken zijn onder meer verplicht het social security number (SSN) van rekeninghouders die onder deze wet vallen, te verstrekken aan de Nederlandse belastingdienst. De Volksbank heeft van een aantal rekeninghouders geen SSN ontvangen, hierdoor dreigen zij hun betaalrekening te verliezen. Een optie voor rekeninghouders is afstand doen van de Amerikaanse nationaliteit. De Verenigde Staten heeft de regels hiervoor gewijzigd: rekeninghouders kunnen deze procedure doorlopen zonder een SSN. Daarom kunnen we deze groep klanten nu meer tijd geven om hun SSN of 'certificaat van verlies van de Amerikaanse nationaliteit' aan te leveren.

*'Ik vind het gaaf om te horen dat collega's voor de Volksbank kiezen vanwege ons verhaal'*

**Peter Notenboom**  
Adviseur HR-beleid



### 3.3 Oprechte aandacht voor de Medewerker

We willen medewerkers in staat stellen om een zinvolle bijdrage te leveren aan onze missie en strategie vanuit oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap. We streven naar betrokken medewerkers die bevlogen zijn in hun werk. Daartoe krijgen zij de ruimte om een zinvolle bijdrage te leveren en zich verder te ontwikkelen.

Onze belofte 'beter voor elkaar' geldt ook voor hoe we omgaan met medewerkers. Begin 2019 is een nieuwe invulling van gedeelde waarde voor medewerkers geïntroduceerd die daarbij past: Oprechte aandacht. De nieuwe invulling is tot stand gekomen met inbreng van medewerkers. We willen waarde creëren door ons te richten op de elementen die van waarde zijn voor onze medewerkers, samengevat in 'Oprechte aandacht':

- een zinvolle bijdrage leveren aan onze missie en strategie, en daarvoor gewaardeerd worden;
- een open en mensgerichte werkomgeving, gebaseerd op vertrouwen;
- ruimte voor vakmanschap en groei, met een leidinggevende die dit faciliteert en stimuleert.

#### 3.3.1 Doelstellingen en realisaties

| KPI's <sup>1</sup> | Oktober<br>2019 | April<br>2019 | Oktober<br>2018 | Doelstelling<br>2020 |
|--------------------|-----------------|---------------|-----------------|----------------------|
| Oprechte aandacht  | 7,7             | 7,6           | --              | ≥7,5                 |
| Betrokkenheid      | 8,0             | --            | 7,4             | 8,0                  |
| Bevlogenheid       | 7,4             | --            | 7,2             | 8,0                  |

1 Bovenstaande cijfers zijn een gemiddelde op een schaal van 1 tot 10.

De medewerker-Net Promoter Score (eNPS) is in 2019 vervangen als KPI van gedeelde waarde voor medewerkers, omdat deze onvoldoende aansluit bij de elementen die volgens onze medewerkers van waarde zijn en bij wat de Volksbank beoogt met gedeelde waarde voor medewerkers. Door ons te richten op de elementen die belangrijk zijn voor onze medewerkers creëren we waarde en dat kan leiden tot een hogere aanbeveling van de Volksbank als werkgever (eNPS). Om die reden blijven we de eNPS meten als indicator maar niet meer als KPI van gedeelde waarde voor medewerkers. De eNPS is in 2019 toegenomen naar -1 (2018: -20) doordat het percentage criticasters is gedaald van 35% naar 21% en het percentage promoters is toegenomen van 15% naar 20%. De eNPS wordt berekend door het percentage criticasters (degenen die een rapportcijfer 6 of lager geven) af te

*'Bij de Volksbank is er met een uitgebreid traject oprechte aandacht voor mij en mijn ontwikkeling'*

**Tijmen Schagen**

Trainee Finance & Risk





trekken van het percentage promoters (degenen die een 9 of 10 al rapportcijfer geven).

In april 2019 hebben we voor het eerst onderzoek gedaan naar oprechte aandacht, de nieuwe invulling én doelstelling van gedeelde waarde voor medewerkers. Dit onderzoek zal vanaf 2019 twee keer per jaar plaatsvinden. In het onderzoek stellen we vragen over de volgende thema's: missie & strategie, vertrouwen, open & mensgericht, faciliterend leiderschap en vakmanschap & groei. Samen vormen deze thema's de nieuwe KPI 'Oprechte aandacht' waarin elk thema even zwaar telt. Oprechte aandacht voor de medewerkers kwam bij de nulmeting in april uit op een gemiddelde van 7,6 en in oktober op 7,7. We streven naar een score van 7,5 of hoger in 2020 voor deze doelstelling en verwachten dat het een uitdaging zal zijn om de hoge resultaten vast te houden.

Hiernaast zijn in het medewerkersonderzoek van oktober 2019 ook vragen gesteld over hoe medewerkers hun werk en de organisatie ervaren. Daarmee hebben we inzicht gekregen in hun betrokkenheid en bevoegenheid. De mate waarin medewerkers betrokken zijn bij de organisatie, steeg van gemiddeld 7,4 in 2018 naar 8,0 in 2019. De mate van bevoegenheid die medewerkers ervaren in hun werk, nam toe van gemiddeld 7,2 in 2018 naar 7,4 in 2019.

### 3.3.2 Zinnvolle bijdrage en waardering

Onze missie bankieren met de menselijke maat zorgt voor een gemeenschappelijk doel. Medewerkers willen daar een zinnvolle bijdrage aan leveren en daarvoor gewaardeerd worden. Dat organiseren wij onder andere met Zo werk ik!, een verantwoord beloningsbeleid en individueel keuzebudget.

#### Zo werk ik!

In 2018 is de Volksbank gestart met Zo werk ik!: een meer persoonlijke manier van plannen, evalueren en waarderen van de bijdrage en ontwikkeling van medewerkers. Medewerkers gaan regelmatig met elkaar en met hun leidinggevende in gesprek om doelen te stellen, feedback te vragen en een doel te waarderen op het moment dat het is bereikt. Met Zo werk ik! geven we in de dagelijkse praktijk invulling aan oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap.

Uit de evaluatie in 2019 blijkt dat medewerkers positief zijn over Zo werk ik!.

Hoewel doelen stellen voor sommige medewerkers nog vrij lastig is, zijn ze bewuster bezig met hoe zij zinvol kunnen bijdragen aan onze missie en strategie. Er is ook meer aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers.

#### Verantwoord beloningsbeleid

Het beloningsbeleid van de Volksbank geldt voor alle medewerkers en is gebaseerd op onze missie en ambitie van gedeelde waarde, ons profiel als maatschappelijke bank en ons gematigde risicoprofiel. De Volksbank kent geen variabele beloningen en de meestverdienende medewerker verdient maximaal tien keer zoveel als het mediane salaris binnen de bank. De cao is van toepassing op 99% van de

medewerkers, het senior management valt niet onder de cao. Voor meer informatie verwijzen we naar [paragraaf 6.6 het remuneratierapport](#) en [de beloningsrapportages op de website van de Volksbank](#).

#### Individueel keuzebudget

Per 1 januari 2019 is het individueel keuzebudget ingevoerd (IKB). De vakantietoeslag en dertiende maand worden niet langer in mei en december uitgekeerd, maar maandelijks opgebouwd. Medewerkers mogen nu zelf beslissen waaraan en wanneer ze hun IKB besteden. Zo kunnen ze hun keuzebudget gebruiken om fiscaal vriendelijk hun NS-Business Card te wijzigen naar 1e klas en hun vakbondscontributie te verrekenen.

### 3.3.3 Open en mensgerichte werkomgeving

De Volksbank zorgt voor een open en mensgerichte werkomgeving, gebaseerd op vertrouwen. We streven naar een gezonde organisatie met vitale medewerkers en vinden het belangrijk dat medewerkers zich bij de bank thuis voelen en zichzelf kunnen zijn. Ons diversiteits- en inclusiviteitsbeleid is gericht op het erkennen en waarderen van verschillen tussen mensen, zowel klanten als medewerkers. Een diverse samenstelling van ons personeelsbestand is nodig om dichtbij onze klanten en de maatschappij te staan en in te spelen op hun behoeften.

#### Welkom nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers maken kennis met de Volksbank via het programma 'Open'. In vijf maanden tijd worden ze wegwijs gemaakt binnen onze organisatie, bouwen ze een netwerk op en delen ze hun frisse blik om de Volksbank te blijven ontwikkelen en innoveren. De leidinggevende en een mentor helpen de nieuwe collega ook met inwerken.

#### Diversiteit en inclusiviteit

Het personeelsbestand van de Volksbank is al vrij divers (qua geslacht, leeftijd e.d.), hoewel we in het kader van privacy niet alle aspecten van diversiteit kunnen meten, is wel duidelijk dat een aantal groepen is ondervertegenwoordigd: vrouwen in leidinggevende functies en medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarom werken we aan de volgende doelstellingen:

##### 1. Diverse teams

Bij elke vacature is de vacaturehouder (meestal een leidinggevende) verantwoordelijk voor het benoemen van een gekwalificeerde kandidaat die het team meer divers maakt. Divers betreft alle aspecten waarop mensen van elkaar kunnen verschillen, bijvoorbeeld persoonlijkheid, geslacht, leeftijd en culturele achtergrond. Het belang van diversiteit en het daarvoor gewenste gedrag is onderdeel van leiderschapsprogramma's zodat leidinggevendenden hier goed op kunnen sturen.

##### 2. Balans tussen mannen en vrouwen in leidinggevende posities

Ons streven is de man-vrouwverhouding op leidinggevende posities nog verder in balans te

brengen. Eind 2019 werd 34% van de leidinggevende functies ingevuld door een vrouw. Daarmee is de doelstelling van 35% bijna bereikt. De doelstelling van minimaal 40% vrouwen in de statutaire directie en Raad van Commissarissen van de Volksbank is reeds behaald. In de directie worden de posities ingevuld door twee vrouwen en drie mannen (per jaareinde: twee vrouwen en twee mannen). In de RvC worden de posities ingevuld door twee vrouwen en drie mannen.

### 3. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen bieden

De Volksbank stelt zich tot doel om meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek te bieden in de organisatie. Er zijn afspraken gemaakt met een cateraar, beveiligingsbedrijf en schoonmaakbedrijf over het aantal medewerkers uit deze groep dat ze bij de Volksbank inzetten. In 2019 waren er in totaal 50 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt bij ons werkzaam. Onze afgeschreven laptops krijgen via de Stichting ICT vanaf Morgen een tweede leven. Dit sociale bedrijf biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zinvol werk in de ICT. Daarbij draagt het bij aan duurzaam gebruik van apparaten.

### Gelijke beloning voor mannen en vrouwen

De Volksbank vindt het belangrijk dat vrouwen en mannen die hetzelfde werk verrichten, in een gelijke situatie ook gelijk worden beloond. Daarom hebben wij door een onafhankelijk bureau een onderzoek naar de loonverschillen binnen de bank laten uitvoeren. Hieruit blijkt dat het beloningsverschil slechts 0,2% in het nadeel van de vrouwen is. We hanteren vaste salarisschalen zonder bonussen en een functiehuis met een indelingsprocedure die ervoor zorgt dat mannen en vrouwen bij hetzelfde werk ook in dezelfde salarisschaal zitten.

#### Man-vrouwverhouding

| op basis van aantal medewerkers | 2019 |       |
|---------------------------------|------|-------|
|                                 | man  | vrouw |
| Totaal                          | 53%  | 47%   |
| Leidinggevenden                 | 66%  | 34%   |
| <b>PARTTIME/FULLTIME</b>        |      |       |
| Parttime                        | 23%  | 77%   |
| Fulltime                        | 66%  | 34%   |
| <b>TIJDELIJK/VAST</b>           |      |       |
| Tijdelijk                       | 48%  | 52%   |
| Vast                            | 54%  | 46%   |

### Vitaliteit

De Volksbank stimuleert medewerkers om actief aan de slag te gaan met hun gezondheid en vitaliteit. Met een themagerichte aanpak brengen we gezondheid en vitaliteit op een laagdrempelige en actiegerichte manier onder de aandacht. De Volksbank zorgt voor goede arbeidsomstandigheden en de medewerker heeft de verantwoordelijkheid om optimaal inzetbaar te blijven, nu en in de toekomst.

*'Bij de Volksbank werk je niet alleen aan je carrière maar ook aan een beter Nederland'*

**Nancy van de Wiel**  
Corporate Recruiter



Werkdruk en ergonomie zijn aandachtspunten, blijkt onder meer uit het Preventief Medisch Onderzoek en het medewerkersonderzoek. Daarom hebben we in 2019 allerlei activiteiten georganiseerd rond het thema Mentaal Vitaal, bijvoorbeeld workshops over werkstress, werkplezier, mindfulness en de privé/werkbalans. Medewerkers kunnen bij psychische klachten binnen twee weken terecht bij een psycholoog. Leidinggevendenden beschikken over praktische ondersteuning als zij in hun team te maken krijgen met psychosociale arbeidsbelasting. De tweede helft van 2019 stond in het teken van de campagne 'Stap voor stap in beweging'. Medewerkers hebben tips gekregen over bewegen gedurende de dag, en ook hier zijn trainingen voor georganiseerd. Er zijn werkplekinstructies opgesteld, zogeheten 'zit-sta-bureaus' geplaatst en er is pauzesoftware beschikbaar.

Het ziekteverzuim is in 2019 iets toegenomen naar gemiddeld 4,5% (2018: 4,4%) en boven de norm van 3,7% die we hebben gesteld. Organisatieonderdelen waar het ziekteverzuim hoger is dan 4,5% stellen een inzetbaarheidsplan op om het verzuim te verlagen en vooral om de vitaliteit te verhogen. Daarnaast is afgesproken dat elk organisatieonderdeel ieder kwartaal bespreekt hoe de inzetbaarheid van medewerkers verder kan worden versterkt.

### 3.3.4 Ruimte voor vakmanschap en groei

De medewerkers van de Volksbank krijgen de vrijheid en verantwoordelijkheid om hun werk en loopbaan zelf in te richten. Binnen de kaders van onze gedragscode en vakbekwaamheidseisen bieden we ruimte voor persoonlijke en professionele groei. We dagen medewerkers uit om hun talenten te benutten en verder te ontwikkelen. Leidinggevendenden faciliteren en stimuleren medewerkers hierbij en krijgen zelf ook de ruimte om zich verder te ontwikkelen.

In 2019 is € 6,7 miljoen geïnvesteerd in opleiding en ontwikkeling van medewerkers (2018: € 9,2 miljoen). De gemiddelde opleidingskosten per fte (€ 2.249) waren minder hoog dan in 2018 (€ 3.072). Er is in 2019 minder gebruik gemaakt van een opleidingsbudget omdat er minder (omvangrijke) reorganisaties plaatsvonden dan in 2018.

#### Onze gedragscode

De gedragscode 'Gezond verstand, gezond geweten' geeft de kaders aan waarbinnen ruimte is voor vakmanschap. Vertrouwen is het uitgangspunt. De gedragscode biedt handvatten om zelf na te denken over wat wel en niet kan. Ook kunnen medewerkers een 'dilemmastappenplan' gebruiken om tot een goede beslissing te komen. De gedragscode is in 2019 vernieuwd: medewerkers hebben hiervan kennisgenomen en een verplichte e-learning gevolgd.

#### Vakbekwaamheid

De Volksbank stelt hoge eisen aan de vakbekwaamheid van medewerkers. Medewerkers zijn aantoonbaar op de hoogte van actuele ontwikkelingen op hun vakgebied en kunnen deze kennis in hun werk toepassen. Dat wordt van ons als financiële instelling

verwacht, maar vakbekwaamheid helpt onze medewerkers ook om onze belofte 'beter voor elkaar' in de praktijk te brengen. Het is daarbij van maatschappelijk belang voor zowel de Volksbank als medewerkers zelf dat zij zich blijven ontwikkelen en duurzaam inzetbaar zijn. Zeker gezien de afnemende en veranderende werkgelegenheid in de financiële sector. Om hun vakbekwaamheid bij te houden en verder te ontwikkelen maken medewerkers afspraken met hun leidinggevende. De Volksbank zorgt hierbij voor de benodigde faciliteiten.

Medewerkers van 45 jaar of ouder hebben in 2019 gebruik kunnen maken van ontwikkeladvies. Na een inspiratiebijeenkomst konden zij besluiten om verder te gaan met een traject, bestaande uit drie persoonlijke coachgesprekken met een ontwikkelcoach. Het resultaat van dit traject was een uitgewerkt plan over hun ontwikkeling.

#### Behoud en ontwikkeling van talenten

Om de toekomst van de Volksbank en de ontwikkeling van onze talenten met elkaar te verbinden, bestaan er verschillende talentprogramma's. We richten ons op ontwikkeling en professionalisering van zowel leidinggevende talenten als topspecialisten die op weg zijn naar een sleutelpositie. Voor trainees en starters met maximaal twee jaar werkervaring hebben we het Jong Expert-programma met vier richtingen: IT, Data science & Innovation, Digital marketing & Marketing Omnichannel en Finance & Risk. In dit tweejarige traineeship kiezen trainees in overleg met een mentor hun opdrachten bij verschillende afdelingen en is er volop aandacht voor persoonlijke ontwikkeling.

#### Leiderschapsontwikkeling

Bij leiderschapsontwikkeling gaan we uit van de totale mens. Dat wil zeggen dat we niet alleen kijken naar belangrijke competenties en ervaring. We kijken ook naar de waarden die mensen belangrijk vinden in hun werk, de omgang met anderen en naar de persoonlijkheidseigenschappen die het best passen bij de organisatiecultuur van de Volksbank en haar merken. Alle leidinggevendenden van de Volksbank nemen deel aan het leiderschapstraject van de organisatie. We zien in het medewerkersonderzoek dat de medewerkers positief zijn over de rol van de leidinggevende. Voor leiderschapsontwikkeling kunnen leidinggevendenden 360 graden feedback en een online self-assessment inzetten om inzicht te krijgen in persoonlijke voorkeuren en competenties.

#### Leiderschaps-DNA

In maart 2019 is het leiderschapsprogramma door het senior management van de Volksbank in gang gezet met vier bijeenkomsten. Tijdens die bijeenkomsten, waaronder één met alle leidinggevendenden van de Volksbank, zijn de uitdagingen van de bank benoemd en uitgewerkt. Vraag die aan bod kwam was onder meer: wat vraagt het van ons leiderschap om de missie en doelen van de bank te realiseren? De antwoorden zijn verwerkt in een leiderschaps-DNA, dat is opgebouwd uit vier elementen: waarden, personeigenschappen, competenties en ervaring. Het leiderschaps-DNA gebruiken wij bij de selectie van nieuwe leidinggevendenden, performance management,

de ontwikkeling van leidinggevend en voor het identificeren en ontwikkelen van talent.

### Nieuwe leidinggevend

Nieuwe leidinggevend nemen deel aan het programma 'Leidinggeven bij de Volksbank'. Dit programma bestaat uit zes modules waarin diverse aspecten van leidinggeven worden behandeld, zoals performance coaching en sturing, verandermanagement, teamcoaching, vitaliteit en verzuim.

### 3.3.5 Organisatieveranderingen

Om onze klanten optimaal te bedienen en tijdig te kunnen inspelen op de dynamiek in de financiële sector streven we naar een simpele en wendbare organisatie. Het werk van onze medewerkers verandert, onder andere als gevolg van verdere digitalisering van onze processen en het adopteren van nieuwe manieren van werken. Daarom vinden we het belangrijk dat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn en blijven, en sturen we met behulp van strategische personeelsplanning op de personeelsbezetting (kwantitatief en kwalitatief) die nodig is om onze doelen te realiseren.

### Simpele en wendbare organisatie

In 2019 zijn we een onderzoek gestart naar hoe we onze bank simpeler en wendbaarder kunnen organiseren. Naast structuur omvatte het onderzoek ook onze besturing en manier van werken.

Uitgangspunten zijn dat de klantrelatie het vertrekpunt is bij de inrichting van de organisatie en dat de medewerker in staat moet zijn om het verschil te maken. Verantwoordelijkheden worden laag in de organisatie en dichtbij de klant belegd om invulling te kunnen geven aan bankieren met de menselijke maat en aan oprechte aandacht voor autonomie, vakmanschap en groei.

### Strategische personeelsplanning

Door het (pro)actief inzetten van strategische personeelsplanning geven we invulling aan ons streven naar een simpele en wendbare organisatie. De afdelingen binnen de Volksbank bereiden zich voor op ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de personeelsbehoefte, zodat de gewenste personeelsbezetting (kwantitatief en kwalitatief) tijdig beschikbaar is en zodat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. In 2019 zijn we gestart met de verbetering van dit proces. Ons streven is dat er minder (omvangrijke) reorganisaties nodig zijn door de personeelsbehoefte tijdig op in- en externe ontwikkelingen af te stemmen. Bijvoorbeeld door medewerkers aan te trekken, talent te behouden, afscheid te nemen van medewerkers die boventallig worden en gericht te investeren in de benodigde kennis en vaardigheden van medewerkers en daarmee hun inzetbaarheid.

#### Leonard de Geus

Medewerker Beoordelen  
en Verwerking bij SNS

#### Astrid Fidder

Formulemanager bij  
RegioBank



*'Onze ervaringen  
binnen dit prachtige  
bedrijf doorgeven aan  
nieuwe ambitieuze  
medewerkers, is het  
mooiste wat er is'*

Beiden dagbegeleider van het  
introductieprogramma voor  
nieuwe medewerkers, OPEN



## Personeelsbezetting

Eind 2016 is aangekondigd dat het aantal arbeidsplaatsen bij de Volksbank tot en met 2020 naar verwachting met 800 à 900 afneemt, waarvan ongeveer de helft onze vaste bezetting betreft. Het aantal interne fte's is sinds eind 2016 afgenomen met 363 en voor het eerst sinds 2016 is in 2019 het aantal externe medewerkers gedaald. We kunnen echter niet exact herleiden hoeveel banen verloren zijn gegaan in 2019, omdat er veel dynamiek is in banen (functies zijn vervallen, deels vervallen ofwel licht of ingrijpend

gewijzigd en er zijn ook nieuwe functies en dus banen bijgekomen). De uitstroom en vooral de instroom van medewerkers nam in 2019 toe als gevolg van reorganisaties. De Volksbank investeert in duurzame inzetbaarheid van medewerkers en dit gebeurt intensiever tijdens een reorganisatie. Dit voorkomt echter niet dat we afscheid moeten nemen van medewerkers die boventallig worden en tegelijkertijd nieuwe medewerkers aantrekken. Boventallige medewerkers worden persoonlijk begeleid bij het vinden van ander werk.

|                                    | 2019    | 2018    | 2017    | 2016    |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| <b>PERSONEELSBEZETTING</b>         |         |         |         |         |
| Gemiddeld aantal interne fte's     | 2.992   | 3.112   | 3.292   | 3.347   |
| Aantal interne fte's jaarultimo    | 2.991   | 2.993   | 3.231   | 3.354   |
| Fulltime/parttime werkzaam         | 70%/30% | 69%/31% | 70%/30% | 70%/30% |
| Instroom                           | 17,8%   | 8,1%    | 7,5%    | 11,5%   |
| Uitstroom                          | 16,6%   | 15,1%   | 11,2%   | 10,4%   |
| <b>FLEXIBELE INZET</b>             |         |         |         |         |
| Tijdelijk contract <sup>1</sup>    | 14%     | 9,0%    | 11%     | 12,8%   |
| Aantal externe fte's jaarultimo    | 657     | 804     | 714     | 651     |
| Aantal externen (fte) / totaal fte | 18%     | 21%     | 18%     | 16%     |

1 Interne medewerkers met een contract voor bepaalde tijd.

## 3.4 Rendement voor de Aandeelhouder

De Volksbank wil een gezonde en stabiele bank zijn met laag-risicoactiviteiten. Onze doelstelling voor het rendement op eigen vermogen is 8%.

### Verantwoord financieel- en risicomanagement

De Volksbank streeft naar een stabiele kapitaalpositie, een adequate liquiditeitspositie en een eenvoudige en transparante balans. We beogen een financieel gezonde en stabiele bank, met activiteiten die een langdurig stabiel rendement opleveren. De balans van de Volksbank bestaat hoofdzakelijk uit particuliere hypotheeklen (ultimo 2019: 76% van het balanstotaal) en beleggingen, vooral staatsobligaties (ultimo 2019: 9% van het balanstotaal).

### Rendement op eigen vermogen

De Volksbank wil een financieel gezonde en stabiele bank zijn. Voor het rendement op eigen vermogen hanteren we een doelstelling van 8%, zoals geformuleerd in 2016. Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,7%, een lichte stijging ten opzichte van 2018 (7,6%) als gevolg van een hoger nettoresultaat, deels te niet gedaan door een hoger eigen vermogen. Hiermee zitten we licht onder onze doelstelling van 8%. Het rendement werd behaald bij een - ten opzichte van andere Europese banken - sterke kapitaalpositie.

### Dividend

De Volksbank heeft voor de reguliere dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2019 een dividend van € 161 miljoen over 2018 uitgekeerd aan NLFI. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%, de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

We stellen voor om over het resultaat van 2019 een dividend van € 165 miljoen uit te keren, wederom overeenkomend met een pay-out ratio van 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat.

Daarnaast heeft de Volksbank in december 2019 € 250 miljoen aan kapitaal uitgekeerd aan NLFI. Dit was mogelijk vanwege de ruime kapitaalpositie die in de afgelopen jaren is opgebouwd door winstinhoudingen en verlaging van het risicoprofiel, waardoor we een deel van het ten tijde van de nationalisatie ingebrachte kapitaal aan de aandeelhouder konden teruggeven.

## 3.5 Overige doelstellingen

### Kapitaal

In de eerste helft van 2019 hebben we onze doelstellingen op het gebied van kapitalisatie herzien. Voor 2020 streven we naar een leverage ratio van ten minste 4,75% (voorheen: ten minste 4,25%) en een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 19%, gebaseerd op volledig ingefaseerde Basel IV-regels (voorheen: ten minste 15%).

Onze doelstelling voor de leverage ratio ligt in lijn met de verwachte leverage ratio van vergelijkbare Europese banken en omvat een ruime managementbuffer om ernstige stress-situaties te doorstaan. Na volledige infasering van Basel IV past de minimale doelstelling van de leverage ratio van 4,75% naar verwachting bij een risicogewogen doelstelling van een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 19%. Zowel de leverage ratio als de risicogewogen doelstelling liggen ruim boven de wettelijke vereisten en bieden voldoende buffers. Ook houdt de managementbuffer rekening met andere onzekerheden. Dit betreft bijvoorbeeld de impact van toekomstige regelgevingsvereisten, waaronder Basel IV.

De Tier 1-kernkapitaalratio daalde naar 32,6% (ultimo 2018: 35,5%), door zowel een afname van het Tier 1-kernkapitaal als een stijging van de RWA. De Tier 1-kernkapitaalratio bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 19%.

Het is onze verwachting dat, op basis van het in december 2017 bereikte akkoord over Basel IV-regelgeving, onze RWA met ongeveer 40% zullen toenemen en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ruim 9%-punt.

De leverage ratio daalde van 5,5% ultimo 2018 naar 5,1%, door zowel een afname van het Tier 1-kapitaal met € 158 miljoen als een toename in de noemer van de leverage ratio met € 1,4 miljard, in lijn met de groei van het balanstotaal.

### Efficiencyratio

In 2016 hadden we voor de efficiencyratio (operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) voor het jaar 2020 een beoogde bandbreedte van 50% tot 52% als doelstelling geformuleerd.

Bij de halfjaarcijfers over 2019 hebben we aangegeven dat we verwachten deze bandbreedte in 2020 niet te halen. Deels is dit het gevolg van de toegenomen druk op de netto rentebaten in de huidige lage renteomgeving. Daarnaast zijn de operationele lasten minder gedaald dan verwacht, vooral door de extra kosten in verband met wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring.

In 2019 verbeterde de efficiencyratio van 58,7% in 2018 tot 57,3%. Dit was volledig toe te schrijven aan lagere operationele lasten.

*'Ik ben er trots op  
dat mijn afdeling het  
financiële geweten van  
de bank is'*

**Aarti Mahabali**  
Senior Finance Specialist



## 3.6 Technologie en innovatie

### Modernisering bancaire kernprocessen

Om de multimerk, single back-office strategie van de Volksbank goed vorm te geven, is het noodzakelijk om onze kernprocessen continu wendbaar en up-to-date te houden. Omdat nieuwe diensten steeds vaker een sterk digitale component hebben, moeten onze systemen flexibeler worden. In de snel veranderende wereld moet het aantal releases omhoog kunnen en moet het makkelijker worden om nieuwe toepassingen te integreren of te laten communiceren met de basis infrastructuur van de bank.

Met toenemende eisen van de moderne consument zijn zaken als snelle afhandeling van bijvoorbeeld betalingen en een uitstekende bereikbaarheid van onze diensten inmiddels een randvoorwaarde geworden. Kortom, de basis onder alle aanpassingen moet stabiel blijven.

Om onze klanten echt te leren kennen moeten verschillende systemen optimaal met elkaar kunnen communiceren. Dit betekent dat systemen met van origine verschillende gegevens en definities deze moeten kunnen uitwisselen, interpreteren en gebruiken. Alleen dan kunnen we beter datagedreven werken en de klant de best mogelijke gebruikerservaring leveren.

### Artificial Intelligence

De Volksbank ziet veel kansen om AI in te zetten, juist om de menselijke maat in het bankieren vorm te geven. Echte personalisatie en de klant echt kennen wordt zo schaalbaar mogelijk gemaakt. Het is hierbij wel van groot belang dat dit ethisch verantwoord gebeurt. Daarom zijn we dit jaar begonnen met het ontwikkelen van een ethisch framework zodat we, op basis van onze Datavisie, ook specifieke AI-modellen kunnen toetsen. Om AI-modellen te kunnen testen en uitrollen, hebben we een Big Data Platform opgezet en getest. Zo hebben we bijvoorbeeld getest of we op basis van betaalgegevens kunnen bepalen of een hypotheekaanvraag kon worden gefiatteerd zonder dat een klant loonstrookjes en andere documenten in hoofde te leveren. Uiteraard met volle instemming van de klant.

We hebben ook een eerste oplossing rondom voice bankieren ontwikkeld waarin klanten bepaalde vragen via stemherkenning kunnen stellen.

### Financiële Weerbaarheid / Bankieren met de menselijke maat

Met behulp van ons Big Data Platform en de daaruit verkregen gegevens hebben we de nodige digitale oplossingen ontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is de persoonsidentificatie voor bepaalde diensten door middel van gezichtsherkenning. De klant hoeft hiervoor nu niet meer naar een kantoor of winkel te gaan.

Om het overzicht van de klant op zijn financiën te vergroten, hebben we in concept een 'vaste lastenmanager' ontwikkeld. Deze functie brengt de vaste lasten van de klant in kaart en attendeert hem op alle abonnementen en andere terugkerende kosten.

We zijn momenteel bezig met de ontwikkeling van de functie 'mijn budget'. Deze geeft inzicht in de vaste inkomsten en uitgaven. Het toekomstig besteedbaar budget wordt op basis van AI berekend zodat de klant kan zien hoeveel hij per maand te besteden zal hebben. Hierbij wordt ook gesignaleerd of er sprake is van een toeslag. We kunnen de klant er dan op attenderen om periodiek te checken of deze toeslag nog steeds terecht wordt ontvangen om zo terugvorderingen door de overheid te voorkomen. De meeste van deze oplossingen hebben we getest in onze 'Slim!'-app. Deze app heeft diende als een kopie van de mobiel bankieren app en functioneerde als aparte testomgeving. Hierin hebben een kleine 3.000 klanten bewust deelgenomen aan experimenten, wat zeer waardevolle feedback heeft opgeleverd.

### Digitale identiteit

In de digitaliserende wereld is het met zekerheid vaststellen van de identiteit van de persoon 'achter het scherm' van toenemend belang. Er zijn dan ook veel ontwikkelingen op het gebied van digitale identiteit, oftewel self-sovereign identity, waarbij de burger zelf zowel eigenaar als beheerder is van zijn identiteitsgegevens.

Zeker vanuit het oogpunt van bankieren met de menselijke maat zijn voor ons op dit gebied de nodige toepassingen denkbaar.

Daarom zijn we betrokken bij een aantal proeven en initiatieven, zoals een proef om met een digitaal paspoort een aanvraag bij de voedselbank te kunnen doen. We hebben ook meegedaan met de door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BNK) uitgezette Hackathon Regie op Gegevens. Tijdens deze Hackathon werd gezocht naar een oplossing voor iemands digitale nalatenschap. Met name het regelen van machtigingen van bijvoorbeeld online accounts, schulden en tegoeden en de vertegenwoordiging daarvan na overlijden. Hieruit is Meegeven.nl voortgekomen, een kennissite en digitale kluis ter ondersteuning bij de afwikkeling van bankzaken na een overlijden.

We werken ook binnen het kader van de Dutch BlockChain Coalitie mee aan het ontwikkelen van een solide manier om identiteiten vast te stellen.

Verder heeft de Volksbank in oktober 2019 de intentieverklaring ondertekend om deel te nemen aan Hack\_Right. Dit is een pilotprogramma waarin politie en OM samenwerken met het bedrijfsleven met als doel jonge hackers ('first offenders') op het rechte pad te krijgen én te houden. Het programma zet zich in om de talenten van deze jongeren om te zetten naar een ethische vorm van hacken. We betrekken ethische hackers vroeg bij projecten van onze ontwikkel- en beheerteams en proberen onder andere (onbedoelde) functionaliteiten te vinden in de software die een kwaadwillende kan gebruiken en die tijdens de uitgebreide testen nog niet zijn opgevallen. Tot slot namen we samen met Techruption deel aan een 'ZZP in a day'-exercitie om registratie bij de Kamer van Koophandel (KvK) en het openen van een zakelijke rekening te vergemakkelijken.

*'Met onze  
poortwachtersfunctie  
dragen we bij aan  
een meer integere  
samenleving'*

**Marissa van  
Straten-Swijnenberg**  
Specialist Klantintegriteit





## 3.7 Commerciële ontwikkelingen

|                                                        | 31-12-2019        | 31-12-2018 |
|--------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>KLANTEN EN BETALEN</b>                              |                   |            |
| Totaal aantal klanten (in 1.000)                       | 3.270             | 3.202      |
| Totaal aantal betaalrekeningklanten (in 1.000)         | 1.568             | 1.488      |
| Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen <sup>1</sup>      | 21%               | 24%        |
| <b>Hypotheken</b>                                      |                   |            |
| Particuliere hypotheken (bruto in € miljarden)         | 48,2              | 47,3       |
| Marktaandeel nieuwe hypotheken (in #)                  | 6,1% <sup>2</sup> | 7,2%       |
| Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) <sup>3</sup> | 6,5% <sup>2</sup> | 6,6%       |
| <b>Sparen</b>                                          |                   |            |
| Particuliere spaargelden (in € miljarden)              | 38,4              | 37,4       |
| Marktaandeel particuliere spaartegoeden                | 10,4%             | 10,6%      |

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

2 Betreft 3e kwartaal 2019 cijfers wegens niet tijdig beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

3 Gebaseerd op CBS-gegevens. Marktaandelen van 31-12-2018 zijn aangepast als gevolg van aanpassingen van de marktomvang door CBS.

### Klanten en betalen

In 2019 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS gezamenlijk 219.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het totaal aantal klanten met 68.000. Net als in 2018 was deze stijging grotendeels toe te schrijven aan de groei van het aantal betaalrekeningklanten. Dit aantal steeg met 80.000 (150.000 bruto) naar 1.568.000. De nettogroei was fractioneel hoger dan in 2018 (79.000). De lagere bruto groei werd gecompenseerd door een correctie voor 18.000 inactieve betaalrekeningklanten in 2018.

Het marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen bleef met 21% hoog (2018: 24%). Dit marktaandeel ligt sinds 2014 op 20% of hoger, aanzienlijk boven het marktaandeel op basis van de totale portefeuille van circa 8%.

### Hypotheken

De Nederlandse hypotheekmarkt liet een groei zien ten opzichte van 2018, hoofdzakelijk als gevolg van een sterke groei van het aantal oversluitingen. Gemeten in aantal nieuw verstrekte hypotheken groeide de markt met 9% en gemeten in euro's met 16% tot € 123 miljard. De stijging in euro's was groter dan in aantallen doordat de gemiddelde hoofdsom een stijging liet zien.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank daalde tot € 5,5 miljard, van € 5,9 miljard in 2018 (-7%). Het marktaandeel in nieuwe hypotheken was 6,1%, eveneens lager dan in 2018 (7,2%). Deze daling was het gevolg van concurrentie op de hypotheekmarkt en de verder toegenomen vraag naar hypotheken met een rentevaste periode van 10 jaar of langer. Het aandeel hiervan in de totale markt nam toe tot 59% ten opzichte van 56% in 2018. Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef ons marktaandeel stabiel op 6,5%.

De renteherzieningen bedroegen bijna € 2,8 miljard, een daling ten opzichte van 2018 (€ 3,3 miljard). Van de

herzieningen betrof ongeveer een vijfde vroegtijdige renteherzieningen (2018: ongeveer 25%). De vroegtijdige renteherzieningen namen af doordat bij een groot deel van de portefeuille reeds in eerdere jaren een herziening had plaatsgevonden. Reguliere renteherzieningen waren vrijwel stabiel.

De aflossingen stegen tot € 5,3 miljard, een stijging ten opzichte van 2018 (€ 4,6 miljard). Dit was mede het gevolg van een groeiende portefeuille, een hoger aantal verhuizingen, hevige concurrentie op de oversluitmarkt en een toename in aflossingen van overbruggingskredieten.

In lijn met de veranderende samenstelling van de hypotheekportefeuille, weerspiegeld in een toename van annuïtaire hypotheken, namen ook de contractuele aflossingen geleidelijk toe.

Doordat de hypotheekproductie de aflossingen met € 0,2 miljard oversteeg, heeft de Volksbank een lichte groei van de hypotheekportefeuille gerealiseerd. Daarnaast stegen, als gevolg van de gedaalde rente, IFRS-waarderingsaanpassingen in verband met hedge accounting van € 0,5 miljard ultimo 2018 tot € 1,2 miljard. Per saldo groeide de particuliere hypotheekportefeuille van € 47,3 miljard ultimo 2018 tot € 48,2 miljard (bruto boekwaarde).

Als gevolg van de grote vraag naar hypotheken met een rentevaste periode van 15 jaar of langer groeide het aandeel van deze hypotheken binnen de totale portefeuille tot 19,6% (€ 9,2 miljard), ten opzichte van 18,3% ultimo 2018 (€ 8,6 miljard). Ook het aandeel hypotheken met een rentevaste looptijd van 10 tot 15 jaar nam toe, van 64% ultimo 2018 naar 66%.

### Sparen

Ondanks de historisch lage spaartarieven is de Nederlandse particuliere spaarmarkt licht gegroeid naar € 368 miljard, van € 354 miljard ultimo 2018.

In het vierde kwartaal van 2019 hebben wij een onderzoek verricht om samen met onze klanten en consumentenorganisaties tot mogelijke of gewenste maatregelen te komen met betrekking tot de lage rente (zie: paragraaf 3.1.2. Eenvoudige en transparante producten)

Dit heeft ons een aantal ideeënrichtingen gegeven die wij in de eerste helft van 2020 tot concrete proposities willen maken. Particuliere spaartegoeden bij de Volksbank stegen naar € 38,4 miljard ten opzichte van € 37,4 miljard eind 2018. Het marktaandeel daalde echter tot 10,4% (2018: 10,6%).

**Didi Strating**

Persoonlijk adviseur bij  
Mobiel Advies SNS

**Hendrik Snijder**

Trainee Risk bij  
de Volksbank

**Mieke Docter**

Management Assistent  
Strategie bij de Volksbank

**Woudry Schonewille**

Persoonlijk adviseur bij  
Mobiel Advies SNS



*'Als iedereen er  
wat meer is voor elkaar  
dan hebben we het  
allemaal een beetje beter  
voor elkaar!'*

## 3.8 Financiële resultaten

### Winst- en verliesrekening

| in miljoenen euro's                                          | 2019       | 2018       | Mutatie    |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Netto rentebaten                                             | 875        | 908        | -4%        |
| Netto provisie en beheervergoedingen                         | 51         | 44         | 16%        |
| Overige baten                                                | 3          | 6          | -50%       |
| <b>Totaal baten</b>                                          | <b>929</b> | <b>958</b> | <b>-3%</b> |
| Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen           | 533        | 562        | -5%        |
| Wettelijke heffingen                                         | 41         | 47         | -13%       |
| <b>Totaal operationele lasten</b>                            | <b>574</b> | <b>609</b> | <b>-6%</b> |
| Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa        | -7         | -12        | 42%        |
| <b>Resultaat voor belastingen</b>                            | <b>362</b> | <b>361</b> | <b>0%</b>  |
| Belastingen                                                  | 87         | 93         | -6%        |
| <b>Nettoresultaat</b>                                        | <b>275</b> | <b>268</b> | <b>3%</b>  |
| Efficiëncyratio <sup>1</sup>                                 | 57,3%      | 58,7%      |            |
| Rendement eigen vermogen (REV) <sup>2</sup>                  | 7,7%       | 7,6%       |            |
| Rentemarge (bps) <sup>3</sup>                                | 1,37%      | 1,47%      |            |
| Operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>4</sup> | 0,83%      | 0,91%      |            |

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

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

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

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

### NETTOWINST

De nettowinst liet een stijging zien naar € 275 miljoen, ten opzichte van € 268 miljoen in 2018 (+3%). De toename was voornamelijk toe te schrijven aan € 35 miljoen lagere totale operationele lasten en een licht lagere belastingdruk dan in 2018. Deze positieve factoren werden deels tenietgedaan door € 29 miljoen lagere totale baten en een € 5 miljoen lagere terugname van bijzondere waardeverminderingen van financiële activa.

Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,7%, een lichte stijging ten opzichte van 2018 (7,6%). Deze stijging was het gevolg van een hogere nettowinst, deels tenietgedaan door een hoger gemiddeld eigen vermogen.

De lagere operationele lasten exclusief wettelijke heffingen leidden tot een verbetering van de efficiëncyratio van 58,7% in 2018 tot 57,3%.

### BATEN

#### Verdeling baten

| in miljoenen euro's                           | 2019       | 2018       | Mutatie    |
|-----------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Netto rentebaten                              | 875        | 908        | -4%        |
| Netto provisie en beheervergoedingen          | 51         | 44         | 16%        |
| Resultaat uit beleggingen                     | 12         | 3          | 300%       |
| Resultaat uit overige financiële instrumenten | -10        | 2          | --         |
| Overige operationele opbrengsten              | 1          | 1          | 0%         |
| <b>Totaal baten</b>                           | <b>929</b> | <b>958</b> | <b>-3%</b> |
| Rentemarge (bps)                              | 1,37%      | 1,47%      |            |

De totale baten daalden met € 29 miljoen tot € 929 miljoen (-3%) gedreven door lagere netto rentebaten.

#### Netto rentebaten

De netto rentebaten daalden met € 33 miljoen tot € 875 miljoen (-4%). Dit kwam voornamelijk door lagere baten uit hypotheeklen als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen tegen lagere tarieven. Daarnaast is ook de nieuwe hypotheekproductie afgesloten tegen substantieel lagere tarieven dan die van afgeloste hypotheeklen. Ontvangen vergoedingen voor renteverlies uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen en aflossingen van hypotheeklen waren substantieel, maar lager dan in 2018.

De lagere baten uit hypotheeklen werden deels gecompenseerd door lagere rentelasten verbonden

aan derivaten voor het sturen van het renterisico en verlagingen van de spaarrente.

De rentemarge daalde tot 1,37%, vergeleken met 1,47% in 2018. Lagere netto rentebaten en een hoger gemiddeld niveau van activa veroorzaakten elk 5 basispunten van de daling.

### Netto provisie en beheervergoedingen

De netto provisie en beheervergoedingen lieten een stijging zien van € 7 miljoen tot € 51 miljoen. Deze stijging werd voornamelijk gedreven door hogere ontvangen provisies, onder meer voor betalingsverkeer en hypotheekadvies.

Hogere betaalde distributievergoedingen aan franchisenemers als gevolg van een toename in het aantal franchise-winkels beïnvloedden de netto provisie en beheervergoedingen negatief.

### Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen steeg met € 9 miljoen tot € 12 miljoen, grotendeels gedreven door hogere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen die werden verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille.

### Overig resultaat uit financiële instrumenten

Het overig resultaat uit financiële instrumenten liet een omslag zien van € 2 miljoen positief in 2018 naar € 10 miljoen negatief. Dit was grotendeels toe te schrijven aan een lager resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, onder meer gerelateerd aan de IFRS-waarderingsaanpassingen van hypotheke. In 2018 was dit resultaat licht positief, in 2019 negatief.

## LASTEN

### Operationele lasten en fte's

| in miljoenen euro's                                | 2019         | 2018         | Mutatie    |
|----------------------------------------------------|--------------|--------------|------------|
| Personeelskosten                                   | 373          | 402          | -7%        |
| Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa       | 36           | 21           | 71%        |
| Overige operationele lasten                        | 165          | 186          | -11%       |
| <b>Totaal operationele lasten</b>                  | <b>574</b>   | <b>609</b>   | <b>-6%</b> |
| Wettelijke heffingen (overige operationele lasten) | 41           | 47           | -13%       |
| <b>Gecorrigeerde operationele lasten</b>           | <b>533</b>   | <b>562</b>   | <b>-5%</b> |
| Efficiëncyratio                                    | 57,3%        | 58,7%        |            |
| Operationele lasten als % van gemiddelde activa    | 0,83%        | 0,91%        |            |
| <b>FTE</b>                                         |              |              |            |
| Totaal aantal interne fte's                        | 2.991        | 2.993        | 0%         |
| Totaal aantal externe fte's                        | 657          | 804          | -18%       |
| <b>Totaal aantal fte's</b>                         | <b>3.648</b> | <b>3.797</b> | <b>-4%</b> |

De totale operationele lasten daalden met € 35 miljoen tot € 574 miljoen, waarvan € 6 miljoen door lagere wettelijke heffingen.

De wettelijke heffingen bedroegen € 41 miljoen, waarvan € 7 miljoen was gerelateerd aan de bijdrage aan het resolutiefonds (2018: € 15 miljoen) en € 34 miljoen aan de ex ante bijdrage aan het depositogarantiestelsel (DGS) (2018: € 32 miljoen). De bijdrage aan het resolutiefonds over 2018 was gebaseerd op de situatie in 2016, het jaar waarin de juridische fusie tussen SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. plaatsvond. In de door de Single Resolution Board (SRB) gehanteerde methodiek werden hierdoor gedekte deposito's van ASN Bank en RegioBank niet in aanmerking genomen voor het vaststellen van de jaarlijkse bijdrage. De hogere bijdrage aan het DGS is hoofdzakelijk gedreven door de groei in gedekte deposito's.

Gecorrigeerd voor wettelijke heffingen daalden de operationele lasten met € 29 miljoen tot € 533 miljoen, met name als gevolg van € 29 miljoen lagere personeelskosten. Van deze afname had € 15 miljoen betrekking op lagere reorganisatielasten. In 2018 bedroeg de dotatie aan de reorganisatievoorziening € 21 miljoen in verband met initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren. In 2019 was de additionele dotatie € 6 miljoen. Daarnaast droeg een afname van het totaal aantal fte's met 149 bij aan de daling van de personeelskosten.

De afschrijvingen op (im)materiële activa waren € 36 miljoen en daarmee € 15 miljoen hoger. Dit weerspiegelde grotendeels de impact van IFRS 16 Leases, wat resulteerde in een verschuiving van € 12 miljoen van overige operationele lasten (huisvestingskosten) naar afschrijvingen.

De overige operationele lasten exclusief wettelijke heffingen daalden met € 21 miljoen, grotendeels door de hiervoor genoemde verschuiving. Daarnaast bevatten de overige operationele lasten in 2019 een positieve herwaardering van € 7 miljoen gerelateerd aan een eerdere bijdrage aan het DGS betreffende het faillissement van DSB. Ten slotte waren de externe advieskosten, vooral gerelateerd aan projecten op het gebied van wet- en regelgeving, € 8 miljoen lager. In 2018 omvatten de overige operationele lasten een vrijval van voorzieningen van € 11 miljoen in 2018, grotendeels inzake het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB.

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa verbeterde van 91 basispunten (bps) in 2018 tot 83 bps door zowel lagere gecorrigeerde operationele lasten als hogere gemiddelde totale activa.

Vergeleken met eind 2018 nam het totaal aantal werknemers gemeten in fte af met 149 tot 3.648 (-4%). Het aantal interne medewerkers eind 2019 was 2.991, vrijwel stabiel ten opzichte van eind 2018. Het aantal externe medewerkers daalde van 804 tot 657 fte, voornamelijk als gevolg van de afronding van projecten.



### Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa

| in miljoenen euro's                                                 | 2019      | 2018       | Mutatie    |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|
| Particuliere hypotheke                                              | 2         | -8         | -          |
| Overige particuliere leningen                                       | -2        | -1         | -100%      |
| Mkb-kredieten                                                       | -8        | -5         | -60%       |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid           | 2         | 1          | 100%       |
| Beleggingen                                                         | -1        | 1          | --         |
| <b>Totaal bijzondere waardeverminderingen van financiële activa</b> | <b>-7</b> | <b>-12</b> | <b>42%</b> |
| Risicokosten totale leningen                                        | -0,01%    | -0,03%     |            |
| Risicokosten particuliere hypotheke                                 | 0,00%     | -0,02%     |            |
| Risicokosten mkb-kredieten                                          | -1,05%    | -0,75%     |            |

In 2019 was er een terugname van bijzondere waardeverminderingen van financiële activa van € 7 miljoen, een afname ten opzichte van een terugname van € 12 miljoen in 2018.

De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke bedroegen € 2 miljoen, na een terugname van € 8 miljoen in 2018. In beide perioden was er sprake van een daling van stage 3- leningen als gevolg van verbeterde economische omstandigheden, in het bijzonder van de Nederlandse huizenmarkt en de werkloosheid. In 2018 resulteerde dit in een terugname van bijzondere waardeverminderingen ondanks een additionele voorziening voor stage 3- leningen die langer dan 5 jaar in default waren. In 2019 werd de vrijval als gevolg van een daling van stage 3- leningen meer dan tenietgedaan door additionele waardeverminderingen voor aflossingsvrije hypotheke en in verband met aanpassingen van het voorzieningenmodel die vooral stage 2- leningen raakten.

De terugname van bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroeg € 2 miljoen (2018: € 1 miljoen).

De terugname van bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten bedroeg € 8 miljoen als gevolg van een afname van stage 2- leningen door verbeterde economische vooruitzichten die worden gebruikt in scenario's voor het bepalen van de kredietvoorziening. Ook de stage 3- leningen daalden, als gevolg van herstel van klanten in default. In 2018 resulteerden de hiervoor genoemde factoren ook in een terugname, die deels werd gecompenseerd door een additionele dotatie aan de voorziening voor stage 3- leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

De bijzondere waardeverminderingen op overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid waren € 2 miljoen (2018: € 1 miljoen).

### BELASTINGEN

De Volksbank heeft € 87 miljoen vennootschapsbelasting verantwoord over het resultaat van 2019. De effectieve belastingdruk bedroeg 24% (2018: 26%), bij een nominaal tarief van 25%. De lagere belastingdruk werd veroorzaakt door de waardering van een per saldo uitgestelde belastingvordering tegen hogere vennootschapsbelastingtarieven in 2020 en 2021 dan eerder aangenomen. Voor 2020 blijft het tarief ongewijzigd op 25% waar voorheen werd uitgegaan van een daling tot 22,55%. In 2018 resulteerde de verwachte daling van de vennootschapsbelastingtarieven juist in een hogere belastingdruk, deels gecompenseerd door een belastingbate in verband met de afwikkeling van de belastingaangifte voor het jaar 2016.

## Vooruitzichten

De Nederlandse economie zal de komende tijd naar verwachting verder aan groei momentum verliezen onder invloed van de internationale conjunctuurvertraging. De onzekerheid rond brexit is voor het moment afgenomen, maar een eventueel mislukken van de onderhandelingen tussen Brussel en Londen over een nieuw handelsakkoord blijft hierbij een groot risico. Niettemin kan het vaartverlies voor de Nederlandse economie beperkt zijn dankzij een aanhoudend solide binnenlandse vraag. De werkloosheid zal naar verwachting op het huidige lage niveau stabiliseren. De prijsstijgingen op de woningmarkt vlakken naar verwachting licht af, terwijl het uitermate lage aantal te koop staande woningen tot een geringe daling van het aantal transacties leidt. Gegeven de vooruitzichten van matige groei en lage inflatie in de eurozone en – daarmee samenhangend – een uitermate ruim geldbeleid van de Europese Centrale Bank (ECB) zal het huidige lage renteklimaat voor een langere periode aanhouden.

De netto rentebaten zullen in 2020 naar verwachting lager zijn dan in 2019, hoofdzakelijk door lagere rentebaten op hypotheeklen in de aanhoudend lage renteomgeving. Gegeven ons beleid voor 2020 inzake spaartarieven zullen de lagere rentelasten op spaartegoeden deze daling niet kunnen compenseren.

Voor 2020 verwachten we geen verdere daling van de totale operationele lasten exclusief wettelijke heffingen.

Voor 2020 verwachten we dat bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen laag zullen blijven, gegeven de macro-economische vooruitzichten.

Alles bijeen genomen verwachten we dat de nettowinst in 2020 lager zal zijn dan in 2019.

## Servicemedewerkers

Facilitair Bedrijf

*'Hoewel fysieke post verdwijnt willen wij ook in de digitale wereld van toegevoegde waarde blijven voor de Volksbank en haar klanten'*









# 4. Risiko- management



### IFRS 7 EN PILLAR 3

Om daar waar mogelijk toelichtingen te combineren en herhaling te voorkomen, zijn de vereiste IAS 1 en IFRS 7 toelichtingen omtrent het managen van kapitaal en risico's met betrekking tot financiële instrumenten opgenomen in dit hoofdstuk.

De informatie is alleen onderdeel van de accountantscontrole op de jaarrekening indien bij de tekst of bij de tabel het label 'Audited' is vermeld.

Daarnaast publiceert de Volksbank op haar website [www.devolsbank.nl](http://www.devolsbank.nl) een separate Pillar 3-rapportage met daarin aanvullende informatie over de risico's, het risicomanagement en de kapitaaltoereikendheid van de bank. Deze informatie is vereist op basis van de kapitaaleisen CRD IV en CRR, maar vormt geen onderdeel van de door de externe accountant gecontroleerde informatie.

## 4.1 Inrichting risicomanagement

### 4.1.1 Inrichting risicomanagement

#### DOELSTELLING RISICOMANAGEMENT

De Volksbank wil veilig en vertrouwd bankieren voor iedereen mogelijk maken. Met ons risicomanagement maken we de verbinding tussen onze missie en de risico's die bij deze missie horen. We maken onderscheid in risico's die kansen met zich meebrengen en risico's die moeten worden vermeden. Op basis hiervan bepalen we onze risicobereidheid. Hierbij houden we rekening met alle elementen van ons principe van gedeelde waarde waarbij alle vier stakeholders evenveel aan bod komen.

#### RISICOMANAGEMENT EN GEDEELDE WAARDE

##### NUT VOOR DE KLANT

We bouwen aan een goede en langdurige relatie met de klant gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Hierdoor zijn wij beter in staat om onze klanten te ondersteunen in de beheersing van hun eigen financiële situatie. We streven naar helder en transparant risicomanagement.

##### VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ

We zijn betrokken bij de ontwikkeling van producten en diensten die de financiële weerbaarheid van de klant vergroten. Hierbij wegen wij de risico's zorgvuldig af en volgen we de wet- en regelgeving nauwgezet.

##### OPRECHTE AANDACHT VOOR DE MEDEWERKER

Om onze missie waar te maken hebben we gemotiveerde en deskundige mensen nodig. Met oprechte aandacht stimuleren we betrokkenheid van de medewerkers en de ontwikkeling van hun deskundigheid.

##### RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER

We streven naar een solide kapitaalpositie, een adequate liquiditeitspositie en een eenvoudige en

transparante balans. Zo dragen we bij aan een financieel gezonde en stabiele bank, met activiteiten die een langdurig stabiel rendement opleveren.

#### RISICOMANAGEMENT FRAMEWORK

De Volksbank hanteert het Integrated Control Framework (ICF) om risicomanagement vorm te geven. Het ICF, dat aansluit op het COSO Enterprise Risk Management, schept duidelijke kaders die zorgen voor gestroomlijnde beheersprocessen met een heldere risicogovernance en geeft richting aan de gewenste cultuur en het risicobewustzijn.

Het risicomanagementproces bestaat uit vier jaarlijkse cycli: het uitvoeren van de strategische risicoanalyse (SRA), de tactische risicoanalyse (TRA), het vaststellen van de risicobereidheid en het bepalen van de risicostrategie.

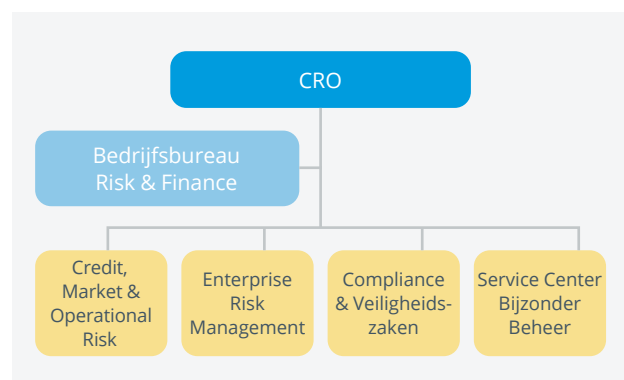
Gezamenlijk vormen deze onderdelen een solide basis die het de bank mogelijk maakt om actief de risico's te besturen die van invloed zijn op het behalen van de strategische doelstellingen.

De Directie voert de jaarlijkse SRA uit, waarbij alle risicofactoren als gevolg van zowel interne als externe ontwikkelingen worden geïnventariseerd. Waar nodig worden maatregelen opgesteld om de gevolgen van deze risicofactoren binnen de risicobereidheid te brengen. De Directie vormt zich een oordeel over de realisatie van de strategische doelstellingen en het risicomanagement. Zij doet dit onder andere op basis van businessrapportages (maandelijks en per kwartaal), tweedelijns risicorapportages en interne auditrapporten.

De missie, ambitie en strategische doelstellingen van de Volksbank worden vertaald in een risicostrategie. Hierin worden de doelstellingen van risicomanagement beschreven, rekening houdend met de uitkomsten van de SRA.

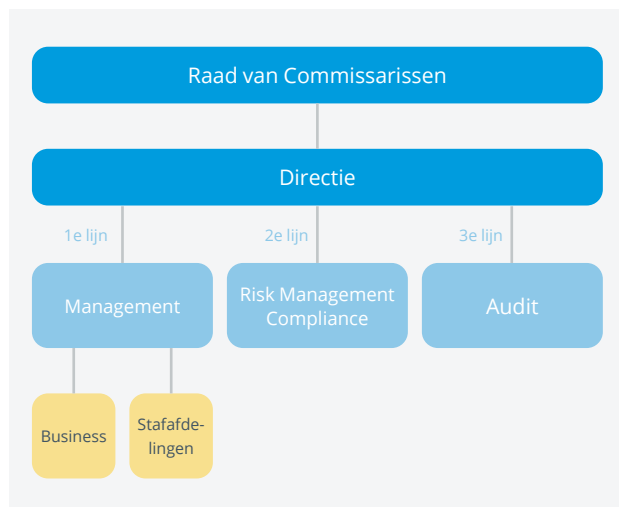
#### RISICOGOVERNANCE AUDITED

In 2019 is het bedrijfsbureau Risk & Finance onder de verantwoordelijkheid van de CRO geplaatst. De risicomanagementorganisatie ziet er als volgt uit:



Momenteel zijn wij bezig met een verbeterde inrichting van de Compliance organisatie.

De risicogovernance van de Volksbank is gebaseerd op het 'three lines of defence'-model.

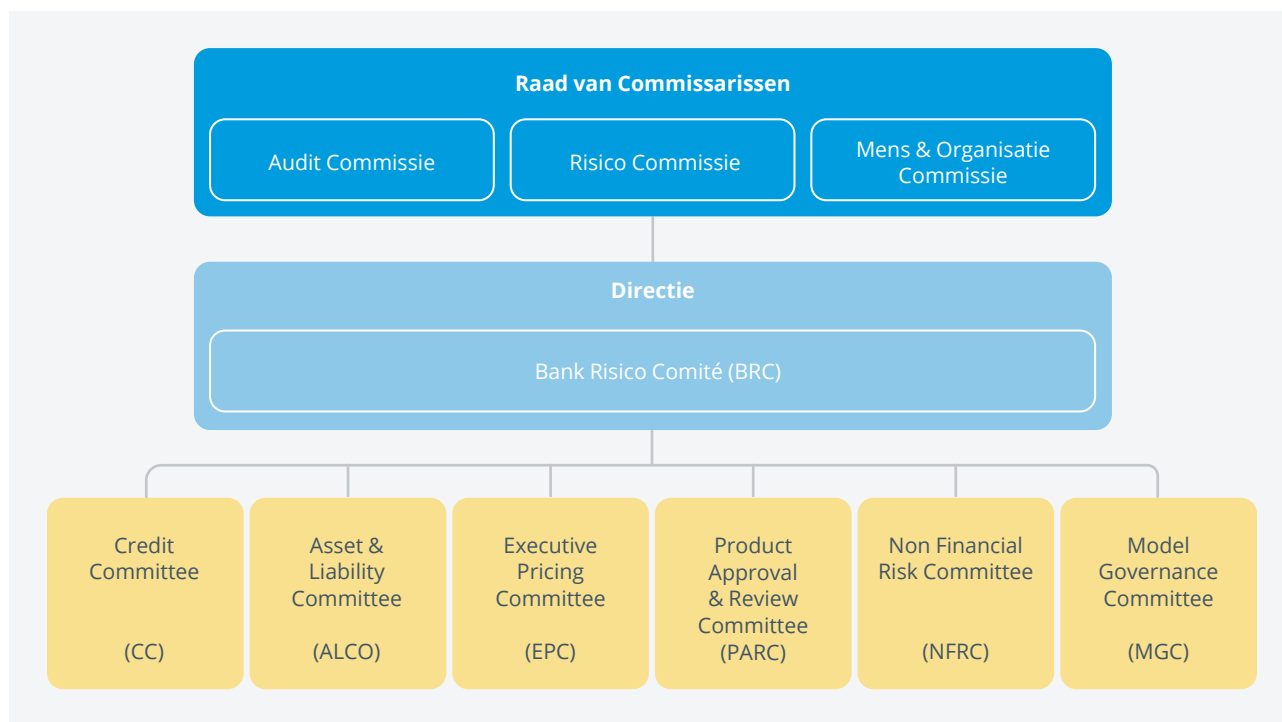


In dit model is de eerste lijn (de business) verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van

haar eigen processen. Ze identificeert de risico's, beoordeelt en rapporteert over deze risico's en zet ze af tegen de vastgestelde risicobereidheid. De tweede lijn ondersteunt de business, stelt de kaders vast, geeft advies en monitort of de business daadwerkelijk haar verantwoordelijkheid neemt. Tevens monitort de tweede lijn of de Volksbank voldoet aan wet- en regelgeving en haar interne beleid met betrekking tot integriteit. De derde lijn (de auditfunctie) beoordeelt in onafhankelijkheid het functioneren van de eerste en tweede lijn.

De Directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement en fungeert binnen de risicomanagement organisatie als overkoepelend Bank Risico Comité (BRC). Ze wordt hierin ondersteund door risicocomités (zie ook de definitielijst voor een toelichting), met in elk comité vertegenwoordigers van de eerste en de tweede lijn.

De Raad van Commissarissen (RvC) is verantwoordelijk voor het toezicht op de Directie en wordt hierin geadviseerd door de Audit Commissie, de Risico Commissie en de Mens & Organisatie Commissie.



Elk risicocomité wordt door een lid van de Directie voorgezeten. De derde lijn kent geen vaste vertegenwoordiger in de risicocomités maar kan te allen tijde een vergadering bijwonen.

In de comités vindt overleg plaats tussen de business die de risico's stuurt, en de risicomanagement-organisatie die de risico's en de sturing daarop monitort. Besluitvorming over risico's volgt de lijnen van de risicogovernance en wordt getoetst aan de risicorichtlijnen. Eventuele overschrijdingen van risicolimieten of inbreuk op de risicobereidheid bespreken we in de risicocomités. Indien nodig legt

een risicocomité een discussiepoint voor aan de Directie.

Naast de risicocomitéstructuur zijn er twee regulatory boards. Deze signaleren ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving en zien toe op een juiste en tijdige implementatie daarvan binnen de Volksbank. Daarnaast is er een information board die beleid vaststelt over datamanagement en -definities en de implementatie daarvan bewaakt. De regulatory boards en information board vallen onder de verantwoordelijkheid van een directielid.

Elk jaar voeren we een integrale zelfevaluatie uit voor alle risicocomités. Indien nodig stellen we verbeterpunten vast.

## CULTUUR EN RISICOBEWUSTZIJN

### Uitdragen risicocultuur

Cultuur is een bepalende factor voor risicomanagement en risicobewustzijn en is daarom ook onderdeel van het ICF. We willen dat de risicocultuur door de hele organisatie wordt uitgedragen. Directie en medewerkers zijn zich bewust van hun (voorbeeld)rol en verantwoordelijkheden. De Directie keurt het risicobeleid goed. De aanwezigheid van leden van de Directie in alle risicocomités geeft invulling aan hun betrokkenheid bij het risicomanagement.

### Risicorichtlijnen

De Volksbank beschikt over uitgebreide risicorichtlijnen. Deze beschrijven bijvoorbeeld de risicobereidheid, taken en verantwoordelijkheden en rapportage- en communicatielijnen. Onze risicorichtlijnen sluiten aan bij onze positie als een maatschappelijke bank met laag-risicoactiviteiten. We scherpen onze richtlijnen voortdurend aan en hebben de gedeelde waarde benadering erin opgenomen. Met aandacht voor de klant, maatschappij, medewerker en aandeelhouder stimuleren we kritisch na te denken over de verhouding tussen risico en rendement. Naast het financieel rendement zijn ook aspecten als nut voor de klant, oprechte aandacht voor de medewerker en verantwoordelijkheid voor de maatschappij belangrijk.

### Ontwikkelen van risicobewustzijn

Leidinggevendens zorgen ervoor dat de risicorichtlijnen inzichtelijk en bij medewerkers bekend zijn. Binnen de organisatie worden trainingen, workshops en e-learnings gegeven om het risicobewustzijn verder te ontwikkelen. Op die manier kunnen medewerkers beter en bewuster omgaan met risico's. Ook worden successen en leerervaringen op het gebied van risicobewustzijn met medewerkers gedeeld.

### Interne gedragscode

Wij verwachten van onze medewerkers dat ze integer handelen. Onze interne gedragscode Gezond Verstand, Gezond Geweten is hierbij leidend. Hierin besteden we aandacht aan morele dilemma's en hoe medewerkers ermee kunnen omgaan. Een goed gespreid netwerk van vertrouwenspersonen biedt medewerkers de gelegenheid eventuele misstanden bespreekbaar te maken.

### Beloningsbeleid

De Volksbank voert een beloningsbeleid dat is gebaseerd op ons Manifest, onze ambitie van gedeelde waarde en ons profiel van een maatschappelijke bank. De Volksbank kent geen variabele beloning. Dit voorkomt het nemen van ongewenste risico's die het individuele belang op korte termijn zou kunnen plaatsen boven de collectieve doelstellingen op lange termijn (zie ook paragraaf 6.6 Remuneratierapport).

## RISICOPROFIEL

De Volksbank is een bank die zich met name richt op Nederlandse retailklanten met drie heldere en transparante producten en diensten: hypotheek, betalen en sparen. Wij accepteren het risicoprofiel dat past bij een bedrijfsmodel met laag risico-activiteiten met beperkte product- en geografische diversificatie. We treffen adequate voorzieningen voor de kredietverliezen die we redelijkerwijze kunnen verwachten. Ook houden we een ruime kapitaalpositie aan om onverwachte verliezen op te vangen.

Driekwart van de activa van de Volksbank bestaat uit Nederlandse woninghypotheken. Deze focus brengt concentratierisico's met zich mee. We accepteren dat de bank hierdoor gevoelig is voor economische, politieke en sociale ontwikkelingen in Nederland. Daarnaast hebben we te maken met aanzienlijke concurrentie. We zijn ons hiervan bewust. We mitigeren het risico van onze strategische keuze door nadrukkelijk te kiezen voor Bankieren met de menselijke maat en onze gedeelde waarde ambitie, die daaraan uitdrukking geeft. We vangen de nadelige effecten van deze concentratie op door ons te richten op de drie strategische pijlers.

Bij de sturing van onze hypotheekportefeuille richten we ons op:

- een verantwoorde financiering van nieuwe klanten;
- het behoud van een gezonde bestaande portefeuille;
- begeleiding van klanten in financiële moeilijkheden.

De inkomsten van de Volksbank bestaan voor een groot deel uit (netto) rentebaten. Deze worden beïnvloed door het niveau en de veranderingen van de rentestanden en credit spreads. We managen deze rentegevoeligheid zorgvuldig, maar kunnen niet uitsluiten dat renteveranderingen invloed hebben op het resultaat.

Spaargelden van klanten zijn de belangrijkste bron van aan ons toevertrouwde middelen. De omvang van deze spaargelden is gevoelig voor de vergoede spaarrente. Voor diversificatie van onze financieringsbronnen trekken we ook middelen aan op de geld- en kapitaalmarkten. De hoogte van onze credit rating is een belangrijke factor, want deze is medebepalend voor de prijs van extern aangetrokken middelen. We zien toe op een ruime beschikbaarheid van middelen met behulp van liquiditeitsmanagement.

In onze operationele activiteiten is het mogelijk dat we op allerlei fronten risico's lopen die schade berokkenen aan de bank en haar reputatie. We hebben deze risico's in kaart gebracht en streven er continu naar tijdige en adequate beheersingsmaatregelen te treffen.

### 4.1.2 Toprisico's

Ontwikkelingen binnen en buiten de Volksbank kunnen invloed hebben op de realisatie van onze strategische doelstellingen (zie ook paragraaf 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen). De Volksbank heeft deze ontwikkelingen in kaart gebracht en maatregelen getroffen om de mogelijke invloed ervan in lijn te brengen met onze risicobereidheid. Elk jaar evalueert

de Volksbank de belangrijkste risico's en past de classificatie waar nodig aan. In dit hoofdstuk beschrijven we de toprisico's van 2019, waarbij we ook vooruitkijken naar 2020 en de meest recente ontwikkelingen meenemen. De pijlen tonen de trend in de beweging van de risico's. We houden geen rekening met het effect van mitigerende maatregelen waarmee het risico wordt beperkt.

Momenteel vindt er binnen de Volksbank een strategische heroriëntatie plaats. Hierbij wordt rekening gehouden met de genoemde toprisico's. Voor meer informatie over deze strategie zie hoofdstuk 2 Onze strategie.

## TOPRISICO'S ALS GEVOLG VAN EXTERNE ONTWIKKELINGEN

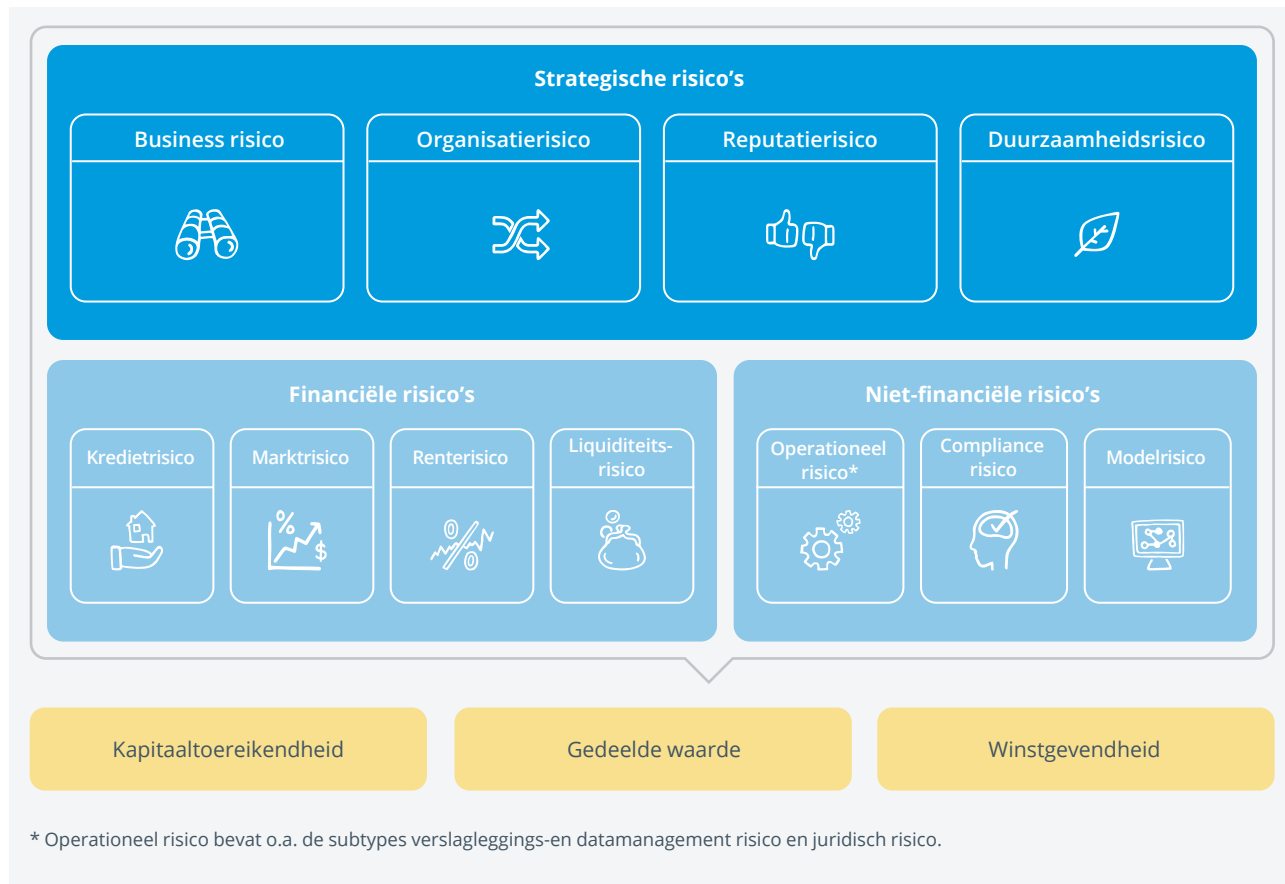
| Risico                                                                                  | Omschrijving risico en impact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Trend                                                                               | Maatregelen                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Langdurig lage rente                                                                    | De markrentes blijven langdurig op een heel laag niveau waardoor de netto rentemarge structureel afneemt en de winstgevendheid onder druk staat.                                                                                                                                                                                                                                                             |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.2 business risico en paragraaf 4.4 marktrisico voor een toelichting op de maatregelen.</li> <li>Aanvullend wordt gestuurd op kostenverlagingen.</li> </ul> |
| Een steeds sneller veranderende omgeving met nieuwe technologieën en concurrenten.      | De Volksbank is onvoldoende in staat om zich snel en adequaat aan te passen in reactie op veranderingen in de markt waardoor onvoldoende een relatie met de klant wordt opgebouwd. Bankieren met de menselijke maat wordt niet ingevuld en op termijn wordt de levensvatbaarheid van het business model aangetast en verliest de bank haar bestaansrecht.                                                    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.2 organisatierisico voor een toelichting op de maatregelen.</li> </ul>                                                                                     |
| Veranderende klantverwachtingen naar o.a. meer gemak, online en mobiele dienstverlening | Het producten- en dienstenaanbod van de Volksbank is onaantrekkelijk voor klanten en/of nieuwe businessmodellen worden niet tijdig ontwikkeld, waardoor de klanttevredenheid daalt, het nut voor de klant niet geleverd wordt, de klantrelatie verloren gaat, volumes en beoogde marges achterblijven of de levensvatbaarheid van het business model wordt aangetast en de bank haar bestaansrecht verliest. |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.2 organisatierisico voor een toelichting op de maatregelen.</li> </ul>                                                                                     |
| Aansluiting strategie bij (nieuwe) aandeelhouder                                        | De toekomst van de Volksbank wijzigt ingrijpend, waardoor de gedeelde waarde ambitie niet of onvoldoende kan worden gerealiseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.2 business risico voor een toelichting op de maatregelen.</li> </ul>                                                                                       |

## TOPRISICO'S ALS GEVOLG VAN INTERNE ONTWIKKELINGEN

| Risico                                                  | Omschrijving risico en impact                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Trend                                                                               | Maatregelen                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onvoldoende wendbare en beschikbare data en IT systemen | De data- en IT-systemen van de Volksbank zijn niet toereikend om de marktontwikkelingen te kunnen volgen, de beschikbaarheid van systemen is onvoldoende, of (klant)data zijn niet betrouwbaar of slecht toegankelijk, waardoor de wendbaarheid en innovatiekracht achterblijven en de reputatie wordt geschaad. |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.5 operationeel risico voor een toelichting op de maatregelen.</li> </ul> |
| Schaarste competenties en inzetbaarheid van medewerkers | De Volksbank kan niet voldoende kennis en vaardigheden aantrekken nodig om de gewenste veranderingen te realiseren, waardoor de prestaties en het innovatievermogen van de bank achterblijven en medewerkers niet of beperkt (duurzaam) inzetbaar zijn in (nieuwe) functies.                                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zie onder paragraaf 4.5 operationeel risico voor een toelichting op de maatregelen.</li> </ul> |



### 4.1.3 Risicobereidheid en risico-indicatoren



In de jaarlijkse SRA identificeren en beoordelen we de risico's in relatie tot de toprisico's en onze strategie. De belangrijkste risico's worden uiteindelijk opgenomen in de risicoclassificatie. Eventueel maken we in deze classificatie aanpassingen die rekening houden met bijvoorbeeld nieuwe regelgeving, interne en externe ontwikkelingen, of een wijziging in de strategie of risicocapaciteit. In 2019 hebben we nieuwe risicotypes aan de risicoclassificatie toegevoegd. Zie ook paragraaf 2.2 Missie, ambitie en doelstellingen.

De Volksbank heeft de belangrijkste risicotypen ingedeeld in strategische risico's, financiële risico's en niet-financiële risico's. In de paragrafen 4.2 Strategische risico's tot en met 4.5 Niet-financiële risico's gaan we hier dieper op in. Jaarlijks bepalen we de risicobereidheid per risicotype in samenhang met de algemene risicobereidheid en de strategische doelstellingen van de bank. Dit noemen we de Risk Appetite Statements (RAS). Op basis van de risicobereidheid bepalen we vervolgens per risicotype, het niveau waarbij we ons comfortabel voelen. Dit doen we aan de hand van concrete risico-indicatoren. Daarnaast stellen we per risico-indicator een interventieladder vast met bandbreedtes voor het moment waarop opvolging noodzakelijk is. De bandbreedtes worden vastgesteld op basis van interne stresstesten, economisch kapitaal en het herstelplan. Zie ook paragraaf 4.8.2 Management en beheersing.

We onderscheiden de volgende typen risico-indicatoren:

- waarschuwingsindicatoren die vroegtijdig omstandigheden met een mogelijke negatieve invloed signaleren;
- risicobereidheidsindicatoren die monitoren waar we staan ten opzichte van de risicobereidheid;
- herstelindicatoren die automatisch leiden tot de inwerkingtreding van het herstelplan.

Onderstaande tabel geeft de risicobereidheid van de bank weer en laat zien hoe we met ons actuele risicoprofiel scoren ten opzichte van de risicobereidheid. Elk kwartaal worden indicatoren gerapporteerd aan het risicocomité dat op het betreffende risico stuurt. Voor de definities van de risicotypen, zie de definitielijst achterin dit jaarverslag.

#### Legenda Relatieve score

Met ingang van dit jaarverslag is de kleurcodering van de risico's aangepast naar de intern gehanteerde kleurcodering. De inhoudelijke gronden zijn niet gewijzigd.

- Actueel risicoprofiel komt overeen met risicobereidheid
- Actueel risicoprofiel ligt enigszins boven risicobereidheid
- Actueel risicoprofiel ligt boven risicobereidheid

## Strategische risico's

### Risk Appetite Statement



#### BUSINESS RISICO

- Stabiele winstgevendheid voor de aandeelhouder(s);
- Tijdige aanpassing aan (markt)ontwikkelingen.

### Relatieve score



- De druk op ons renteresultaat als gevolg van een lage rente omgeving in combinatie met een toegenomen concurrentiedruk blijft onveranderd.



#### ORGANISATIERISICO

- Proactief aanpassen aan veranderende omstandigheden en transformatie naar een financiële dienstverlener met een duurzaam verdienmodel dat bijdraagt aan de gedeelde waarden.



- De hoeveelheid veranderprogramma's is groot en vergen veel capaciteit en kennis. In 2019 zijn daarom verdere verbeteringen doorgevoerd als het gaat om de aansturing van de veranderprogramma's.



#### REPUTATIERISICO

- Voorkomen dat de reputatie van de bank en haar merken negatief wordt beïnvloed door interne of externe gebeurtenissen.



- De reputatie van de Volksbank en haar merken is sterk;
- Er hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan die de reputatie negatief hebben beïnvloed.



#### DUURZAAMHEIDSRISICO

- Bankieren op een maatschappelijk verantwoorde manier;
- Stimuleren van duurzame ontwikkelingen;
- Hooghouden van een sterke sociale identiteit.



- De Volksbank ligt op koers om haar doelstelling te behalen van een volledig klimaatneutrale balans in 2030;
- De beloning voor mannen en vrouwen met dezelfde functie is gelijk.

## Financiële risico's

### Risk Appetite Statement



#### KREDIETRISICO

- Wijze van beheersing brengt de financiële positie (kapitaal en liquiditeit) niet in gevaar.

### Relatieve score



- Kredietrisico op onze portefeuilles is opnieuw afgenomen. Dit komt door een verbeterd risicoprofiel van de totale portefeuille als gevolg van onder andere een lage werkloosheid en stijgende huizenprijzen.



#### MARKTRISICO

- Bewaken van risico's in het handelsboek veroorzaakt door bewegingen van marktvariabelen.



- We hebben een beperkte marktrisicobereidheid in het handelsboek. De indicatoren liggen binnen onze limieten.



#### RENTERISICO BANKBOEK

- Beschermen en stabiliseren van netto rente-inkomsten, economische waarde en kapitaal, tegen bewegingen in rentestanden en credit spreads.



- De huidige renterisicopositie van de bank is binnen de limieten, waarbij de hoge vraag naar lange looptijden van hypotheek en vervroegde aflossingen een risico vormen. Het verfijnen van gedragsmodellen blijft daarom een aandachtspunt.



#### LIQUIDITEITSRISICO

- Bewaken van een sterke liquiditeits- en financieringspositie, waardoor voortdurend aan financiële verplichtingen kan worden voldaan en de gevolgen van bankspecifieke en marktbrede stressfactoren kunnen worden opgevangen.



- We hebben een sterke liquiditeits- en financieringspositie. Onze financiering bestaat voornamelijk uit spaargeld van onze klanten en langlopende kapitaalmarktfinanciering.

## Niet-financiële risico's

### Risk Appetite Statement



#### OPERATIONEEL RISICO

- Effectieve processen van hoge kwaliteit, hanteren van lage foutenpercentages, lage toleranties voor gebrek aan beheersing van risico's;
- Voldoende en competente medewerkers en een prettige werkomgeving;
- Efficiënte en stabiele IT-omgeving;
- Lage tolerantie voor verstoringen van integriteit en continuïteit van systemen.

### Relatieve score

#### Toelichting op de score

- Verbeteringen in procesbeheersing worden gerealiseerd, al gebeurt dit langzamer dan gewenst. Middels trainingen wordt de kennis op gebied van operationeel risicomanagement versterkt. Door dynamiek in de organisatie is de werkdruk hoog. Er is verhoogde aandacht voor IT beheersing. De dreiging van cybercrime is permanent, aanzienlijk en blijft zich ontwikkelen. Verbetering in inzicht in processen en interne beheersing is onderhanden.



#### VERSLAGLEGGINGS- EN DATAMANAGEMENTRISICO

- Zero tolerance voor fouten in externe verslaglegging;
- Betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van data.

- Datamanagement is niet op het gewenste niveau en heeft continu de aandacht. Om fouten in externe verslaglegging te voorkomen wordt de beheersing van de keten versterkt.



#### JURIDISCH RISICO

- Beschikking over uitstekende bedrijfsprocessen om claims te helpen voorkomen;
- Zorgvuldige afwikkeling van eventuele claims.

- De situatie ten aanzien van procedures, contracten en juridisch bewustzijn is stabiel.



#### COMPLIANCERISICO

- Geen tolerantie voor overtredingen van interne normen en waarden of wet- en regelgeving.

- Aanpassingen in wet- en regelgeving leiden tot continue aanpassingen in onze processen en systemen.
- Compliance regels worden voortdurend aangescherpt en de aanscherpingen worden opgevolgd.



#### MODELRIISICO

- Beheerste modelontwikkeling en sterke model governance;
- Beperkt modelrisico door vermijding van producten met complexe eigenschappen.

- Modelaanpassingen worden continu doorgevoerd om te voldoen aan nieuwe regelgeving.

## Kapitaaltoereikendheid

### Risk Appetite Statement



#### KAPITAALTOEREIKENDHEID

- Bewaken van een gezonde en goed gediversifieerde kapitaalpositie passend bij de laagrisico-activiteiten van de bank.

### Relatieve score

#### Toelichting op de score

- We hebben een sterke kapitalisatie op korte en middellange termijn. Toekomstige regelgeving op lange termijn kan mogelijk impact hebben op de kapitalisatie.

## STRESSTESTEN

Naast risico-indicatoren gebruiken we stresstesten om inzicht te verkrijgen in de gevoeligheid voor veranderingen in de onderliggende oorzaken en de onderlinge relatie van risico's. We rekenen meerdere keren per jaar een extreem maar plausibel macro-economisch scenario door om het effect op onder meer onze kapitaal- en liquiditeitspositie vast te stellen. Zo komen eventuele kwetsbaarheden aan het licht. Voor het gebruik van stresstesten bij kapitalisatie, krediet-, markt- en liquiditeitsrisico zie ook de paragrafen 4.3.2 Management en beheersing, 4.4.3

Cijfers, ratio's en trends, en 4.6.2 Management en beheersing, 4.8.2 Management en beheersing.

## 4.2 Strategische risico's



De strategische risico's hangen nauw samen met de strategie en het businessmodel van de bank en kunnen impact hebben op de gewenste en verwachte waardecreatie.

### Strategische risico's



Business risico



Organisatie-  
risico

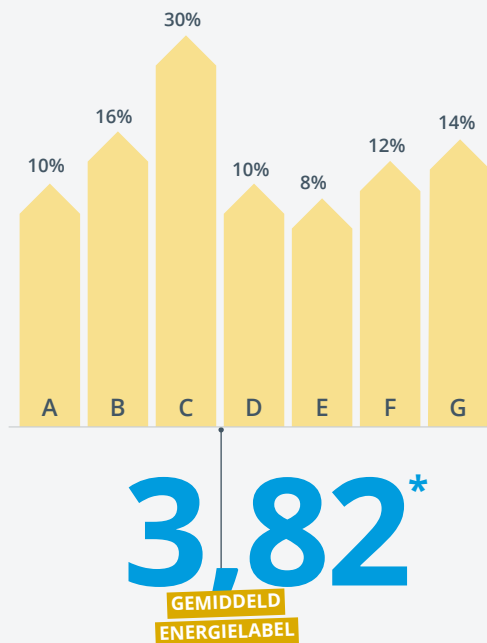


Reputatie-  
risico



Duurzaamheids-  
risico

### Gemiddeld energielabel hypotheekportefeuille



\*Label A=1, B=2, etc.

### INLEIDING

Naast de financiële en de niet-financiële risico's zijn in 2019 de strategische risico's geïntroduceerd. Dit zijn business-, duurzaamheids-, organisatie- en reputatierisico. De gelaagdheid in de risicoclassificatie is aangebracht omdat deze strategische risico's anders van aard zijn. Dit zijn risico's die een materiële impact hebben op de levensvatbaarheid van ons businessmodel en op langere termijn het bestaansrecht van de bank bedreigen op het moment dat we in- en externe veranderingen en/of gebeurtenissen onvoldoende signaleren en hier niet

adequaat op reageren of handelen. Een uitzondering hierop is reputatierisico. Dit is een gevolgrisico dat in combinatie met de impact die het kan hebben op het moment dat het zich manifesteert, ook als strategisch risico wordt gepositioneerd. Een aantal van deze strategische risico's waren al eerder onderdeel van de risicoclassificatie maar behoorden tot de financiële-en niet-financiële risico's. Een aantal risicotypes is nieuw opgenomen in de classificatie. In 2019 zijn voor alle risicotypes indicatoren bepaald, zodat de ontwikkeling van de risico's continu wordt gemeten en waar nodig kan worden bijgestuurd.





### Risicotype

#### BUSINESS RISICO

- Business risico is gedefinieerd als het risico dat de winstgevendheid van de Volksbank mogelijk onvoldoende is om de levensvatbaarheid en houdbaarheid van het verdienmodel van de bank te waarborgen. We definiëren de levensvatbaarheid van het verdienmodel als de mate waarin de bank in staat is om in de komende twaalf maanden acceptabele opbrengsten te genereren. De houdbaarheid van het verdienmodel is gedefinieerd als de mate waarin de bank in staat is om over een horizon van drie jaar acceptabele opbrengsten te genereren.



#### ORGANISATIERISICO

- Organisatierisico is het risico dat de bank onvoldoende in staat is met een passende infrastructuur en gestroomlijnde managementprocessen tijdig en beheerst in te spelen op interne en externe veranderingen. Het risico kan zich voordoen door het niet tijdig signaleren van belangrijke veranderingen, geen of verkeerde besluitvorming over het wel of niet anticiperen op een verandering of het niet op een juiste manier aanpassen door een ontoereikend ontwerp, inadequate uitvoering of de verkeerde inzet van capaciteit.



#### REPUTATIERISICO

- Reputatierisico is het risico dat negatieve publiciteit als gevolg van een interne of externe gebeurtenis, het vertrouwen in de integriteit van de Volksbank en/of haar merk(en) direct of indirect aantast, met reputatieschade tot gevolg. Reputatieschade kan gerelateerd zijn aan eigen handelen in bijvoorbeeld crisissituaties, maar ook aan beleidskeuzes en dagelijks handelen, issues rondom producten of gedrag van individuele medewerkers. Reputatieschade kan onder meer bestaan uit een financieel verlies, zoals verlies van (toekomstige) inkomsten, maar ook uit verlies aan motivatie bij medewerkers.



#### DUURZAAMHEIDSRISICO

- Duurzaamheidsrisico is het risico dat de bank financiële- of reputatieschade oploopt als gevolg van ecologische en/of maatschappelijke ontwikkelingen.

### Ontwikkelingen 2019

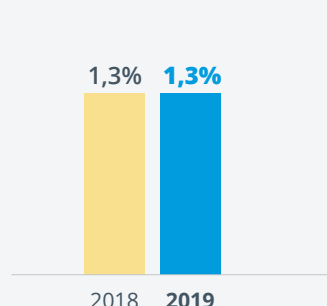
- Huidige macro-economische omstandigheden leggen druk op de financiële prestaties van traditionele banken zoals de Volksbank. Het lage renteniveau vormt een uitdaging voor het behalen van de financiële doelstellingen. Hierdoor is er extra aandacht voor het behalen van de business risicodoelstellingen. Daarnaast wordt het resultaat van de Volksbank sterk beïnvloed door het kostenniveau. Een hoge mate van discipline in de beheersing van de kosten is een belangrijk voorwaarde om het resultaat op peil te houden. Dit is onderdeel van de strategische heroriëntatie en heeft een hoge prioriteit. Voor het behalen van de financiële doelstellingen moeten we belangrijke strategische keuzes maken. Hierbij kan worden gedacht aan innovatie, additionele bronnen van inkomsten en efficiënte kostenbeheersing. Hiermee willen we waarborgen dat we ons financiële resultaat in een markt met sterke concurrentie en in een lage renteomgeving op peil houden.
- De bank is zich bewust van de steeds sneller veranderende omgeving met onder meer nieuwe toetreders en nieuwe technologieën. Er worden verschillende analyses uitgevoerd om deze veranderingen te volgen, het belang ervan voor de bank in te schatten en vast te stellen hoe wij met deze veranderingen willen omgaan. De belangrijkste ontwikkelingen voor de bank zijn op basis van deze analyses. Deze zijn onderdeel van de strategische heroriëntatie. Het aantal veranderprogramma's blijft onverminderd groot en vergt veel capaciteit en expertise. Het risico dat de resultaten van onze veranderprogramma's niet tijdig worden behaald blijft aanwezig. In 2019 zijn daarom verdere verbeteringen doorgevoerd als het gaat om de versterking van de centrale aansturing en het risicomanagement van de programmaportefeuille.
- De snelheid en impact van (met name) social media maakt doorlopende monitoring en adequaat handelen noodzakelijk: een klacht kan uitgroeien tot een crisis, een crisis kan leiden tot reputatieverlies en een slechte reputatie kost de bank (potentiële) klanten en inkomsten. Actief monitoren van de reputatie en het imago van de bank en adequaat en correct handelen bij potentieel reputatie- of imagoverlies is daarom cruciaal. De Volksbank monitort actief op interne en externe gebeurtenissen die mogelijk kunnen leiden tot reputatieverlies en/of -schade voor de bank en haar merken. Voor wat betreft de organisatie is het hierbij van belang dat bij interne besluitvorming en beoordeling van gebeurtenissen voldoende rekening wordt gehouden met de reputatie van de bank in de buitenwereld (waar óók haar klanten, wederpartijen, aandeelhouders en toezichhouders deel van uitmaken). De bank onderhoudt daarom een structuur waarbinnen potentiële reputatiebedreigende gebeurtenissen snel kunnen worden herkend en opgevolgd ter voorkoming van reputatieschade.
- In 2019 is duurzaamheid als risico opgenomen in onze risicoclassificatie en hiermee dus een expliciet onderdeel van ons risicomanagement geworden. Dit betekent dat voor duurzaamheid een RAS is vastgesteld en dat we risico-indicatoren hebben bepaald. De risico-indicatoren raken zowel de ecologische als de maatschappelijke risico's. We hebben ook in kaart gebracht welke factoren van invloed zijn op het risico. Zo kan klimaatverandering (fysiek risico), toenemende regulering en normering vanuit de overheid en een veranderende voorkeur van de consument (transitierisico) leiden tot financiële consequenties voor de bank. Als de Volksbank niet voldoet aan verwachtingen van de maatschappij op het gebied van duurzaamheid, kan dit leiden tot reputatieschade.

## 4.3 Kredietrisico

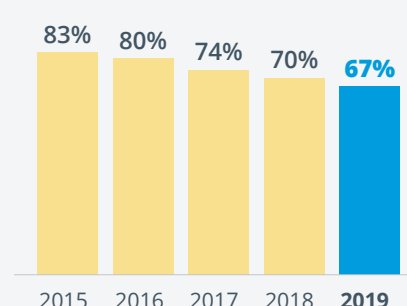


Kredietrisico is gedurende 2019 opnieuw gedaald. De positieve economische ontwikkeling in Nederland leidt ertoe dat minder klanten in financiële problemen raken en dat de huizenprijzen stijgen. Tevens wordt een afloscomponent bij nieuwe hypotheek aangemoedigd vanuit het fiscale regime.

Stage 3-vorderingen als % van de totale vorderingen is gelijk gebleven in 2019.



Gemiddelde Loan-to-Value particuliere hypotheek



Vorderingen op klanten



Kredietrisico wordt binnen de Volksbank beschreven als: 'het risico dat de bank een financieel verlies lijdt of te maken krijgt met een materiële afname van de solvabiliteit doordat een leningnemer of tegenpartij niet tegemoetkomt aan de financiële of andersoortige contractuele verplichtingen aan de bank, of door een significante verslechtering van de kredietwaardigheid van de specifieke leningnemer of tegenpartij.'

### 4.3.1 Risicoprofiel

We beoordelen intern de kredietwaardigheid van onze klanten of tegenpartijen. Hierbij proberen we zo goed mogelijk in te schatten hoe groot de kans is dat onze klant niet kan voldoen aan de contractuele verplichtingen van de leningovereenkomst, met een potentieel financieel verlies voor de bank als gevolg.

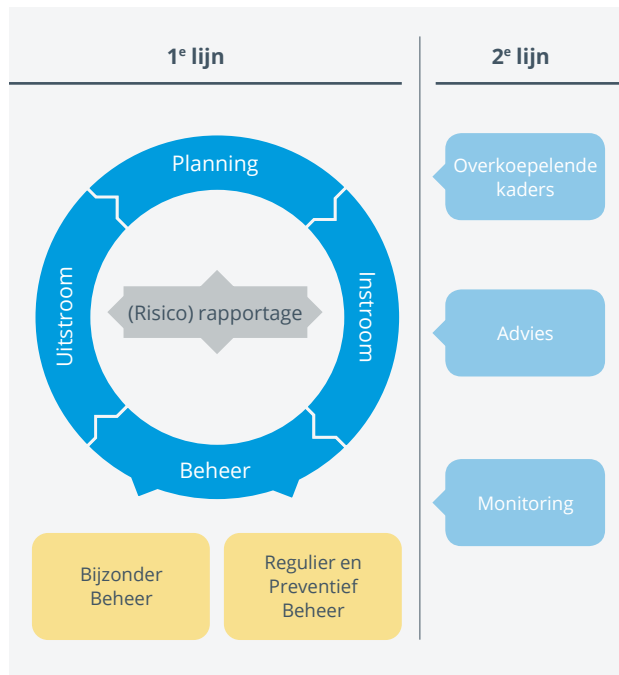
Binnen ons kredietrisicomanagement clusteren wij leningen in portefeuilles. We hebben beleid opgesteld om te voorkomen dat er een ongewenst concentratierisico ontstaat en daar wordt actief op gemonitord. De Volksbank heeft een hoge concentratie van particuliere hypothecaire leningen in Nederland. Dit past bij onze strategie als retailbank die uitsluitend actief is in Nederland. Andere leningportefeuilles op onze balans, ook passend bij onze strategie, zijn veel kleiner van omvang. Binnen ons beleidsraamwerk hebben we aan de hand van specifieke eigenschappen bepaald in welke portefeuilles we onze klanten en leningen plaatsen. Dit gebeurt op basis van het soort klant: een natuurlijk persoon, een zakelijke klant, de

overheid, of een financiële instelling. Daarnaast maken we onderscheid naar de aanwezigheid van dekking: hypothecaire zekerheden tegenover ongedekte leningen zoals doorlopende kredieten, kredietfaciliteiten op betaalrekeningen of persoonlijke leningen. Een andere vorm van zekerheid die een rol kan spelen is een overheidsgarantie of een garantie vanuit een fonds, zoals de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Ons beleid schrijft ook voor wat de maximale blootstelling op een enkele tegenpartij mag zijn. Hiermee voorkomen we dat we zelf in financiële problemen raken als de betreffende tegenpartij haar verplichtingen aan ons niet meer kan nakomen. De limieten op blootstellingen worden regelmatig opnieuw beoordeeld.

Binnen de Volksbank worden de rapportages in lijn met de gehanteerde clustering opgesteld, zodat monitoring en eventuele bijsturing effectief kan plaatsvinden. In de volgende paragrafen worden de verschillende kredietportefeuilles en onderliggende risicokenmerken in meer detail beschreven.

### 4.3.2 Management en beheersing Audited

Bij kredietrisicobeheer kijken we naar de individuele klant. Tevens sturen we op portefeuilleniveau op instroom, uitstroom, omvang en status van de gezonde kredieten versus de kredieten in achterstand. Het kredietbeheerproces van de Volksbank is hieronder visueel weergegeven.



## KREDIETPORTEFEUILLES

### Particuliere hypotheeken

Bij de verstrekking van nieuwe hypothecaire leningen (instroom) stellen we het klantbelang voorop en hanteren we interne normen, die in lijn zijn met de wettelijke kaders. Klanten moeten de rentebetalingen en aflossingen nu en in de toekomst kunnen betalen. We gebruiken de acceptatiescorekaart om te voorspellen of klanten op lange termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. We zien erop toe dat de verstrekte leningen voldoen aan onze interne normen met betrekking tot het inkomen van de klant en de waarde van het onderpand. Voor meer informatie over risicomitigerende maatregelen zie paragraaf 4.3.9 Risicomitigering.

Eind 2018 is een wijziging doorgevoerd in de mandaten voor fiattering van particuliere hypothecaire leningen. De nieuwe opzet zorgt ervoor dat acceptanten vaker zelf mogen besluiten of ze een aanvraag accepteren of afwijzen. Aanvragen die een hoger risico scoren op de acceptatiescorekaart en/of afwijken van het acceptatiebeleid worden ter besluitvorming voorgelegd aan het tweedelijns kredietrisicomanagement. Hiermee is de fiatbevoegdheid voor particuliere hypothecaire leningen van het Krediet Comité gemandateerd aan het tweedelijns kredietrisicomanagement. Door deze overdracht van bevoegdheden is het doorlooptraject ingekort en vindt besluitvorming plaats daar waar de meeste inhoudelijke kennis aanwezig is.

De ontwikkeling van de leningportefeuille monitoren we op kredietkwaliteit, dekkingswaarden, het percentage NHG-dekkingen en het gemiddelde verwachte kredietverlies. Hiervoor worden maandelijkse rapportages opgesteld en voorgelegd aan het senior management en het tweedelijns kredietrisicomanagement. Laatstgenoemde stelt kaders, monitort op de kwaliteit van de portefeuille en

de uitvoering en effectiviteit van het beheerproces, en adviseert over verbetermogelijkheden.

Bij uitstroom besteden we aandacht aan de redenen van de klant om af te lossen.

#### Aflossingsvrij en Aflossingsblij

Bij een aantal klanten met een aflossingsvrije hypotheek bestaat het beeld dat de lening nooit afgelost (terugbetaald) hoeft te worden. We leggen proactief contact met klanten van wie we menen dat ze in een hoog-risicocategorie vallen. Bijvoorbeeld omdat het einde van de looptijd nadert en het op basis van hun leeftijd aannemelijk is dat zij met pensioen gaan, wat een inkomensterugval kan veroorzaken. Aan de hand van deze contacten proberen we te achterhalen in hoeverre het waarschijnlijk is dat deze klanten op basis van hun pensioeninkomen kunnen worden geherfinancierd en of zij vermogen hebben opgebouwd om aan het einde van de looptijd hun lening (gedeeltelijk) af te lossen. Daarnaast is de Volksbank één van de deelnemers in de 'Aflossingsblij'-campagne van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Hiermee wordt landelijk bewustwording gecreëerd omtrent de eigenschappen van deze hypotheekvorm. De AFM volgt onze activiteiten omtrent aflossingsvrije hypotheeken.

#### Preventief en Bijzonder Beheer particuliere klanten

De Volksbank ziet een vertrouwensband met de klant als basis voor een duurzame klantrelatie. We beheersen het kredietrisico met een actief en specifiek beleid ten aanzien van klanten met (verwachte) betalingsachterstanden. Er wordt vanuit Preventief Beheer in een zo vroeg mogelijk stadium contact met de klant opgenomen als daar vanuit de beheerprocessen aanleiding toe is. Dat contact wordt bijvoorbeeld geïnitieerd op het moment dat de hypotheek van de klant het einde van de looptijd nadert en algehele aflossing niet wordt verwacht op basis van de productvoorwaarden. Binnen Preventief Beheer wordt beoordeeld of een oplossing voor de klant noodzakelijk is en of deze binnen het mandaat van de adviseur ligt. Is dat niet het geval, dan wordt de klant aan Bijzonder Beheer overgedragen.

Ook als de klant financiële moeilijkheden ondervindt, stroomt de klant in bij de afdeling Bijzonder Beheer. Als een betalingsachterstand meer dan 30 dagen bedraagt krijgt de klant een eigen vaste behandelaar. Indien nodig, gaan we bij de klant langs om samen te zoeken naar oplossingen die zowel het belang van de klant als van de bank dienen. Uitgangspunt is dat de klant in zijn huis kan blijven wonen en aan zijn hypotheeklasten kan blijven voldoen. Als een klant werkelijk niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, kunnen we in samenspraak overgaan tot een betalingsmaatregel of herstructurering.

Indien er geen oplossing kan worden gevonden om de financiële moeilijkheden op te lossen, begeleiden we de klant bij de verkoop van het huis. De Volksbank onderhoudt zelf het contact met de klant en borgt daarmee een optimale relatie. We zetten geen incassobureaus in en zetten uitsluitend een deurwaarder in als we met de klant niet tot een

duurzame oplossing kunnen komen terwijl deze daar wel de financiële middelen voor heeft. De inzet van externe partijen leidt immers tot extra kosten voor de klant en daarmee tot grotere financiële problemen.

#### Forbearance

Een forbearance maatregel kunnen we toepassen in situaties waarin een klant zich in financiële moeilijkheden bevindt en de verwachting bestaat dat die klant in de toekomst niet (tijdig) aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen. In dat geval is sprake van een niet-commerciële concessie: een afspraak met de klant die een tijdelijke of blijvende wijziging van de lening, leningvoorwaarden en/of betaalcondities inhoudt. We kunnen deze maatregel toepassen om te voorkomen dat betalingsproblemen oplopen of dat de lening vroegtijdig moet worden opgeëist.

### Overige particuliere kredieten

We hebben een bescheiden portefeuille met persoonlijke leningen, doorlopende kredieten en rekening courant kredieten, dat wil zeggen een kredietlimiet op een betaalrekening. Wij verstrekken geen nieuwe persoonlijke leningen en doorlopende kredieten meer op de eigen balans.

### Mkb-kredieten

Sinds medio 2018 verstrekken we weer nieuwe financieringen aan mkb-klanten. Daarbij worden er niet alleen kleine werkkapitaalkredieten tot € 50.000 verstrekt, maar ook hypothecaire leningen voor de aankoop of verbouw van bedrijfspanden. We registreren het betaalgedrag van onze mkb-klanten en gebruiken die gegevens onder andere in risicomodellen om te monitoren of onze klanten op lange termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. De modellen berekenen de kans op wanbetaling, dat wil zeggen het in gebreke blijven van contractueel overeengekomen betalingen zoals rente en eventuele aflossingen en het hieruit voortvloeiende verwachte verlies voor de bank. Vanaf 2017 gebruiken we de modeluitkomsten voor de prioritering van klanten die geholpen worden om te herstellen vanuit achterstand of default. De uitkomsten bepalen daarbij in grote mate met welke klanten we als eerste proactief contact zoeken.

#### Preventief en Bijzonder Beheer mkb-klanten

We nemen actie zodra een zakelijke klant in achterstand raakt of zelf aangeeft betalingsproblemen te verwachten. De continuïteit van de betreffende onderneming (de klant) en de kans op herstel vormen de belangrijkste uitgangspunten. Samen met de klant inventariseren we de mogelijkheid om de onderneming weer financieel weerbaar te krijgen, waarbij we ons focussen op een gezonde liquiditeits- en rentabiliteitspositie. Voor deze klanten kunnen we ook forbearance maatregelen treffen. Als de klant herstelt en er sprake is van een stabiele situatie, vervalt het toezicht van Bijzonder Beheer en keert de klant terug in regulier beheer. Als herstel niet mogelijk blijkt, begeleiden we de klant eventueel bij de verkoop van het zakelijke onderpand. Het doel is om in een dergelijke situatie de verliezen voor de klant en de bank zoveel mogelijk te beperken.

### Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid

Deze portefeuille bestaat uit verschillende sub-portefeuilles. Zo heeft ASN Bank duurzame financieringen en onderhandse leningen in beheer. Verder verstrekken we via de zogeheten Financial Markets-portefeuille verschillende leningen aan andere financiële instellingen en hebben we leningen uitstaan bij overheden.

### Beleggingen

De beleggingen betreffen met name een obligatieportefeuille ten behoeve van het liquiditeitsmanagement. Voor opname in deze portefeuille moeten tegenpartijen aan strenge eisen voldoen en een goede rating hebben.

### RAPPORTAGES

De ontwikkelingen in de verschillende kredietportefeuilles worden gemonitord en hierover wordt periodiek gerapporteerd aan het kredietcomité, de Directie en de Risico Commissie van de Raad van Commissarissen.

Maandelijks stellen we over de hypotheekportefeuille een rapportage op, die we binnen de hypotheekketen bespreken. Elk kwartaal verstrekken we een uitgebreide rapportage over de kredietvoorzieningen. Deze biedt inzicht in interne en externe ontwikkelingen die invloed hebben op de kredietvoorzieningen. Tevens rapporteert het tweedelijns kredietrisicomanagement elk kwartaal over het bankbrede kredietrisico ten opzichte van de vastgestelde risicobereidheid. Deze rapportage bestaat uit een kwantitatieve analyse, een kwalitatieve beoordeling en een inschatting van kortetermijnverwachtingen voor wat betreft de ontwikkeling van het kredietrisico in de diverse portefeuilles.

### KREDIETVOORZIENINGEN (IFRS 9)

Sinds 1 januari 2018 zijn we verplicht om kredietvoorzieningen te treffen conform de vereisten van IFRS 9. Op basis van onze risicomodellen berekenen we voor al onze klanten elke maand de kans dat ze in financiële problemen raken. In paragraaf 4.3.3 Voorzieningenmethodologie gaan we nader in op de bepaling van kredietvoorzieningen.

### STRESSTESTEN EN SENSITIVITEITSANALYSES

In 2019 heeft de Volksbank meerdere interne en door de toezichthouder opgelegde stresstesten uitgevoerd. In die stresstesten worden de mogelijke gevolgen op het kredietrisico in beeld gebracht aan de hand van specifieke modellen. We onderzoeken hoe gevoelig de kredietportefeuilles zijn voor schommelingen van macro-economische parameters. We zijn, net als andere banken, gevoelig voor deze schommelingen. Door de sterke kapitaal- en liquiditeitspositie blijkt de bank echter bestand te zijn tegen de toegepaste extreme scenario's. Verdere details zijn opgenomen in paragraaf 4.8.2 Management en beheersing.



### 4.3.3 Voorzieningenmethodologie Audited

Onder IFRS 9 neemt de Volksbank voor iedere klant met een krediet(faciliteit) een voorziening voor verwachte kredietverliezen. Hieronder vallen ook de verwachte verliezen op kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten, de zogenaamde off-balance sheet posities.

#### ECL-MODELLEN EN KREDIETPORTEFEUILLES

Binnen de Volksbank maken we onderscheid tussen de volgende specifieke kredietportefeuilles waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald:

- particuliere hypotheek;
- overige particuliere kredieten;
- mkb-kredieten;
- duurzame financieringen en onderhandse leningen van ASN Bank (de ASN portefeuille);
- Financial Markets-portefeuille.

De Volksbank gebruikt per portefeuille een specifiek model om de kredietwaardigheid van klanten en het verwachte kredietverlies (Expected Credit Loss, ECL) vast te stellen. ECL-modellen zijn Point-in-Time (PIT) en toekomstgericht, dit betekent dat op elk rapportagemoment het verwachte verlies van elke klant in de portefeuille wordt berekend gebruikmakend van interne voorspellingen van de huidige economische situatie in combinatie met 3 toekomstgerichte scenario's (base, up en down), waarbij aan elk scenario een waarschijnlijkheidskans wordt toegekend.

#### KREDIETRISICOMANAGEMENT ECL-MODELLEN

We berekenen maandelijks op klantniveau in de bovengenoemde portefeuilles de verschillende risico's met behulp van onze kredietrisicomodellen. Om goede inschattingen van het verwachte verlies te maken, is het belangrijk om de ontwikkeling van de klant en de portefeuille te volgen. Voor de verwachte verliezen houden we voorzieningen aan en voor de onverwachte verliezen houden we kapitaal aan.

#### MODELTECHNIKEN

Voor de afzonderlijke portefeuilles zijn verschillende technieken gebruikt om tot de ECL-modellen te komen.

Voor de particuliere hypothecaire leningen en mkb-kredieten is gebruik gemaakt van de *survival model* techniek. Dit is een methode om maand-op-maand de kans op wanbetaling (*probability of default*, PD), op herstel (*probability of cure*) en op uitwinning (*probability of foreclosure*) te berekenen. Hierin wordt de kredietwaardigheid van de klant over twee periodes bepaald: 1) een 12-maands periode, met andere woorden, we berekenen de kans dat de klant in de komende 12 maanden in wanbetaling raakt (ook wel de 12-month PD genoemd), en 2) de resterende looptijd van de lening, met andere woorden we berekenen de kans dat de klant in de periode dat de lening nog loopt in wanbetaling raakt, ook wel *lifetime PD* genoemd.

We voeren de berekeningen uit voor drie verschillende macro-economische scenario's: een basis (base), licht opgaand (up) en licht neergaand (down) scenario. De

uitkomsten van deze scenario's leiden via een wegingsverdeling tot gewogen eindwaarden. Daarnaast bepalen we ook het verliespercentage in het geval van uitwinning (*foreclosure*) en bij herstel (*cure*). Om het totale verwachte verlies te bepalen, worden de verschillende kanscomponenten en verliespercentages toegepast op de uitstaande hoofdsom op rapportagemoment.

In 2019 hebben we het ECL-model voor particuliere hypotheek beoordeeld en opnieuw gekalibreerd. Hoewel het model conceptueel hetzelfde is gebleven, is het aanzienlijk verbeterd. De belangrijkste verbeteringen zijn de introductie van een aanvullende macro-economische variabele voor de relatieve verandering in de huizenprijsindex, de opname van een overbruggingskredietindicator en de loan-to-income ratio als risicodrijvers in het PD-model. Daarnaast is de dataset voor de bouw van de modellen uitgebreid, waarbij de meest recente portefeuilleontwikkelingen in het model zijn opgenomen. Al met al hebben deze aanvullingen de modelprestaties en de interpreteerbaarheid aanzienlijk verbeterd.

Voor de portefeuille overige particuliere kredieten, dat wil zeggen persoonlijke leningen, doorlopende kredieten en rekening courant kredieten (kredietlimiet op een betaalrekening), is eveneens een specifieke methodiek ontwikkeld. In plaats van het berekenen van een individuele PD op klantniveau is er voor gekozen om aan een klant een score toe te wijzen. Deze score bepaalt of er sprake is van een verhoogd kredietrisico. Factoren die bepalend zijn voor de score zijn onder andere de geregistreerde achterstand, de uitnutting van de limietruimte en het hebben van meerdere kredietproducten. Op basis van de score worden klanten vervolgens ingedeeld in stages. Per stage is een gemiddelde PD vastgesteld op basis van historische waarnemingen (*default rates*). Tevens is op basis van historische data een gemiddelde product-specifieke *Loss Given Default* (LGD) bepaald. We bepalen het verwachte verlies (ECL) door vermenigvuldiging van de stage-afhankelijke PD en product-specifieke LGD met de omvang van de kredietfaciliteit.

Voor de ASN-portefeuille en de Financial Markets-portefeuille maken we gebruik van een andere modelleringstechniek waarbij de PD wordt afgeleid van Credit Default Swap (CDS) curves. Deze curves zijn gecorreleerd met de kredietwaardigheid (credit rating) van de tegenpartij. Voor verschillende portefeuille-onderdelen zijn specifieke CDS-curves geselecteerd. De credit ratings zijn afkomstig van bekende ratingbureaus zoals S&P en Moody's. Voor de te hanteren LGD's maken we gebruik van algemene, sectorgerelateerde percentages. Deze worden jaarlijks heroverwogen en zijn zodoende up-to-date en Point-in-Time (PIT). Zowel de PD als de LGD wordt op de uitstaande hoofdsom toegepast. Door deze componenten met elkaar te vermenigvuldigen wordt het verwachte verlies (ECL) bepaald.

**TOEKOMSTGERICHTE INFORMATIE**

Bij de berekening van voorzieningen maken we gebruik van drie scenario's waarin toekomstgerichte informatie verwerkt wordt. De drie scenario's beschrijven respectievelijk de verwachte macro-economische toekomst (base), een licht slechtere situatie (down) en een licht betere situatie (up). Een onafhankelijk team van macro-economische experts voorspelt per scenario een toekomstgerichte trend op basis van verschillende macro-economische parameters. De experts kijken hierbij ook naar trendlijnen en prognoses van externe partijen zoals Eurostat, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Centraal Planbureau (CPB). Alle drie de scenario's beschrijven een realistische ontwikkeling van de macro-economie.

Tevens wordt er gewicht toegekend aan de scenario's gebaseerd op de kans dat het scenario zich gaat voordoen. De ontwikkeling van de macro-economische parameters wordt in de scenario's vier jaar vooruit voorspeld. Na die periode trekken de ECL-modellen de waarden van de macro-economische variabelen door naar een langjarig gemiddelde. Per klant wordt op maandbasis van ieder van de drie scenario's een 12-maands en een einde looptijd ECL berekend. Aan de hand van de scenariogewichten komen er een gewogen gemiddelde 12-maands en een einde looptijd ECL tot stand.

Voor particuliere hypotheek gebruiken we de volgende macro-economische parameters: 1) de relatieve verandering in de huizenprijsindex, 2) de reële huizenprijs en 3) het werkloosheidspercentage. Als gevolg van de revisie van het ECL-model is de gemiddelde hypotheekrente als parameter vervallen. Voor mkb-kredieten wordt gebruik gemaakt van het werkloosheidspercentage en het aantal faillissementen.

In het model voor overige particuliere kredieten gebruiken we alleen het werkloosheidspercentage als een macro-economische parameter.

In het Financial Markets en ASN Bank ECL-model is de macro-economische invloed verwerkt in de gehanteerde CDS-curves.

De scenario's en bijbehorende wegen dienen te worden goedgekeurd door het Asset Liability Committee (ALCO). De scenario's die worden gebruikt voor de bepaling van de voorzieningen worden ook gebruikt bij het opstellen van het Operationeel Plan. De scenario's en de gewichten worden op kwartaalbasis beoordeeld en zo nodig aangepast.

In onderstaande tabellen zijn de gebruikte parameters voor de drie scenario's weergegeven. De scenario's van eind 2019 laten een terughoudendere voorspelling zien dan scenario's een jaar eerder vanwege de lagere inschattingen van de economische groei.

**Scenario's 31-12-2019**

| Macro-economische parameter            | Scenario | Weging | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    |
|----------------------------------------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|
| Relatieve verandering huizenprijsindex | Base     | 50%    | 2,9%    | 2,9%    | 3,4%    | 3,4%    |
|                                        | Up       | 15%    | 4,7%    | 4,5%    | 3,9%    | 3,9%    |
|                                        | Down     | 35%    | 0,3%    | -0,1%   | 2,9%    | 3,4%    |
| Reële huizenprijs (in euro's)          | Base     | 50%    | 317.306 | 326.428 | 337.690 | 349.340 |
|                                        | Up       | 15%    | 322.981 | 337.467 | 350.662 | 364.373 |
|                                        | Down     | 35%    | 305.437 | 305.086 | 313.857 | 324.685 |
| Werkloosheidspercentage                | Base     | 50%    | 3,6%    | 3,8%    | 3,8%    | 3,9%    |
|                                        | Up       | 15%    | 3,4%    | 3,3%    | 3,3%    | 3,3%    |
|                                        | Down     | 35%    | 3,7%    | 4,5%    | 4,7%    | 4,8%    |
| Faillissementen (maandelijks)          | Base     | 50%    | 362     | 369     | 367     | 363     |
|                                        | Up       | 15%    | 345     | 324     | 313     | 304     |
|                                        | Down     | 35%    | 381     | 440     | 458     | 455     |

**Scenario's 31-12-2018**

| Macro-economische parameter   | Scenario | Weging | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|-------------------------------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|
| Gemiddelde hypotheekrente     | Base     | 50%    | 2,9%    | 2,9%    | 3,3%    | 3,7%    |
|                               | Up       | 15%    | 3,2%    | 3,6%    | 4,0%    | 4,4%    |
|                               | Down     | 35%    | 1,9%    | 1,9%    | 2,1%    | 2,3%    |
| Reële huizenprijs (in euro's) | Base     | 50%    | 316.430 | 326.981 | 335.441 | 346.772 |
|                               | Up       | 15%    | 319.830 | 341.208 | 359.892 | 374.377 |
|                               | Down     | 35%    | 305.266 | 301.305 | 300.536 | 307.553 |
| Werkloosheidspercentage       | Base     | 50%    | 3,6%    | 3,6%    | 3,8%    | 3,9%    |
|                               | Up       | 15%    | 3,3%    | 2,9%    | 2,6%    | 2,6%    |
|                               | Down     | 35%    | 3,8%    | 4,6%    | 5,2%    | 5,4%    |
| Faillissementen (maandelijks) | Base     | 50%    | 322     | 321     | 327     | 325     |
|                               | Up       | 15%    | 297     | 257     | 234     | 226     |
|                               | Down     | 35%    | 350     | 408     | 461     | 477     |

**GEVOELIGHEIDSANALYSE**

Onderstaande tabel geeft de gevoeligheid van de voorzieningen voor kredietverliezen weer in het geval de afzonderlijke scenario's (base, up en down) voor 100% zouden worden toegepast voor de particuliere hypotheek en mkb-kredieten. De gewogen voorziening betreft de onder IFRS gerapporteerde voorziening op basis van de wegingspercentages in bovenstaande tabel met scenario's 31-12-2019. Voor de particuliere hypotheek zou bij een 100%-downscenario de voorziening € 10 miljoen hoger zijn dan gerapporteerd, in het geval van een 100%-upscenario zou de voorziening € 9 miljoen lager zijn. De spreiding weerspiegelt het point-in-time karakter van het ECL-model.

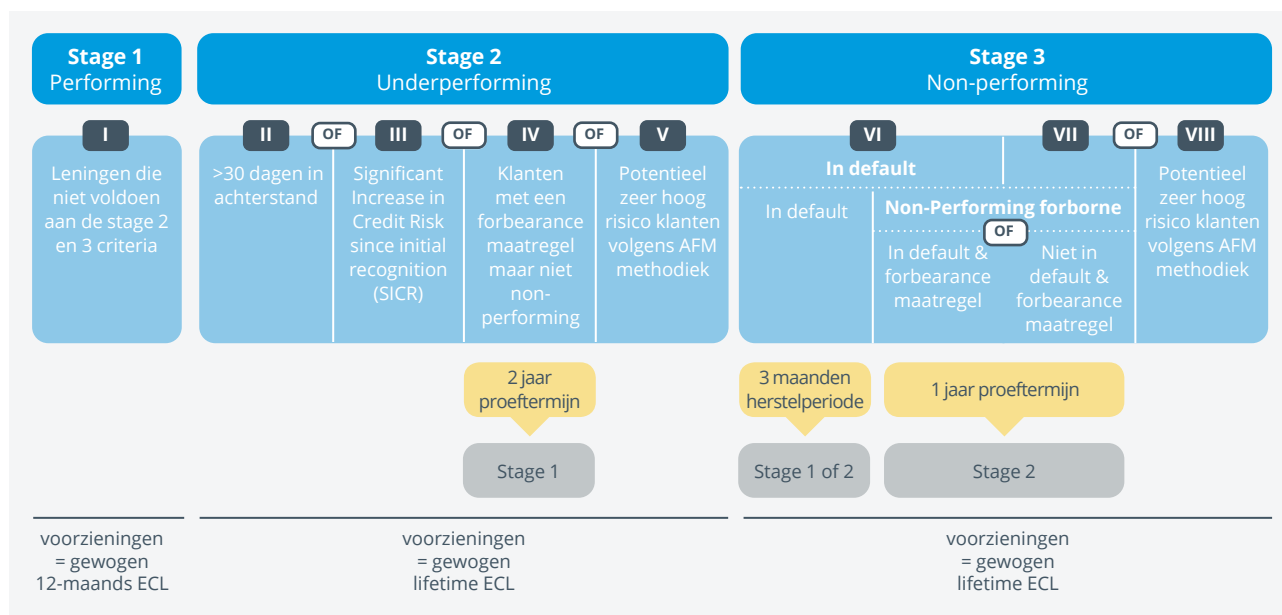
Voor de mkb-kredieten is de spreiding lager. Afgezien van de opbouw van deze portefeuille, wordt dit mede verklaard door het beperkte aantal macro-economische parameters dat wordt gebruikt in dit ECL-model.

Gezien de beperkte omvang van de portefeuille overige particuliere kredieten en de 100% dekkingsratio van de stage 3-posten in deze portefeuille is de gevoeligheid voor de verschillende scenario's marginaal. Ook voor de portefeuille overige zakelijke kredieten en vorderingen aan de overheid is de gevoeligheid voor de verschillende scenario's laag, als gevolg van de beperkte omvang van de stage 3-posten.

**Gevoeligheidsanalyse**

| in miljoenen euro's    | Gerapporteerde IFRS-voorziening (gewogen) | Base | Up | Down |
|------------------------|-------------------------------------------|------|----|------|
| Particuliere hypotheek | 71                                        | -3   | -9 | +10  |
| Mkb-kredieten          | 31                                        | +1   | -- | +1   |

## STAGE-ALLOCATIE



Binnen IFRS 9 zijn er drie stages die weergeven hoe het kredietrisico van een lening zich in de loop van de tijd kan ontwikkelen ten opzichte van het moment van verstrekking. De stages zijn bepalend voor de berekeningsmethodiek en de hoogte van de te treffen voorziening. Het IFRS 9 stage-allocatieproces binnen de Volksbank is in bovenstaand overzicht schematisch weergegeven.

### Stage 1: 12 month ECL (categorie I)

In stage 1 zijn klanten opgenomen met kredieten waarbij geen sprake is van een significante stijging van het kredietrisico sinds het moment van verstrekking. Voor deze klanten wordt een voorziening genomen op basis van de verwachte verliezen in de komende 12 maanden (12-month ECL).

### Stage 2: lifetime ECL not credit impaired (categorie II-V)

Klanten in stage 2 worden voorzien op basis van de verwachte verliezen tot einde looptijd (lifetime ECL). Een klant valt in stage 2, als ten minste één van de onderstaande voorwaarden van toepassing is:

II. Een klant is langer dan 30 dagen in achterstand  
Een klant is in achterstand als de betaling van het verschuldigde rente- en/of aflossingsbedrag meer dan één dag later is dan het overeengekomen betaalmoment (maandelijkse betaalafpraak) en een drempelwaarde overschrijdt.

III. Er is sprake van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (SICR trigger) volgend uit de ECL-modellen

In de ECL-modellen is per portefeuille bepaald wanneer er sprake is van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (*Significant Increase in Credit Risk*, SICR) van een klant. Deze verslechtering wordt getoetst door de huidige PD te

vergelijken met de PD die we aan de klant hebben gekoppeld op het moment van verstrekken van de lening. In 2019 hebben we de SICR-methode voor particuliere hypotheeken herzien. Twee belangrijke verbeteringen zijn:

1) het verschil tussen de PD bij het verstrekken en de PD op meetmoment wordt nu gekalibreerd naar de absolute en relatieve grenswaarden, waardoor de uitkomst robuuster en betrouwbaarder is en  
2) de PD die bij het verstrekken van de lening is berekend wordt nu aanvullend bepaald op basis van de actuele resterende looptijd waardoor een betere en dynamische vergelijking met de huidige PD kan worden gemaakt.

Om uiteindelijk vast te stellen of een significante verslechtering van de kredietwaardigheid heeft plaatsgevonden, wordt voor particuliere hypotheeken getoetst of de huidige PD een overschrijding van vooraf vastgestelde relatieve grenswaarde (stijging van 7,75% of meer) of absolute grenswaarden laat zien ten opzichte van de PD bij het verstrekken van de lening (bij PD van  $\leq 5\%$ : 700% stijging of meer en bij PD van  $> 5\%$ : 100% stijging of meer). Indien hiervan sprake is wordt de lening in stage 2 geplaatst.

Voor de andere kredietportefeuilles vindt toetsing als volgt plaats:

- In het SICR-model van mkb-kredieten worden klanten op basis van hun individueel berekende kredietwaardigheidsscore bij het verstrekken van de lening in PD-categorieën ingedeeld. Afhankelijk van de PD-categorie mag de huidige kredietwaardigheidsscore een gemaximeerde verslechtering laten zien ten opzichte van het moment dat de lening werd verstrekt.
- Bij overige particuliere kredieten krijgt de klant een score. Als deze score een vooraf vastgestelde grenswaarde overschrijdt, wordt de kredietfaciliteit in stage 2 geplaatst.



- Voor klanten in de ASN-portefeuille wordt getoetst of de huidige PD een overschrijding van vooraf vastgestelde relatieve en absolute grenswaarden laat zien ten opzichte van de PD bij het verstrekken van de lening. Als dit het geval is wordt de lening in stage 2 geplaatst.
- Voor de posities in de Financial Markets-portefeuille wordt er op basis van de huidige externe credit rating en PD getoetst of er sprake is van een significante verslechtering ten opzichte van de externe credit rating en de PD bij de eerste opname van de obligatie of lening. Als er sprake is van een overschrijding van vooraf vastgestelde relatieve en absolute grenswaarden wordt de obligatie of lening in stage 2 geplaatst.

IV. Voor één van de leningen van de performing klant wordt een forbearance maatregel toegepast

Klanten voor wie een forbearance maatregel is getroffen en die niet voldoen aan de prudentiële criteria voor non-performing worden in stage 2 opgenomen. Deze categorie omvat:

- 1) klanten die een forbearance maatregel hebben maar nog niet als non-performing zijn aangemerkt en
- 2) klanten die voorheen onderdeel waren van de prudentiële non-performing forborne categorie (categorie VII) en na een proeftermijn (probation period) van minimaal een jaar zijn geherclassificeerd naar de prudentiële performing forborne categorie. Na een minimale proeftermijn van twee jaar wordt een klant in stage 1 opgenomen.

V. Potentieel zeer-hoogrisico klanten volgens de AFM-methodiek

In 2019 heeft de Volksbank de voorzieningenmethodiek voor klanten met (deels) aflossingsvrije hypothecaire leningen aangescherpt. Voor de AFM segmentatie wordt gebruik gemaakt van verwachte Loan-to-Value op einddatum, aflossingsvorm en resterende looptijd van de hypotheek, tijd tot aan pensionering en resterende periode dat de fiscale hypotheekrenteaftrek geldt. Hypotheekklanten uit een aantal 'potentieel zeer-hoogrisico' (very high risk)-segmenten, die gekenmerkt worden door een hoge verwachte Loan-to-Value (LtV) én een korte looptijd tot event (dit kan zijn einde looptijd, pensionering en eventueel ook einde fiscaliteit), worden in stage 2 geplaatst zolang er nog geen inzage is verkregen in de toekomstige betaalcapaciteit. Indien met de klant is gesproken en de inkomensgegevens bekend zijn, kan ingeschat worden in hoeverre de betaalcapaciteit voldoende is om de lening in de toekomst te kunnen herfinancieren. Als deze toets positief is stroomt de klant naar stage 1, indien de toets negatief is dan wordt de klant binnen stage 3 voorzien.

### Stage 3: lifetime ECL credit impaired (categorie VI-VIII)

Indien er sprake is van een credit impaired klant worden de verstrekte kredieten opgenomen in stage 3. De voorziening wordt genomen op basis van de verwachte verliezen tot einde looptijd (lifetime ECL). In de volgende situaties is er sprake van credit impaired:

### VI. Klanten in default

De Volksbank hanteert een specifieke definitie voor default voor iedere portefeuille waarvoor kredietvoorzieningen moeten worden getroffen. Een klant raakt in default op het moment dat er 3 maand-termijnen niet zijn voldaan én het achterstandsbedrag een drempelwaarde overschrijdt. Tevens raakt een klant in default als we het onwaarschijnlijk achten dat de klant zijn verplichtingen in de toekomst kan nakomen. Deze aanvullende op de achterstand, *Unlikely-to-Pay-triggers (UtP)* zijn:

- surseance van betaling
- faillissement
- fraude
- verkoop van het onderpand door Bijzonder Beheer
- verkoop van het onderpand met restschuld

Klanten zijn pas weer uit default als de volledige achterstand is aangezuiverd of de UtP triggers zijn vervallen en ze een proeftermijn van 3 maanden hebben doorlopen.

De toezichthouder heeft de richtlijnen voor het bepalen van de defaultstatus in 2018 aangescherpt. Banken in Europa hebben tot 1 januari 2021 de tijd om hun definitie hiermee in lijn te brengen. Wij zijn bezig met het herformuleren van een definitie voor default om tijdig aan de richtlijnen te kunnen voldoen.

VII. Non-performing leningen van klanten met een forbearance maatregel

Naast leningen in default worden leningen van klanten met een forbearance maatregel die voldoen aan de prudentiële non-performing criteria en waarvoor geen sprake is van default (zoals bij VI beschreven) in stage 3 geplaatst. Dit betreft leningen die na een proeftermijn van 1 jaar waren opgenomen in stage 2 en door een nieuwe forbearance maatregel en/of 30 dagen achterstand opnieuw in stage 3 worden geplaatst.

VIII. Potentieel zeer-hoogrisico klanten volgens de AFM-methodiek

Uitgangspunt voor de stage 3-classificatie van klanten met (deels) aflossingsvrije hypothecaire leningen is dezelfde 'potentieel zeer-hoog risico'-segmentatie zoals beschreven bij V. Indien de verkregen inkomensgegevens een verhoogd risico met betrekking tot de betaalcapaciteit laten zien, worden de klanten als credit impaired beschouwd en in stage 3 geplaatst. De nieuwe methodiek wijkt in diverse opzichten af van de eerdere methodiek. Allereerst gebruiken we in plaats van het (verouderde) inkomen op aanvraagmoment van de hypotheek nu het aanvullend uitgevraagde pensioeninkomen of het inkomen aan het einde van de looptijd. Ten tweede wordt de voorziening niet langer gebaseerd op een dekkingstekort aan het einde van de looptijd van de lening. In plaats daarvan hanteren wij voor klanten in 'potentieel zeer-hoog risico'-segmenten de gemiddelde coverage ratio van klanten in stage 3 om de voorziening te berekenen. Door deze wijzigingen is de methodiek meer in lijn gebracht met elementen die de toezichthouders herkennen.

#### 4.3.4 Cijfers, ratio's en trends Audited

##### KREDIETRISICO-EXPOSURE

Onderstaande tabel geeft de kredietrisico-exposure weer op basis van de Exposure at Default (EAD) uit de toezichthoudersrapportage (zie ook paragraaf 4.8.5 Cijfers, ratio's en trends). Hierbij zijn voorzieningen in aftrek gebracht op de vorderingen. Eventueel onderpand of andere kredietrisicomitigerende instrumenten blijven buiten beschouwing.

##### Kredietrisico-exposure Audited

| in miljoenen euro's                                              | 2019          | 2018          |
|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Kas en kasequivalenten                                           | 2.026         | 815           |
| Vorderingen op banken                                            | 3.791         | 3.589         |
| Vorderingen op klanten                                           | 50.461        | 50.536        |
| Beleggingen                                                      | 5.348         | 4.782         |
| Derivaten                                                        | 718           | 732           |
| Overige                                                          | 497           | 488           |
| <b>Totale activa (IFRS-balanstotaal)</b>                         | <b>62.841</b> | <b>60.942</b> |
| Reële waardeaanpassingen hedge accounting particuliere hypotheek | -1.176        | -463          |
| Beleggingen tegen reële waarde via V&W                           | -10           | --            |
| Overige posten niet onderhevig aan kredietrisico                 | -1            | -6            |
| <b>Totaal posten niet onderhevig aan kredietrisico</b>           | <b>-1.187</b> | <b>-469</b>   |
| Off-balance kredietfaciliteiten en garanties                     | 1.864         | 1.827         |
| Terugkoopverplichtingen                                          | 684           | 868           |
| <b>Off-balance exposure kredietrisico</b>                        | <b>2.548</b>  | <b>2.694</b>  |
| <b>Totale maximale exposure kredietrisico</b>                    | <b>64.202</b> | <b>63.167</b> |

De totale kredietrisico-exposure is gedurende 2019 gestegen van € 63,2 miljard naar € 64,2 miljard. De kas en kasequivalenten, de vorderingen op banken en de beleggingen zijn ten opzichte van eind 2018 toegenomen met name als gevolg van liquiditeitsmanagement acties. De categorie vorderingen op klanten is met ruim 75% van het totaal de grootste categorie op de balans.

De categorie kas en kasequivalenten betreft DNB-tegoeden en vorderingen op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand. De categorie vorderingen op banken betreft vorderingen op kredietinstellingen met een looptijd van één maand of langer. Voor meer informatie wordt verwezen naar toelichting 6 Vorderingen op banken.

De categorie beleggingen betreft hoofdzakelijk overheidsobligaties van EU-lidstaten. De derivatenpositie komt met name voort uit afdekking van het renterisico op het bankboek, inclusief de securitisatieprogramma's. Voor meer informatie over beleggingen wordt verwezen naar toelichting 5 Beleggingen in de jaarrekening. Voor meer informatie over derivaten naar paragraaf 4.3.9 Risicomitigering en toelichting 3 Derivaten, toelichting 4 Hedging en hedge accounting en toelichting 23 Saldering van financiële activa en passiva in de jaarrekening.

#### VORDERINGEN OP KLANTEN NAAR CATEGORIE EN REGIO

Onderstaande tabellen geven een nadere opsplitsing weer van de vorderingen op klanten naar categorie en naar regio.

##### Vorderingen op klanten Audited

| in miljoenen euro's                                       | 2019          | 2018          |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Particuliere hypotheek                                    | 48.090        | 47.262        |
| Overige particuliere kredieten                            | 73            | 86            |
| <b>Totaal particuliere kredieten</b>                      | <b>48.163</b> | <b>47.348</b> |
| Mkb-kredieten                                             | 673           | 702           |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid | 1.625         | 2.486         |
| <b>Totaal</b>                                             | <b>50.461</b> | <b>50.536</b> |

##### Vorderingen op klanten naar regio Audited

| in miljoenen euro's                     | 2019          | 2018          |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| Nederland                               | 49.903        | 49.822        |
| Europese Monetaire Unie excl. Nederland | 488           | 674           |
| Overige                                 | 70            | 40            |
| <b>Totaal</b>                           | <b>50.461</b> | <b>50.536</b> |

#### TOTAAL VORDERINGEN OP KLANTEN IN 2019

Het totaal aan bruto vorderingen op klanten daalde in 2019 met € 82 miljoen tot € 50,6 miljard bruto (50,5 miljard na voorzieningen). Deze daling was voornamelijk gerelateerd aan een daling in de overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid. De portefeuille particuliere hypotheek liet een stijging zien, de overige portefeuilles daalden. Het risicoprofiel van de kredietportefeuille verbeterde verder dankzij de gunstige macro-economische omstandigheden, in het bijzonder de sterke huizenmarkt, maar ook dankzij de inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer. De stage 3-ratio (stage 3-leningen als percentage van de totale vorderingen) is gelijk gebleven op 1,3%.

#### VOORZIENINGEN VOOR KREDIETVERLIEZEN

Een verandering in het kredietrisico van bestaande klanten kan leiden tot een dotatie aan voorzieningen voor kredietverliezen of tot een vrijval van een eerder gevormde voorziening. Als het kredietrisicoprofiel van de klant verslechtert vindt er een dotatie aan de voorziening plaats, als het profiel verbetert valt de voorziening vrij.

De totale voorziening voor kredietverliezen op vorderingen op klanten bedroeg per 31 december 2019 € 119 miljoen (eind 2018: € 126 miljoen). De afname van de voorziening vond met name plaats bij de mkb-kredieten en bij de overige particuliere kredieten.

De voorzieningen voor particuliere hypotheek zijn toegenomen in verband met additionele voorzieningen voor aflossingsvrije hypotheek en door aanpassingen

aan het voorzieningenmodel. Dit wordt toegelicht in paragraaf 4.3.5 Particuliere Hypotheken.

Voorzieningen voor overige particuliere leningen en mkb-kredieten daalden beiden met € 10 miljoen als gevolg van een beperkt aantal nieuwe verstrekkingen, gunstige macro-economische omstandigheden en voortdurende inspanningen om het risico in de portefeuille, en dan met name van de klanten in default, te verkleinen.

In de portefeuille overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid is een voorziening in stage 3 getroffen als gevolg van het in default raken van één klant. Dit wordt echter gecompenseerd door vrijvallen van andere leningen in deze portefeuille. Voor verdere details zie paragraaf 4.3.8 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

### Vorderingen op klanten 31 december 2019 Audited

| in miljoenen euro's                                               | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde    | Stage ratio  | Dekkings-<br>graad |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------|--------------------|
| <b>STAGE 1</b>                                                    |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheken                                           | 43.977              | -6                                      | 43.971        | 93,6%        | 0,0%               |
| Overige particuliere kredieten                                    | 62                  | --                                      | 62            | 71,3%        | 0,0%               |
| Mkb-kredieten                                                     | 566                 | -1                                      | 565           | 80,4%        | 0,2%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 1.470               | --                                      | 1.470         | 90,3%        | 0,0%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 1</b>                   | <b>46.075</b>       | <b>-7</b>                               | <b>46.068</b> | <b>93,3%</b> | <b>0,0%</b>        |
| <b>STAGE 2</b>                                                    |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheken                                           | 2.446               | -22                                     | 2.424         | 5,2%         | 0,9%               |
| Overige particuliere kredieten                                    | 12                  | -1                                      | 11            | 13,8%        | 8,3%               |
| Mkb-kredieten                                                     | 67                  | -5                                      | 62            | 9,5%         | 7,5%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 137                 | -1                                      | 136           | 8,4%         | 0,7%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 2</b>                   | <b>2.662</b>        | <b>-29</b>                              | <b>2.633</b>  | <b>5,4%</b>  | <b>1,1%</b>        |
| <b>STAGE 3</b>                                                    |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheken                                           | 540                 | -43                                     | 497           | 1,1%         | 8,0%               |
| Overige particuliere kredieten                                    | 13                  | -13                                     | --            | 14,9%        | 100,0%             |
| Mkb-kredieten                                                     | 71                  | -25                                     | 46            | 10,1%        | 35,2%              |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 21                  | -2                                      | 19            | 1,3%         | 9,5%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 3</b>                   | <b>645</b>          | <b>-83</b>                              | <b>562</b>    | <b>1,3%</b>  | <b>12,9%</b>       |
| <b>TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3</b>                                     |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheken                                           | 46.963              | -71                                     | 46.892        |              | 0,2%               |
| Overige particuliere kredieten                                    | 87                  | -14                                     | 73            |              | 16,1%              |
| Mkb-kredieten <sup>1</sup>                                        | 704                 | -31                                     | 673           |              | 4,4%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 1.628               | -3                                      | 1.625         |              | 0,2%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten stage in 1, 2 en 3</b>           | <b>49.382</b>       | <b>-119</b>                             | <b>49.263</b> |              | <b>0,2%</b>        |
| IFRS-waarderingsaanpassingen particuliere hypotheken <sup>2</sup> | 1.198               | --                                      | 1.198         |              |                    |
| <b>Totaal vorderingen op klanten</b>                              | <b>50.580</b>       | <b>-119</b>                             | <b>50.461</b> |              | <b>0,2%</b>        |
| Off-balance sheet posten <sup>3</sup>                             | 2.548               | -6                                      | 2.542         |              | 0,2%               |
| <b>Totaal on- en off-balance posten vorderingen op klanten</b>    | <b>53.128</b>       | <b>-125</b>                             | <b>53.003</b> |              | <b>0,2%</b>        |

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 638 miljoen bruto mkb-hypotheken verantwoord.

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

3 Betreft off-balance faciliteiten (waarvan € 446 miljoen herroepelijk), garanties en terugkoopverplichtingen.

Vorderingen op klanten 31 december 2018 Audited

| in miljoenen euro's                                              | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde    | Stage ratio  | Dekkings-<br>graad |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------|--------------------|
| <b>STAGE 1</b>                                                   |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheke                                           | 44.236              | -2                                      | 44.234        | 94,5%        | 0,0%               |
| Overige particuliere kredieten                                   | 74                  | --                                      | 74            | 67,3%        | 0,0%               |
| Mkb-kredieten                                                    | 558                 | -1                                      | 557           | 75,1%        | 0,2%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid        | 2.281               | -1                                      | 2.280         | 91,6%        | 0,0%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 1</b>                  | <b>47.149</b>       | <b>-4</b>                               | <b>47.145</b> | <b>94,0%</b> | <b>0,0%</b>        |
| <b>STAGE 2</b>                                                   |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheke                                           | 2.039               | -10                                     | 2.029         | 4,4%         | 0,5%               |
| Overige particuliere kredieten                                   | 14                  | -2                                      | 12            | 12,7%        | 14,3%              |
| Mkb-kredieten                                                    | 99                  | -7                                      | 92            | 13,3%        | 7,1%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid        | 208                 | -2                                      | 206           | 8,4%         | 1,0%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 2</b>                  | <b>2.360</b>        | <b>-21</b>                              | <b>2.339</b>  | <b>4,7%</b>  | <b>0,9%</b>        |
| <b>STAGE 3</b>                                                   |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheke                                           | 549                 | -46                                     | 503           | 1,2%         | 8,4%               |
| Overige particuliere kredieten                                   | 22                  | -22                                     | --            | 20,0%        | 100,0%             |
| Mkb-kredieten                                                    | 86                  | -33                                     | 53            | 11,6%        | 38,4%              |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid        | --                  | --                                      | --            | --           | --                 |
| <b>Totaal vorderingen op klanten in stage 3</b>                  | <b>657</b>          | <b>-101</b>                             | <b>556</b>    | <b>1,3%</b>  | <b>15,4%</b>       |
| <b>TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3</b>                                    |                     |                                         |               |              |                    |
| Particuliere hypotheke                                           | 46.824              | -58                                     | 46.766        |              | 0,1%               |
| Overige particuliere kredieten                                   | 110                 | -24                                     | 86            |              | 21,8%              |
| Mkb-kredieten <sup>1</sup>                                       | 743                 | -41                                     | 702           |              | 5,5%               |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid        | 2.489               | -3                                      | 2.486         |              | 0,1%               |
| <b>Totaal vorderingen op klanten stage in 1, 2 en 3</b>          | <b>50.166</b>       | <b>-126</b>                             | <b>50.040</b> |              | <b>0,3%</b>        |
| IFRS-waarderingsaanpassingen particuliere hypotheke <sup>2</sup> | 496                 | --                                      | 496           |              |                    |
| <b>Totaal vorderingen op klanten</b>                             | <b>50.662</b>       | <b>-126</b>                             | <b>50.536</b> |              | <b>0,2%</b>        |
| Off-balance sheet posten <sup>3</sup>                            | 2.694               | -5                                      | 2.689         |              | 0,2%               |
| <b>Totaal on- en off-balance posten vorderingen op klanten</b>   | <b>53.356</b>       | <b>-131</b>                             | <b>53.225</b> |              | <b>0,2%</b>        |

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 672 miljoen bruto mkb-hypotheke verantwoord.

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

3 Betreft off-balance faciliteiten (waarvan € 463 miljoen herroepelijk), garanties en terugkoopverplichtingen.

### 4.3.5 Particuliere hypotheke

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

De portefeuille particuliere hypotheke steeg in 2019 met € 0,9 miljard tot ruim € 48,1 miljard. De groei is gerealiseerd in het eerste halfjaar, in de tweede helft van het jaar was er sprake van een lichte daling. Als gevolg van stijgende huizenprijzen nam de onderpandwaarde van hypotheke toe. Dit had een positief effect op de gemiddelde LtV. Deze verbeterde van 70% naar 67%.

In 2019 hebben we een aantal belangrijke wijzigingen aangebracht in de voorzieningenmethode van de particuliere hypotheke, namelijk de herkalibratie van het ECL-model, een verbetering van de SICR-methode en de aanscherping van de voorzieningenmethodiek voor klanten met (deels) aflossingsvrije hypothecaire leningen (AFM-methodiek). Zie voor een uitgebreidere toelichting op deze aanpassingen paragraaf 4.3.3 Voorzieningenmethodologie, Stage-allocatie.

Alles bijeen genomen heeft dit geleid tot een structurele toename van de kredietvoorziening voor de particuliere hypotheke.

In stage 2 nam zowel het aantal klanten als het bedrag aan vorderingen toe in vergelijking met eind 2018. Dit was het gevolg van de wijzigingen in de voorzieningenmethode en een aanpassing van de AFM-methodiek die leidde tot een toename van het aantal klanten in de 'potentieel zeer-hoogrisico'-categorie. Daarnaast resulteerden de verbeteringen in de modellen in een hogere dekkingsgraad voor klanten in stage 1 en 2, waardoor de voorzieningen toenamen.

De vorderingen in stage 3 zijn eind 2019 licht lager dan het niveau van eind 2018. In tegenstelling tot stage 2, zorgen methodologische veranderingen in de modellen voor een daling van vorderingen in stage 3. Daarnaast was er een afname van het aantal klanten dat als gevolg van een achterstand in default raakt. Deze ontwikkelingen werden deels teniet gedaan door een correctie op de classificatie van non-performing forborne hypotheke en door een beleidsaanpassing



voor de verwerking van restschulden na uitwinning van hypotheek (zie ook toelichting bij verloop voorziening).

Voor het totaal aan particuliere hypotheek in stage 3 van € 540 miljoen is een voorziening van € 43 miljoen getroffen (2018: € 46 miljoen). De daling van de

voorziening als gevolg van modelverbeteringen werd gedeeltelijk teniet gedaan door een toename als gevolg van de herziene AFM-methodiek.

De stage 3-dekkingsgraad daalde van 8,4% naar 8,0% en de stage 3-ratio (stage 3-vorderingen als percentage van de totale vorderingen) van 1,2% naar 1,1%.

## KERNCIJFERS

### Exposure particuliere hypotheek 31-12-2019 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                                  | Bruto boekwaarde | Voorziening voor kredietverliezen | Boekwaarde    | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                              | 43.977           | -6                                | 43.971        | 93,6%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                              | 2.446            | -22                               | 2.424         | 5,2%        | 0,9%          |
| Stage 3                                                              | 540              | -43                               | 497           | 1,1%        | 8,0%          |
| <b>Totaal stage 1,2,3</b>                                            | <b>46.963</b>    | <b>-71</b>                        | <b>46.892</b> |             | <b>0,2%</b>   |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>                            | 1.198            | --                                | 1.198         |             |               |
| <b>Totaal particuliere hypotheek</b>                                 | <b>48.161</b>    | <b>-71</b>                        | <b>48.090</b> |             |               |
| Off-balance sheet posten <sup>2</sup>                                | 1.605            | -1                                | 1.604         |             | 0,1%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten particuliere hypotheek</b> | <b>49.766</b>    | <b>-72</b>                        | <b>49.694</b> |             | <b>0,1%</b>   |

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

2 Off-balance sheet posten: onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

### Exposure particuliere hypotheek 31-12-2018 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                                  | Bruto boekwaarde | Voorziening voor kredietverliezen | Boekwaarde    | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                              | 44.236           | -2                                | 44.234        | 94,5%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                              | 2.039            | -10                               | 2.029         | 4,4%        | 0,5%          |
| Stage 3                                                              | 549              | -46                               | 503           | 1,2%        | 8,4%          |
| <b>Totaal stage 1,2,3</b>                                            | <b>46.824</b>    | <b>-58</b>                        | <b>46.766</b> |             | <b>0,1%</b>   |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>                            | 496              | --                                | 496           |             |               |
| <b>Totaal particuliere hypotheek</b>                                 | <b>47.320</b>    | <b>-58</b>                        | <b>47.262</b> |             |               |
| Off-balance sheet posten <sup>2</sup>                                | 1.796            | -1                                | 1.795         |             | 0,1%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten particuliere hypotheek</b> | <b>49.116</b>    | <b>-59</b>                        | <b>49.057</b> |             | <b>0,1%</b>   |

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

2 Off-balance sheet posten: onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

### Verschuivingen tussen stages in de bruto boekwaarde van particuliere hypotheek 2019

| in miljoenen euro's       | Stage 1     | Stage 2    | Stage 3   | Totaal    |
|---------------------------|-------------|------------|-----------|-----------|
| Verschuiving naar stage 1 | 731         | -699       | -32       | --        |
| Verschuiving naar stage 2 | -1.082      | 1.256      | -174      | --        |
| Verschuiving naar stage 3 | -102        | -145       | 247       | --        |
|                           | <b>-453</b> | <b>412</b> | <b>41</b> | <b>--</b> |

**VERLOOP VOORZIENING** AUDITED

Onderstaande tabel geeft het verloop van de voorziening voor kredietverliezen voor particuliere hypotheekleningen weer.

Bij het afschrijven van een hypothecaire geldlening wordt onderscheid gemaakt tussen de afschrijving van een (deel van de) hypothecaire geldlening en een eventuele afschrijving van een restschuld die ontstaat naar aanleiding van de afschrijving van een hypothecaire geldlening. Als na afloop van een

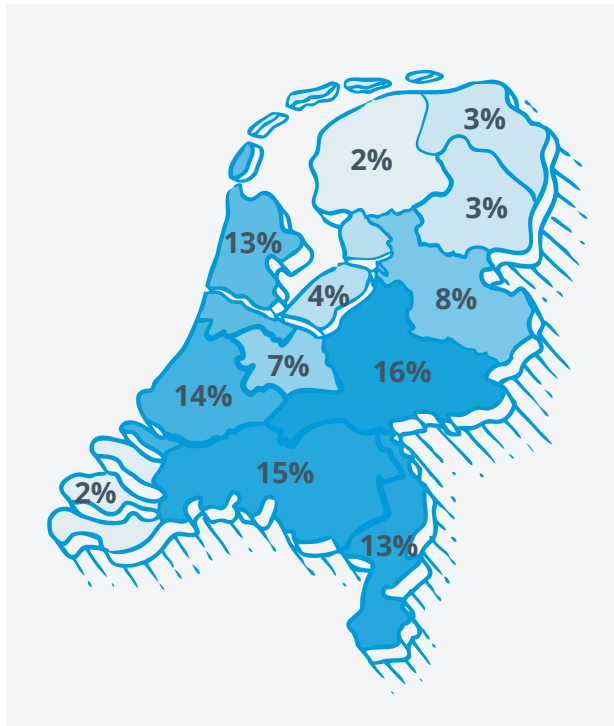
uitwinningstraject sprake is van een restschuld wordt deze volledig voorzien. Gedurende een periode van 6 maanden na het uitwinningstraject worden eventueel aanwezige overige zekerheden uitgewonnen. Na deze periode wordt de dan nog aanwezige restschuld afgeschreven ten laste van de voorziening voor kredietverliezen. In 2019 is het beleid met betrekking tot de restschulden aangepast, in onderstaande tabel is het bedrag van de kredietvoorziening van restschulden op moment van de aanpassing weergegeven onder reclassificatie.

**Verloop voorziening voor kredietverliezen particuliere hypotheekleningen** Audited

| in miljoenen euro's              | Stage 1  | Stage 2   | Stage 3   | 2019<br>Totaal | Stage 1  | Stage 2   | Stage 3   | 2018<br>Totaal |
|----------------------------------|----------|-----------|-----------|----------------|----------|-----------|-----------|----------------|
| Openingsbalans                   | 2        | 10        | 46        | 58             | 3        | 17        | 54        | 74             |
| Reclassificatie                  | --       | --        | 6         | 6              | --       | --        | --        | --             |
| Verschuiving naar stage 1        | --       | --        | --        | --             | --       | --        | --        | --             |
| Verschuiving naar stage 2        | --       | 3         | -3        | --             | --       | 2         | -2        | --             |
| Verschuiving naar stage 3        | --       | -1        | 1         | --             | --       | -2        | 2         | --             |
| Gewijzigd kredietrisico          | --       | -1        | 13        | 12             | 1        | -5        | 5         | 1              |
| Waarvan:<br>schattingwijzigingen |          |           |           | --             | --       | --        | --        | --             |
| Verstrekte of gekochte leningen  | --       | 1         | 3         | 4              | --       | 1         | 1         | 2              |
| Waarvan:<br>schattingwijzigingen |          |           |           | --             | --       | --        | --        | --             |
| Afgeloste of verkochte leningen  | --       | -1        | -10       | -11            | --       | -1        | -5        | -6             |
| Afschrijvingen                   | --       | --        | -9        | -9             | -2       | -2        | -9        | -13            |
| Schattingwijzigingen             | 4        | 11        | -4        | 11             | --       | --        | --        | --             |
| <b>Eindbalans</b>                | <b>6</b> | <b>22</b> | <b>43</b> | <b>71</b>      | <b>2</b> | <b>10</b> | <b>46</b> | <b>58</b>      |

## PARTICULIERE HYPOTHEKEN NAAR REGIO EN MERK

### Verdeling hypotheekportefeuille naar provincie



### Particuliere hypotheeken naar merk

| in miljoenen euro's                       | 2019          |             | 2018          |             |
|-------------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| ASN Bank                                  | 71            | 0%          | --            | 0%          |
| BLG Wonen                                 | 20.328        | 43%         | 18.639        | 40%         |
| RegioBank                                 | 7.440         | 16%         | 7.378         | 16%         |
| SNS                                       | 19.024        | 41%         | 20.700        | 44%         |
| <b>Totaal resterende hoofdsommen</b>      | <b>46.863</b> | <b>100%</b> | <b>46.717</b> | <b>100%</b> |
| Kredietvoorziening                        | -71           |             | -58           |             |
| Lopende rente                             | 100           |             | 107           |             |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>1</sup> | 1.198         |             | 496           |             |
| <b>Totaal particuliere hypotheeken</b>    | <b>48.090</b> |             | <b>47.262</b> |             |

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

bepaalde voorwaarden is voldaan. Binnen de Volksbank hanteren we het beleid dat we maximaal 50% van de marktwaarde van het onderpand aflossingsvrij financieren. De rest van de lening/financiering moet bestaan uit een hypotheekvorm waarbij de hypotheekschuld tijdens de looptijd wordt afgelost.

Als gevolg van deze regels zal zowel het brutobedrag als het percentage annuïtaire en lineaire hypotheeken in de totale particuliere hypotheekportefeuille toenemen. Het percentage geheel of gedeeltelijk aflossingsvrij in de hypotheekportefeuille daalde licht van 52% ultimo 2018 naar 50%.

De Volksbank voert actief beleid om het percentage aflossingsvrije hypotheeken in de portefeuille terug te dringen door middel van het programma Klant Wil Rustig Blijven Wonen en de landelijke campagne Aflossingsblij.

In het kader van het Klant Wil Rustig Blijven Wonen-programma benaderen we alle klanten met een aflossingsvrije hypotheek om hun financiële situatie aan het einde van de looptijd te beoordelen. De Aflossingsblij-campagne is een gezamenlijk initiatief van de Nederlandse banken om huiseigenaren met aflossingsvrije hypotheeken die het einde van de looptijd naderen op te roepen hun lening af te lossen. Bij klanten met een aflossingsvrije hypotheek kan op het moment van aflopen van de lening een probleem ontstaan met de aflossing of herfinanciering vanwege de dan geldende acceptatiecriteria. In die gevallen zoeken we naar een passende oplossing.

De particuliere hypotheeken met een rentevaste periode van tien jaar of langer namen toe en hypotheeken met een rentevaste periode van minder dan tien jaar namen af. De reden hiervoor is dat klanten als gevolg van de aanhoudend lage hypotheekrente bij een nieuwe hypotheek of renteherziening kiezen voor een langere rentevaste periode. Alles bijeen genomen steeg het percentage hypotheeken met een rentevaste periode van tien jaar of langer van 82% in 2018 tot 86%.

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

De Nederlandse overheid heeft het (fiscale) beleid ten aanzien van het maximaal te verstrekken percentage aflossingsvrij en de hypotheekrenteaf trek de afgelopen jaren aangescherpt. Momenteel komen hypotheeken afgesloten na 1 januari 2013 alleen in aanmerking voor hypotheekrenteaf trek als ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Deze regel is echter niet van toepassing op de aflossingsvrije hypotheeken die vóór 1 januari 2013 zijn afgesloten en na deze datum zijn herzien; voor deze hypotheeken blijven de belastingvoordelen van toepassing mits aan

**Particuliere hypotheeken naar aflossingsvorm**

| in miljoenen euro's                       | 2019          |             | 2018          |             |
|-------------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Aflossingsvrij (100%)                     | 10.993        | 23%         | 11.654        | 25%         |
| Aflossingsvrij (gedeeltelijk)             | 12.684        | 27%         | 12.740        | 27%         |
| Annuïtair                                 | 12.979        | 28%         | 11.086        | 24%         |
| Lineair                                   | 1.152         | 2%          | 1.025         | 2%          |
| (Bank)sparen <sup>1</sup>                 | 5.078         | 11%         | 5.704         | 12%         |
| Levensverzekering/belegging               | 3.530         | 8%          | 4.006         | 9%          |
| Overig                                    | 447           | 1%          | 502           | 1%          |
| <b>Totaal</b>                             | <b>46.863</b> | <b>100%</b> | <b>46.717</b> | <b>100%</b> |
| Kredietvoorziening                        | -71           |             | -58           |             |
| Lopende rente                             | 100           |             | 107           |             |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>2</sup> | 1.198         |             | 496           |             |
| <b>Totaal particuliere hypotheeken</b>    | <b>48.090</b> |             | <b>47.262</b> |             |

1 De in een polis bij de verzekeraar opgebouwde gegarandeerde spaardelen worden onder (Bank)sparen verantwoord.

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

**Aflossingsvrije hypotheeken (100%) naar LtV-klasse**

| In percentages | 2019        | 2018        |
|----------------|-------------|-------------|
| LtV ≤ 75%      | 90%         | 86%         |
| LtV >75 ≤100%  | 9%          | 11%         |
| LtV >100 ≤110% | 1%          | 2%          |
| LtV >110 ≤125% | 0%          | 1%          |
| LtV > 125%     | 0%          | 0%          |
| <b>Totaal</b>  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

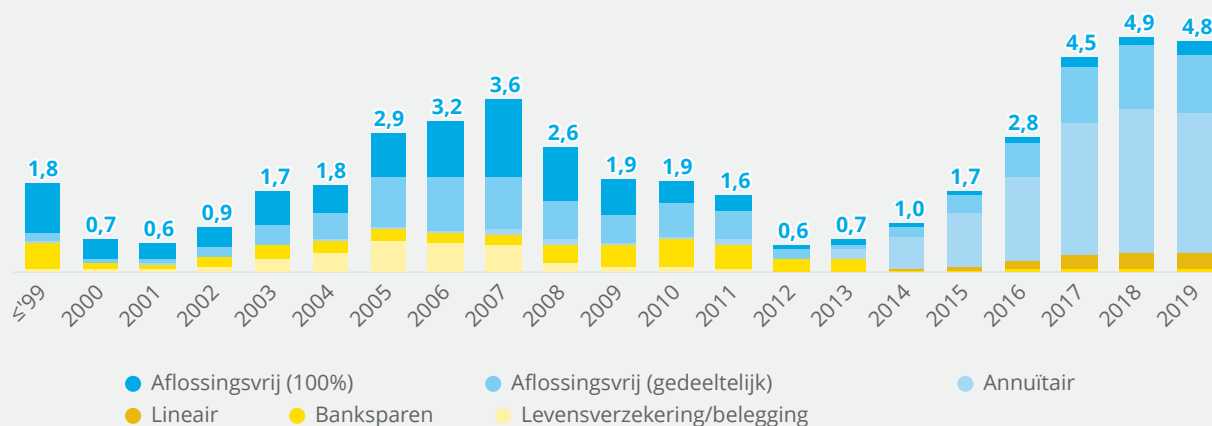
**Particuliere hypotheeken naar rentevaste looptijd**

| in miljoenen euro's                       | 2019          |             | 2018          |             |
|-------------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Variabel                                  | 2.240         | 5%          | 2.398         | 5%          |
| ≥ 1 en < 5 jaar rentevast                 | 1.337         | 3%          | 1.196         | 3%          |
| ≥ 5 en < 10 jaar rentevast                | 2.764         | 6%          | 3.944         | 8%          |
| ≥ 10 en < 15 jaar rentevast               | 30.896        | 66%         | 30.102        | 64%         |
| ≥ 15 jaar rentevast                       | 9.177         | 20%         | 8.573         | 18%         |
| Overig                                    | 449           | 1%          | 504           | 1%          |
| <b>Totaal resterende hoofdsommen</b>      | <b>46.863</b> | <b>100%</b> | <b>46.717</b> | <b>100%</b> |
| Kredietvoorziening                        | -71           |             | -58           |             |
| Lopende rente                             | 100           |             | 107           |             |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>1</sup> | 1.198         |             | 496           |             |
| <b>Totaal particuliere hypotheeken</b>    | <b>48.090</b> |             | <b>47.262</b> |             |

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



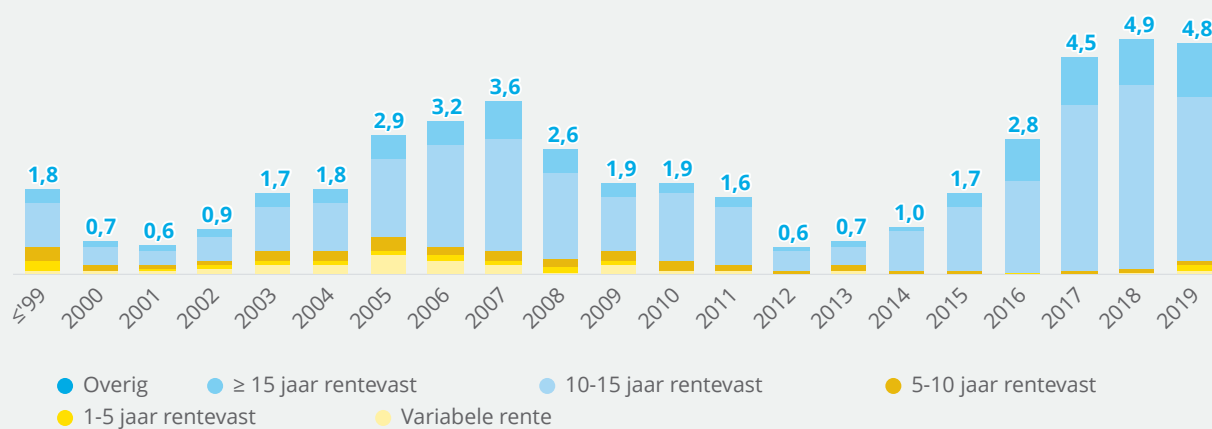
### Particuliere hypotheeklen naar jaar van oorsprong en aflossingsvorm (in miljarden euro's) <sup>1,2</sup>



1 De bedragen in deze grafiek zijn inclusief hypotheekherzieningen. De gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheeklen, extra ruimte hypotheeklen en overbruggingskredieten zijn niet inbegrepen.

2 De hypotheeklen uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in het jaar 2007. Het effect bedraagt circa € 0,6 miljard.

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



1 De bedragen in deze grafiek zijn inclusief hypotheekherzieningen. De gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheeklen, extra ruimte hypotheeklen en overbruggingskredieten zijn niet inbegrepen.

2 De hypotheeklen uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in het jaar 2007. Het effect bedraagt circa € 0,6 miljard.

### PARTICULIERE HYPOTHEKEN NAAR LOAN-TO-VALUE-KLASSE

De LtV is de hoogte van de (resterende) lening uitgedrukt als percentage van de geïndexeerde marktwaarde van het onderpand. De maximale wettelijke LtV voor nieuwe hypotheke is in 2018 verlaagd tot 100%. Een lage LtV is gunstig voor de klant en de bank, omdat het de kans op een restschuld vermindert.

Daarom hanteren wij bij het verstrekken van een hypotheek een lagere risico-opslag in onze hypotheektarieven naarmate de LtV lager is. Als onderdeel van de SNS Hypotheek Looptijdservice maken wij klanten hierop attent. De klant kan een verzoek indienen voor een verlaging van zijn risico-opslag als de LtV tijdens de looptijd van het hypotheekcontract is gedaald. Dat kan hij doen door overlegging van een recent taxatierapport van het onderpand waaruit blijkt dat de onderpandwaarde is gestegen, of door extra af te lossen waardoor het hypotheekbedrag afneemt.

De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheke verbeterde tot 67%, van 70% ultimo 2018. Om deze LtV te bepalen, indexeren wij maandelijks de onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Stijgende huizenprijzen hebben geleid tot een verschuiving van hypotheke naar lagere LtV-klasse.

Als een hypotheek wordt afgesloten met een Nationale Hypotheek Garantie (NHG) geeft dit extra zekerheid zowel voor de klant als voor de bank. Onderstaande tabel toont de uitstaande leningen die geheel of gedeeltelijk door een NHG worden gedekt. Doordat de gemiddelde prijs van een woning in de loop van 2018 is gestegen, is de NHG-grens per 1 januari 2019 vastgesteld op € 290.000 (1 januari 2018: € 265.000), en op € 307.400 als men in energiebesparende maatregelen investeert. Deze grensbedragen worden per 2020 verhoogd naar € 310.000 respectievelijk € 328.600.

Het percentage klanten dat een financiering met NHG afsluit blijft al gedurende een aantal jaren stabiel.

#### Uitsplitsing particuliere hypotheke naar LtV-klasse

| in miljoenen euro's <sup>1</sup>           | 31-12-2019    |              |            |               |     | 31-12-2018    |              |            |               |             |
|--------------------------------------------|---------------|--------------|------------|---------------|-----|---------------|--------------|------------|---------------|-------------|
|                                            | Stage 1       | Stage 2      | Stage 3    | Totaal        |     | Stage 1       | Stage 2      | Stage 3    | Totaal        |             |
| <b>NHG<sup>2</sup></b>                     | 12.636        | 467          | 77         | 13.180        | 29% | 12.870        | 395          | 80         | 13.345        | 30%         |
| - waarvan LtV ≤ 75%                        | 6.444         | 171          | 29         | 6.645         | 15% | 5.182         | 103          | 22         | 5.307         | 12%         |
| - waarvan LtV >75 ≤100%                    | 5.892         | 254          | 40         | 6.185         | 14% | 6.981         | 224          | 41         | 7.246         | 16%         |
| - waarvan LtV >100 ≤110%                   | 242           | 27           | 4          | 273           | 1%  | 562           | 37           | 8          | 607           | 1%          |
| - waarvan LtV >110 ≤125%                   | 42            | 7            | 2          | 51            | 0%  | 131           | 19           | 4          | 154           | 0%          |
| - waarvan LtV > 125%                       | 17            | 8            | 2          | 27            | 0%  | 14            | 12           | 5          | 31            | 0%          |
| <b>Niet-NHG</b>                            | 29.303        | 1.920        | 448        | 31.671        | 71% | 29.261        | 1.585        | 457        | 31.303        | 70%         |
| - waarvan LtV ≤ 75%                        | 20.095        | 697          | 163        | 20.956        | 47% | 18.146        | 549          | 133        | 18.828        | 42%         |
| - waarvan LtV >75 ≤100%                    | 8.556         | 900          | 178        | 9.634         | 21% | 9.507         | 639          | 150        | 10.296        | 23%         |
| - waarvan LtV >100 ≤110%                   | 506           | 176          | 36         | 718           | 2%  | 1.240         | 189          | 49         | 1.478         | 3%          |
| - waarvan LtV >110 ≤125%                   | 103           | 57           | 28         | 188           | 0%  | 302           | 100          | 45         | 447           | 1%          |
| - waarvan LtV > 125%                       | 43            | 91           | 43         | 176           | 0%  | 66            | 108          | 80         | 254           | 1%          |
| <b>Hoofdsommen exclusief spaardelen</b>    | <b>41.939</b> | <b>2.387</b> | <b>525</b> | <b>44.851</b> |     | <b>42.131</b> | <b>1.980</b> | <b>537</b> | <b>44.648</b> | <b>100%</b> |
| Kredietvoorziening                         |               |              |            | -71           |     |               |              |            | -58           |             |
| Lopende rente                              |               |              |            | 100           |     |               |              |            | 107           |             |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>3</sup>  |               |              |            | 1.198         |     |               |              |            | 496           |             |
| Spaardelen                                 |               |              |            | 2.012         |     |               |              |            | 2.069         |             |
| <b>Totaal particuliere hypotheke</b>       |               |              |            | <b>48.090</b> |     |               |              |            | <b>47.262</b> |             |
| <b>Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV</b> |               |              |            | <b>67%</b>    |     |               |              |            | <b>70%</b>    |             |

1 LtV op basis van geïndexeerde marktwaarde onderpand.

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

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

**ACHTERSTANDEN PARTICULIERE HYPOTHEKEN**

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de particuliere hypotheekleningen in achterstand. Het totaal aan leningen met een betalingsachterstand van meer dan 90 dagen is flink gedaald van € 133 miljoen naar € 103 miljoen. Het totaal aan leningen in stage 2 steeg van

€ 2.039 miljoen naar € 2.446 miljoen, voornamelijk als gevolg van aanpassingen in de voorzieningenmethodiek voor aflossingsvrije hypotheekleningen en in het voorzieningenmodel. Het totaal aan leningen met een betalingsachterstand is gedaald van € 502 miljoen naar € 484 miljoen.

**Achterstanden particuliere hypotheekleningen 31-12-2019** [Audited](#)

| in miljoenen euro's                       | Bruto boekwaarde | Geen achterstand | ≤ 30 dagen in achterstand | > 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand | > 90 dagen in achterstand | % in achterstand |
|-------------------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Stage 1                                   | 43.977           | 43.977           | --                        | --                                   | --                        | 0,0%             |
| Stage 2                                   | 2.446            | 2.170            | 236                       | 39                                   | 1                         | 11,3%            |
| Stage 3                                   | 540              | 333              | 42                        | 64                                   | 102                       | 38,5%            |
| <b>Subtotaal</b>                          | <b>46.963</b>    | <b>46.479</b>    | <b>278</b>                | <b>103</b>                           | <b>103</b>                | <b>1,0%</b>      |
| IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>1</sup> | 1.198            | --               | --                        | --                                   | --                        | --               |
| <b>Totaal</b>                             | <b>48.161</b>    | <b>46.479</b>    | <b>278</b>                | <b>103</b>                           | <b>103</b>                |                  |

**Achterstanden particuliere hypotheekleningen 31-12-2018** [Audited](#)

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

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

### 4.3.6 Overige particuliere kredieten

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

De portefeuille overige particuliere kredieten bestaand uit persoonlijke leningen, doorlopende kredieten en rekening courant kredieten (een kredietlimiet op een betaalrekening), heeft een beperkte omvang. Sinds 2011 verstrekken we geen persoonlijke leningen en doorlopende kredieten meer waardoor de portefeuille een natuurlijke terugloop kent. Daarnaast hebben we de afgelopen anderhalf jaar de doorlopende kredietportefeuille volledig doorgelicht en alle klanten benaderd: 32% van de klanten heeft zijn doorlopende krediet opgeheven en 52% van de rekeningen is geblokkeerd voor nieuwe opnames.

De omvang van overige particuliere kredieten is teruggelopen van bruto € 110 miljoen per eind 2018

naar € 87 miljoen. De omvang van vorderingen in stage 3 is gedaald van € 22 miljoen per eind 2018 naar € 13 miljoen, met name door het afboeken van achterstanden langer dan 90 dagen. Doordat er geen nieuwe instroom is, is het aantal leningen in stage 3 hoog in vergelijking met particuliere hypotheek en mkb-kredieten. Overige particuliere kredieten zijn ongedekt, waardoor zij in stage 3 vrijwel volledig moeten worden voorzien.

Naar verwachting zal de portefeuille in 2020 verder teruggelopen. We zullen klanten die hun doorlopend krediet nog actief gebruiken en een hoog risicoprofiel hebben in 2020 weer benaderen om vast te stellen of de huidige lasten van dit krediet nog passen bij hun huidige financiële situatie.

#### KERNCIJFERS

##### Exposure overige particuliere kredieten 31-12-2019 Audited

| in miljoenen euro's                                                              | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                                          | 62                  | --                                      | 62         | 71,3%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                                          | 12                  | -1                                      | 11         | 13,8%       | 8,3%          |
| Stage 3                                                                          | 13                  | -13                                     | --         | 14,9%       | 100,0%        |
| <b>Totaal overige particuliere kredieten</b>                                     | <b>87</b>           | <b>-14</b>                              | <b>73</b>  |             | <b>16,1%</b>  |
| Off-balance sheet posten <sup>1</sup>                                            | 446                 | -3                                      | 443        |             | 0,7%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten<br/>overige particuliere kredieten</b> | <b>533</b>          | <b>-17</b>                              | <b>516</b> |             | <b>3,2%</b>   |

<sup>1</sup> Off-balance sheet posten betreffen niet getrokken kredietlimieten van klanten op doorlopende kredieten en rekening courant kredieten.

##### Exposure overige particuliere kredieten 31-12-2018 Audited

| in miljoenen euro's                                                              | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                                          | 74                  | --                                      | 74         | 67,3%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                                          | 14                  | -2                                      | 12         | 12,7%       | 14,3%         |
| Stage 3                                                                          | 22                  | -22                                     | --         | 20,0%       | 100,0%        |
| <b>Totaal overige particuliere kredieten</b>                                     | <b>110</b>          | <b>-24</b>                              | <b>86</b>  |             | <b>21,8%</b>  |
| Off-balance sheet posten <sup>1</sup>                                            | 464                 | -4                                      | 461        |             | 0,8%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten<br/>overige particuliere kredieten</b> | <b>574</b>          | <b>-28</b>                              | <b>547</b> |             | <b>4,8%</b>   |

<sup>1</sup> Off-balance sheet posten betreffen niet getrokken kredietlimieten van klanten op doorlopende kredieten, rekening courant kredieten en creditcardproducten



### Verschuivingen tussen stages in de bruto boekwaarde van overige particulier kredieten 2019

| in miljoenen euro's       | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Totaal |
|---------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Verschuiving naar stage 1 | 3       | -3      | --      | --     |
| Verschuiving naar stage 2 | -6      | 6       | --      | --     |
| Verschuiving naar stage 3 | -1      | -1      | 2       | --     |
|                           | -4      | 2       | 2       | --     |

### VERLOOP VOORZIENING

In 2019 is het beleid voortgezet om de default portefeuille van de overige particuliere kredieten verder af te bouwen. Het betrof veelal langlopende defaults die grotendeels volledig voorzien waren en nu

zijn afgeschreven. De omvang van de afschrijvingen en daarmee de daling van de kredietvoorziening ligt in lijn met 2018. Overige particuliere kredieten zijn ongedekt, waardoor ze in stage 3 volledig zijn voorzien (dekkingsgraad van 100%).

### Verloop voorziening overige particuliere kredieten Audited

| in miljoenen euro's             | 2019    |         |         |        | 2018    |         |         |        |
|---------------------------------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|
|                                 | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Totaal | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Totaal |
| <b>Openingsbalans</b>           | --      | 2       | 22      | 24     | --      | 2       | 32      | 34     |
| Verschuiving naar stage 1       | --      | --      | --      | --     | --      | --      | --      | --     |
| Verschuiving naar stage 2       | --      | --      | --      | --     | --      | --      | --      | --     |
| Verschuiving naar stage 3       | --      | --      | --      | --     | --      | --      | --      | --     |
| Gewijzigd kredietrisico         | --      | -1      | 5       | 4      | --      | --      | 5       | 5      |
| Afgeloste of verkochte leningen | --      | --      | -3      | -3     | --      | --      | -3      | -3     |
| Afschrijvingen                  | --      | --      | -11     | -11    | --      | --      | -12     | -12    |
| <b>Eindbalans</b>               | --      | 1       | 13      | 14     | --      | 2       | 22      | 24     |

### Achterstanden overige particuliere kredieten 31-12-2019 Audited

| in miljoenen euro's | Bruto boekwaarde | Geen achterstand | ≤ 30 dagen in achterstand | > 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand | > 90 dagen in achterstand | % in achterstand |
|---------------------|------------------|------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Stage 1             | 62               | 62               | --                        | --                                   | --                        | 0,0%             |
| Stage 2             | 12               | 11               | 1                         | --                                   | --                        | 7,3%             |
| Stage 3             | 13               | 1                | --                        | 1                                    | 11                        | 87,9%            |
| <b>Totaal</b>       | <b>87</b>        | <b>74</b>        | <b>1</b>                  | <b>1</b>                             | <b>11</b>                 | <b>14,1%</b>     |

### Achterstanden overige particuliere kredieten 31-12-2018 Audited

| in miljoenen euro's | Bruto boekwaarde | Geen achterstand | ≤ 30 dagen in achterstand | > 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand | > 90 dagen in achterstand | % in achterstand |
|---------------------|------------------|------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Stage 1             | 74               | 74               | --                        | --                                   | --                        | 0,1%             |
| Stage 2             | 14               | 12               | 2                         | --                                   | --                        | 12,3%            |
| Stage 3             | 22               | 2                | --                        | 1                                    | 19                        | 89,3%            |
| <b>Totaal</b>       | <b>110</b>       | <b>88</b>        | <b>2</b>                  | <b>1</b>                             | <b>19</b>                 | <b>19,3%</b>     |

### 4.3.7 Mkb-kredieten

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

De Volksbank is begin 2018 een initiatief gestart om leningen te verstrekken aan het kleinbedrijf. Hiermee bieden we zzp'ers en kleine ondernemingen mogelijkheden tot financiering waar dit doorgaans in de markt moeilijk blijkt. Dit betreft zowel kleine werkkapitaalkredieten als hypothecaire leningen voor bedrijfsmatig onroerend goed (zakelijke leningen tot maximaal € 1 miljoen). Hoewel dit leidde tot een geleidelijke toename van de totale productie, was het totale volume aan reguliere aflossingen van bestaande leningen nog steeds hoger. Om de nieuwe productie van mkb-kredieten te stimuleren is een nieuw execution only hypotheekproduct in ontwikkeling. Mkb-kredieten daalden van € 743 miljoen (bruto) eind 2018 naar € 704 miljoen. Deze daling is kleiner dan in voorgaande jaren door de nieuwe verstrekkingen in combinatie met minder vervroegde aflossingen. De leningen in achterstand daalden relatief harder, van € 35 miljoen eind 2018 tot € 26 miljoen eind 2019.

Het aandeel stage 1-vorderingen is bij mkb-kredieten kleiner dan bij particuliere hypotheekleningen. We werken hard om meer mkb-kanten financieel weerbaar te maken en naar stage 1 te migreren. In 2019 heeft dit geleid tot een lichte stijging van € 8 miljoen van de stage 1-portefeuille tot € 566 miljoen.

Stage 2-vorderingen daalden van € 99 miljoen eind 2018 naar € 67 miljoen. De stage 2-vorderingen worden met name bepaald door klanten met een verslechterd risicoprofiel (SICR) zonder dat er sprake hoeft te zijn van een achterstand. Bij € 64 miljoen van de vorderingen in stage 2 was er geen achterstand op de lening.

Stage 3-vorderingen daalden van € 86 miljoen eind 2018 naar € 71 miljoen. Naast uitwinningen, die leidden tot een lager stage 3-volume, migreerden vorderingen naar betere stages. De stage 3-dekkingsgraad was 35,2% (eind 2018: 38,4%).

#### KERNCIJFERS

##### Exposure mkb-kredieten 31-12-2019 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                             | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                         | 566                 | -1                                      | 565        | 80,4%       | 0,2%          |
| Stage 2                                                         | 67                  | -5                                      | 62         | 9,5%        | 7,5%          |
| Stage 3                                                         | 71                  | -25                                     | 46         | 10,1%       | 35,2%         |
| <b>Totaal mkb-kredieten</b>                                     | <b>704</b>          | <b>-31</b>                              | <b>673</b> |             | <b>4,4%</b>   |
| Off-balance sheet posten <sup>1</sup>                           | 40                  | --                                      | 40         |             | 0,0%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten<br/>mkb-kredieten</b> | <b>744</b>          | <b>-31</b>                              | <b>713</b> |             | <b>4,2%</b>   |

<sup>1</sup> Off-balance onherroepelijke faciliteiten en garanties.

##### Exposure mkb-kredieten 31-12-2018 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                             | Bruto<br>boekwaarde | Voorziening<br>voor<br>kredietverliezen | Boekwaarde | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                         | 558                 | -1                                      | 557        | 75,1%       | 0,2%          |
| Stage 2                                                         | 99                  | -7                                      | 92         | 13,3%       | 7,1%          |
| Stage 3                                                         | 86                  | -33                                     | 53         | 11,6%       | 38,4%         |
| <b>Totaal mkb-kredieten</b>                                     | <b>743</b>          | <b>-41</b>                              | <b>702</b> |             | <b>5,5%</b>   |
| Off-balance sheet posten <sup>1</sup>                           | 36                  | --                                      | 36         |             | 0,0%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten<br/>mkb-kredieten</b> | <b>779</b>          | <b>-41</b>                              | <b>738</b> |             | <b>5,3%</b>   |

<sup>1</sup> Off-balance onherroepelijke faciliteiten en garanties.

### Verschuivingen tussen stages in de bruto boekwaarde van mkb-kredieten 2019

| in miljoenen euro's       | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Totaal |
|---------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Verschuiving naar stage 1 | 32      | -25     | -7      | --     |
| Verschuiving naar stage 2 | -5      | 14      | -9      | --     |
| Verschuiving naar stage 3 | -1      | -13     | 14      | --     |
|                           | 26      | -24     | -2      | --     |

### VERLOOP VOORZIENING

De afname van de voorziening voor stage 2 en stage 3-leningen is het gevolg van herstel binnen de mkb-kredietportefeuille. Dit herstel is zichtbaar door uitstroom uit stage 3 door aflossingen, al dan niet als gevolg van uitwinningstrajecten, zonder dat

resulteerde in een (additioneel) verlies. Per saldo daalde de kredietvoorziening met € 10 miljoen, iets hoger dan de daling van € 8 miljoen in 2018. Dit was mede het gevolg van een additionele voorziening in 2018 voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

### Verloop voorziening mkb-kredieten Audited

|                                 | 2019     |          |           |           | 2018     |           |           |           |
|---------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| in miljoenen euro's             | Stage 1  | Stage 2  | Stage 3   | Totaal    | Stage 1  | Stage 2   | Stage 3   | Totaal    |
| <b>Openingsbalans</b>           | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>33</b> | <b>41</b> | <b>1</b> | <b>12</b> | <b>36</b> | <b>49</b> |
| Verschuiving naar stage 1       | --       | --       | --        | --        | --       | --        | --        | --        |
| Verschuiving naar stage 2       | --       | 1        | -1        | --        | --       | 1         | -1        | --        |
| Verschuiving naar stage 3       | --       | -1       | 1         | --        | --       | --        | --        | --        |
| Gewijzigd kredietrisico         | --       | -2       | 1         | -1        | --       | -5        | 5         | --        |
| Verstrekte of gekochte leningen | --       | --       | --        | --        | --       | --        | --        | --        |
| Afgeleste of verkochte leningen | --       | --       | -5        | -5        | --       | -1        | -4        | -5        |
| Afschrijvingen                  | --       | --       | -4        | -4        | --       | --        | -3        | -3        |
| <b>Eindbalans</b>               | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>25</b> | <b>31</b> | <b>1</b> | <b>7</b>  | <b>33</b> | <b>41</b> |

### ACHTERSTANDEN MKB-KREDIETEN

### Achterstanden mkb-kredieten 31-12-2019 Audited

| IFRS 9<br>in miljoenen euro's | Bruto<br>boekwaarde | Geen<br>achterstand | ≤ 30 dagen<br>in<br>achterstand | > 30 dagen ≤<br>90 dagen in<br>achterstand | > 90 dagen<br>in<br>achterstand | % in<br>achterstand |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Stage 1                       | 566                 | 566                 | --                              | --                                         | --                              | 0,0%                |
| Stage 2                       | 67                  | 64                  | 3                               | --                                         | --                              | 4,7%                |
| Stage 3                       | 70                  | 48                  | 4                               | 3                                          | 16                              | 32,0%               |
| <b>Totaal</b>                 | <b>704</b>          | <b>678</b>          | <b>7</b>                        | <b>3</b>                                   | <b>16</b>                       | <b>3,6%</b>         |

**Achterstanden mkb-kredieten 31-12-2018** [Audited](#)

| IFRS 9<br>in miljoenen euro's | Bruto<br>boekwaarde | Geen<br>achterstand | ≤ 30 dagen<br>in<br>achterstand | > 30 dagen ≤<br>90 dagen in<br>achterstand | > 90 dagen<br>in<br>achterstand <sup>1</sup> | % in<br>achterstand |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|
| Stage 1                       | 558                 | 558                 | --                              | --                                         | --                                           | 0,0%                |
| Stage 2                       | 99                  | 97                  | 2                               | --                                         | --                                           | 2,0%                |
| Stage 3                       | 86                  | 53                  | 9                               | 6                                          | 18                                           | 38,4%               |
| <b>Totaal</b>                 | <b>743</b>          | <b>708</b>          | <b>11</b>                       | <b>6</b>                                   | <b>18</b>                                    | <b>4,7%</b>         |

1 Tot en met 31 december 2017 werden defaultleningen zonder achterstand in de bucket '> 90 dagen in achterstand' geplaatst. Vanaf 1 januari 2018 worden deze opgenomen in de bucket 'Geen achterstand'.

**STAGE 3 MKB-KREDIETEN NAAR LOAN-TO-VALUE-KLASSE**

| in miljoenen euro's <sup>1</sup> | 2019        |
|----------------------------------|-------------|
| LtV ≤ 75%                        | 20%         |
| LtV >75 ≤100%                    | 13%         |
| LtV >100 ≤110%                   | 3%          |
| LtV >110 ≤125%                   | 9%          |
| LtV > 125%                       | 55%         |
| <b>Totaal bruto boekwaarde</b>   | <b>100%</b> |

1 LtV op basis van de executiewaarde van het onderpand.

**INTERNE RATINGKLASSE MKB-KREDIETEN****PD-risicoklasse mkb-kredieten 2019**

| Interne ratingklasse | 2019       |           |           |            | 2018       |           |           |            |
|----------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
|                      | Stage 1    | Stage 2   | Stage 3   | Totaal     | Stage 1    | Stage 2   | Stage 3   | Totaal     |
| Geen rating          | --         | --        | --        | --         | 9          | --        | --        | 9          |
| 1                    | 346        | 4         | --        | 350        | 352        | 2         | --        | 354        |
| 2                    | 131        | --        | --        | 131        | 110        | 2         | --        | 112        |
| 3                    | 48         | --        | --        | 48         | 48         | --        | --        | 48         |
| 4                    | 25         | --        | --        | 25         | 25         | 2         | --        | 27         |
| 5                    | 12         | 17        | --        | 29         | 9          | 26        | --        | 35         |
| 6                    | 4          | 27        | --        | 31         | 5          | 47        | --        | 52         |
| 7                    | --         | 19        | --        | 19         | --         | 20        | --        | 20         |
| 8 (default)          | --         | --        | 71        | 71         | --         | --        | 86        | 86         |
| <b>Totaal</b>        | <b>566</b> | <b>67</b> | <b>71</b> | <b>704</b> | <b>558</b> | <b>99</b> | <b>86</b> | <b>743</b> |
| Kredietvoorziening   | -1         | -5        | -25       | -31        | -1         | -7        | -33       | -41        |
| <b>Boekwaarde</b>    | <b>565</b> | <b>62</b> | <b>46</b> | <b>673</b> | <b>557</b> | <b>92</b> | <b>53</b> | <b>702</b> |



### 4.3.8 Overige zakelijk kredieten en vorderingen op de overheid

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

De portefeuille overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid kenmerkt zich door veelal gegarandeerde leningen met een heel laag kredietrisico. Evenals eind 2018 bevindt het overgrote deel van deze portefeuille zich in stage 1 (90%). In deze portefeuille is € 137 miljoen geclassificeerd in stage 2, hierop is voor minder dan € 1 miljoen voorzien.

De portefeuille overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid is gedaald van € 2,5 miljard eind 2018 naar € 1,6 miljard door een afname

van de onderhandse lening aan VIVAT, aflossingen van de (non-selling) overige onderhandse leningen en door afnames van de vorderingen op de overheid omdat er minder kasgeldleningen bij overheden uitstaan. De nieuwe productie van duurzame financieringen van ASN Bank was onvoldoende om dit te compenseren.

In 2019 is één klant uit de portefeuille in stage 3 geplaatst. Doordat twijfel is ontstaan over het nakomen van de toekomstige verplichtingen is een specifieke voorziening getroffen van in totaal € 4 miljoen, hiervan heeft € 2 miljoen betrekking op het nog niet getrokken deel van de financiering.

#### KERNCIJFERS

#### Exposure overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid 31-12-2019 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                                                                     | Bruto boekwaarde | Voorziening voor krediet-verliezen | Boekwaarde   | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                                                                 | 1.470            | --                                 | 1.470        | 90,3%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                                                                 | 137              | -1                                 | 136          | 8,4%        | 0,7%          |
| Stage 3                                                                                                 | 21               | -2 <sup>1</sup>                    | 19           | 1,3%        | 9,5%          |
| <b>Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b>                                 | <b>1.628</b>     | <b>-3</b>                          | <b>1.625</b> |             | <b>0,2%</b>   |
| Off-balance sheet posten <sup>2</sup>                                                                   | 457              | -2 <sup>1</sup>                    | 455          |             | 0,4%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b> | <b>2.085</b>     | <b>-5</b>                          | <b>2.080</b> |             | <b>0,2%</b>   |

1 De voorziening voor één specifieke lening in stage 3 als ook voor de bijbehorende onherroepelijke faciliteit is op individuele basis getroffen.

2 Off-balance sheet posten: onherroepelijke faciliteiten en garanties.

#### Exposure overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid 31-12-2018 [Audited](#)

| in miljoenen euro's                                                                                     | Bruto boekwaarde | Voorziening voor krediet-verliezen | Boekwaarde   | Stage ratio | Dekkingsgraad |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| Stage 1                                                                                                 | 2.281            | -1                                 | 2.280        | 91,6%       | 0,0%          |
| Stage 2                                                                                                 | 208              | -2                                 | 206          | 8,4%        | 1,0%          |
| Stage 3                                                                                                 | --               | --                                 | --           | 0,0%        | 0,0%          |
| <b>Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b>                                 | <b>2.489</b>     | <b>-3</b>                          | <b>2.486</b> |             | <b>0,1%</b>   |
| Off-balance sheet posten <sup>1</sup>                                                                   | 398              | --                                 | 398          |             | 0,0%          |
| <b>Totaal on- en off-balance sheet posten overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b> | <b>2.887</b>     | <b>-3</b>                          | <b>2.884</b> |             | <b>0,1%</b>   |

1 Off-balance sheet posten: onherroepelijke faciliteiten en garanties.

### Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid Audited

| in miljoenen euro's                                                     | 2019         | 2018         |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Onderhandse lening aan VIVAT                                            | 254          | 708          |
| Duurzame financieringen ASN Bank                                        | 642          | 640          |
| Overige onderhandse leningen                                            | 445          | 559          |
| <b>Bruto overige zakelijke en semi-publieke kredieten</b>               | <b>1.341</b> | <b>1.907</b> |
| Voorziening overige zakelijke en semi-publieke kredieten                | -3           | -3           |
| <b>Overige zakelijke en semi-publieke kredieten</b>                     | <b>1.338</b> | <b>1.904</b> |
| Kasgeldleningen                                                         | 13           | 115          |
| Onderhandse leningen <sup>1</sup>                                       | 274          | 467          |
| <b>Vorderingen op de overheid</b>                                       | <b>287</b>   | <b>582</b>   |
| <b>Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b> | <b>1.625</b> | <b>2.486</b> |

1 In de onderhandse leningen op de overheid zijn leningen met overheidsgarantie begrepen.

### Onderverdeling naar sector

| in miljoenen euro's                                                     | 2019         | 2018         |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Financiële instellingen                                                 | 254          | 708          |
| Centrale overheden                                                      | 13           | 115          |
| Lagere overheden                                                        | 96           | 224          |
| Duurzame energie                                                        | 535          | 539          |
| Woningbouw                                                              | 318          | 365          |
| Gezondheids- en welzijnszorg                                            | 199          | 231          |
| Waterwinning- en beheer                                                 | 138          | 198          |
| Overige                                                                 | 76           | 109          |
| <b>Bruto overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b>  | <b>1.628</b> | <b>2.489</b> |
| Voorzieningen                                                           | -3           | -3           |
| <b>Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid</b> | <b>1.625</b> | <b>2.486</b> |

### Onderhandse lening aan VIVAT

Er is een onderhandse lening verstrekt aan verzekeraar VIVAT. Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheek gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Hierbij ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de bank ter financiering van haar (sub)participaties in de securitisatie-entiteiten. Deze lening is voor de Volksbank vrij van kredietrisico omdat in geval van default de lening verrekend wordt met de door de klanten bij de Volksbank gestorte spaarpremies; deze hebben dezelfde omvang. De lening dient als bezwaard te worden beschouwd. Ultimo 2019 bedraagt de lening € 254 miljoen (ultimo 2018: € 708 miljoen). Deze daling is een gevolg van de beëindiging van de Woonhuis Hypotheken (WHH) transactie in december 2019. Voor meer informatie zie toelichting 12 Overige schulden aan klanten bij de geconsolideerde jaarrekening.

### Duurzame financieringen ASN Bank

De duurzame financieringen van ASN Bank bestaan uit projectfinancieringen aan vooral organisaties binnen de sector duurzame energie. Concentratierisico mitigeren we door een gedegen kennis van de sector, geografische spreiding van uitzettingen, diversificatie naar type energieopwekking (zon, wind en warmte-koudeopslag) en naar achterliggende leveranciers (zonnepanelen en windturbines). Bij de leningen is voor een groot deel sprake van door overheden gegarandeerde stroomprijzen en afnamecontracten.

In de markt voor duurzame financieringen is er sprake van druk op de tarieven en liggen de rendementen laag. Naast onze interne rendementsdoelstellingen letten we ook op het maatschappelijk belang (CO<sub>2</sub>-reductie), wat meeweegt in onze besluitvorming over de betreffende financiering. De bank financiert alleen als het project voldoet aan de gestelde doelen.

### Overige onderhandse leningen

De overige onderhandse leningen betreffen veelal leningen van ASN Bank verstrekt aan woningbouwcorporaties, zorginstellingen en ondernemingen die in eigendom zijn van of gerelateerd zijn aan de overheid. Dit soort organisaties sluit goed aan bij de maatschappelijke doelstellingen van het merk ASN Bank en de Volksbank. Veelal is voor deze leningen een overheidsgarantie afgegeven of is er sprake van een garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) of het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). Deze portefeuille heeft door de afgegeven garanties een uitermate laag risico. Door reguliere aflossingen neemt de omvang van deze portefeuille jaar-op-jaar af.

### Vorderingen op de overheid

Bij vorderingen op de overheid gaat het veelal om leningen die zijn verstrekt aan Nederlandse gemeentes, provincies en instanties met een overheidsgarantie. Het kredietrisico op deze vorderingen is zeer laag. Evenals eind 2018 bevindt het overgrote deel van de portefeuille zich in stage 1 (94%). Van deze vorderingen is € 18 miljoen (6%) geclassificeerd in stage 2, hierop is voor minder dan € 100.000 voorzien. In deze portefeuille zijn geen vorderingen in stage 3.

### Vorderingen op de overheid Audited

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Nederland           | 287        | 467        |
| België              | --         | 90         |
| Duitsland           | --         | 25         |
| <b>Totaal</b>       | <b>287</b> | <b>582</b> |

### 4.3.9 Risicomitigering

#### ZEKERHEDEN

Onderstaande tabel geeft weer op welke manier exposures door zekerheden zijn gedekt per eind 2019.

#### Door onderpand en garanties gedekte exposure

| in miljoenen euro's                        | Exposure at default |               | Gedekt door garanties |                     | Waarvan gedekt door onderpand |                     |
|--------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
|                                            | 2019                | 2018          | 2019                  | 2018                | 2019                          | 2018                |
| <b>GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN</b>    |                     |               |                       |                     |                               |                     |
| Centrale overheden en centrale banken      | 6.650               | 5.217         | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Regionale en lokale overheden              | 1.659               | 2.508         | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Publiekrechtelijke lichamen                | 489                 | 103           | 31                    | 320                 | --                            | --                  |
| Multilaterale ontwikkelingsbanken          | 383                 | 389           | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Internationale organisaties                | 47                  | 27            | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Financiële instellingen                    | 1.518               | 1.852         | 1.464                 | 1.737               | 1.293                         | 860                 |
| Ondernemingen                              | 1.028               | 1.054         | 510                   | 658                 | 257                           | 712                 |
| Particulieren exclusief hypotheek          | 114                 | 286           | 0                     | --                  | 8                             | 12                  |
| Onroerend goed gedekt door hypotheek       | 580                 | 424           | 0                     | --                  | 0                             | --                  |
| Exposures in default                       | 78                  | 58            | 0                     | --                  | 0                             | --                  |
| Items associated with particular high risk | 0                   | --            | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Covered bonds                              | 102                 | 51            | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Aandelen                                   | 9                   | 7             | --                    | --                  | --                            | --                  |
| Overige posten                             | 370                 | 334           | --                    | --                  | --                            | --                  |
| <b>Totaal gestandaardiseerde methode</b>   | <b>13.028</b>       | <b>12.311</b> | <b>2.005</b>          | <b>2.715</b>        | <b>1.558</b>                  | <b>1.584</b>        |
| <b>IRB-RISICOKLASSEN</b>                   |                     |               |                       |                     |                               |                     |
| Particuliere hypotheek                     | 46.131              | 45.905        | 12.892 <sup>1</sup>   | 13.041 <sup>1</sup> | 44.129 <sup>2</sup>           | 44.598 <sup>2</sup> |
| Securitisatie                              | 72                  | 85            | --                    | --                  | --                            | --                  |
| <b>Totaal IRB-methode</b>                  | <b>46.203</b>       | <b>45.990</b> | <b>12.892</b>         | <b>13.041</b>       | <b>44.129</b>                 | <b>44.598</b>       |
| <b>Totale exposure</b>                     | <b>59.231</b>       | <b>58.301</b> | <b>14.898</b>         | <b>15.756</b>       | <b>45.687</b>                 | <b>46.182</b>       |

1 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheek loopt annuïtair af.

2 Dit betreft de marktwaarde van de hypothecaire onderpanden tot maximaal de omvang van de vordering. Het bedrag is exclusief onderpandswaarde voor off-balance exposures die wel in de EAD zijn opgenomen.

Voor de gestandaardiseerde risicoklassen betreft de exposure de boekwaarden verhoogd met off-balance verplichtingen. Voor de IRB-risicoklasse particuliere hypotheek betreft het de Exposure at Default (EAD) van de hypotheek op de balans, verhoogd met niet uit de balans blijken verplichtingen.

De garanties bij Financiële instellingen betreffen garanties van regionale of centrale overheden. Het onderpand betreft met name collateral uit hoofde van derivatentransacties.

Garanties bij Ondernemingen betreffen garanties van de overheid voor bijvoorbeeld gezondheidszorginstellingen of woningbouwcorporaties. Het onderpand van de vorderingen op banken bestaat voornamelijk uit financieel onderpand. Het onderpand van de zakelijk kredieten bestaat voornamelijk uit

onroerend goed. We maken geen gebruik van kredietderivaten als vorm van zekerheid.

#### Particuliere hypotheek

Bij particuliere hypotheek zien we erop toe dat de instroom van leningen voldoet aan adequate normen ten aanzien van klant, inkomen en onderpand. Potentiële verliezen als gevolg van het kredietrisico beperken we door voorwaarden te stellen aan de zekerheden, zoals de waarde van het onderpand en al dan niet een Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Van de Internal Rating Based (IRB)-risicoklasse Particuliere hypotheek valt € 12,9 miljard (eind 2018: € 13,0 miljard) ofwel 28% van de exposure onder het NHG-garantiestelsel (zie de tabel hierboven).

Maandelijks indexeren we onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Dit

doen wij op basis van indices, per gemeente en soort onderpand, die wij extern inkopen. Voor ons portefeuillebeheer passen wij de onderpandwaarde zowel naar boven als naar beneden aan. Als de waarde van een onderpand is gedaald stellen we de LtV wel bij, maar berekenen we de hogere risico- opslag niet door aan de klant.

In het geval van uitwinning geeft de bank opdracht aan een door haar geselecteerde taxateur om een (her)taxatie uit te voeren.

### Zakelijke portefeuille

De waarde van de onderpandwaarden in de zakelijke portefeuille controleren we ten minste eenmaal per jaar aan de hand van actuele marktgegevens. Indien de marktomstandigheden hiertoe aanleiding geven, voeren we frequenter controles uit. De hertaxatiefrequentie voor onroerend goed is afhankelijk van de hoogte van de schuld. Is de schuld (het obligo) hoger dan € 1 miljoen, dan moet er elke drie jaar een hertaxatie worden uitgevoerd. Is de schuld lager, dan is hertaxatie niet verplicht. Een hertaxatie kan ook vanuit het (bijzonder) beheerproces worden opgestart. Zodra we, in het kader van Bijzonder Beheer, een kredietfaciliteit in behandeling nemen omdat deze in default is verklaard, laten we standaard een hertaxatie uitvoeren. Hertaxatie vindt eveneens plaats als bij controle uit verkregen informatie aannemelijk is geworden dat de waarde van het onroerend goed sterk is gedaald in vergelijking met de algemene marktprijzen.

Bij elke nieuwe verstrekking of materiële wijziging van een kredietfaciliteit is een taxatierapport vereist voor alle verbonden onroerende zaken. In geval van nieuwbouw betreft dit een taxatie op basis van bestek en onderliggende documenten zoals een aanneemovereenkomst.

### TEGENPARTIJRISICO OP DERIVATENPOSITIES

De Volksbank voert transacties uit op de geld- en kapitaalmarkt met verschillende financiële instellingen. Hieronder vallen ook derivatentransacties die zijn gericht op het afdekken van rente- en valutarisico's. Daarbij loopt de bank het risico dat de tegenpartij bij een transactie in gebreke blijft voordat de definitieve afwikkeling van de met de transactie samenhangende kasstromen heeft plaatsgevonden.

Om dit tegenpartijrisico op derivatentransacties te beperken, houdt de bank de volgende volgorde aan bij het aangaan van dergelijke transacties:

- Bij derivatentransacties met financiële instellingen maakt de bank, indien mogelijk, gebruik van clearing via een centrale tegenpartij (CTP). Uitzonderingen zijn niet door een CTP ondersteunde, of zeer kortlopende transacties waarvoor de kosten van centrale clearing erg hoog zijn. Van de derivaten die daarvoor in aanmerking komen, vindt 92% via CTP-clearing plaats, gebaseerd op de nominale waarde;
- Indien centrale clearing niet mogelijk is, maakt de bank voor derivatentransacties met financiële instellingen gebruik van collateralovereenkomsten. Dit zijn International Swaps and Derivatives Association (ISDA)-gestandaardiseerde contracten

met een vooraf per tegenpartij overeengekomen Credit Support Annex (CSA), waarin de afspraken over onderpand zijn geregeld. Hierbij beperkt de bank het kredietrisico op tegenpartijen door middel van het plaatsen en ontvangen van onderpand in de vorm van kasmiddelen en/of liquide effecten die de waarde van de derivaten afdekt. Wanneer een tegenpartij in gebreke blijft, beëindigt de bank de transacties en beschikt ze op basis van de CSA-collateral-overeenkomst over het onderpand ter grootte van de vervangingswaarde van de transacties.

Bijkomende risicomitigerende maatregelen die de Volksbank heeft getroffen zijn:

- Dagelijkse toetsing hoe de marktwaardeontwikkeling van de derivatenposities met onderpandafspraken zich verhoudt tot het ontvangen onderpand dan wel te leveren onderpand;
- Afwikkeling van valutatermijntransacties via het Continuous Linked Settlement-systeem. Dit is een wereldwijd opererend systeem dat het afwikkelingsrisico beperkt door 'payment-versus-payment'-methode en het verrekenen van nettobedragen;
- Continue monitoring om te toetsen of de beschikbare activa nog voldoen aan de eisen om als onderpand te dienen;
- Toetsen van de marktwaarde van het ontvangen onderpand, opdat deze voldoende dekking geeft voor het onderliggende derivaat.

Voor een aantal ISDA/CSA-overeenkomsten is met de tegenpartij overeengekomen dat de Volksbank meer onderpand levert wanneer de creditrating van de Volksbank verslechtert.



## 4.4 Marktrisico

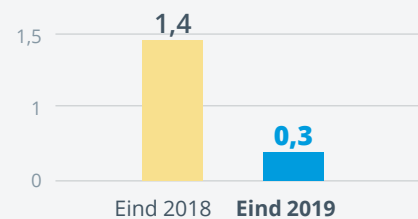


Vanwege de verder gedaalde marktrente en de verwachting dat deze voor een langere tijd laag zal blijven, hebben we een lage rentegevoeligheid van het eigen vermogen.

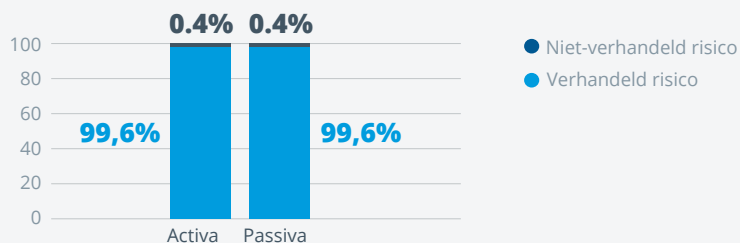
Omvang Earnings at Risk eind 2019

€61  
MILJOEN

Duration eigen vermogen



Exposure marktrisico eind 2019



Marktrisico ontstaat doordat de Volksbank contracten afsluit en verplichtingen aangaat met klanten en professionele tegenpartijen. Marktrisico treedt op in zowel het bankboek als de handelsportefeuille.

### 4.4.1 Risicoprofiel

Het marktrisico in het bankboek bestaat voornamelijk uit renterisico. Hiermee bedoelen we het risico dat de toekomstige rente-inkomsten van de bank afnemen bij veranderingen in de marktrenten. Dit is een risico dat hoort bij een bank die hypotheek- en spaarproducten verstrekt. Daarnaast zijn verhandelbare stukken in de liquiditeitsportefeuille gevoelig voor waardedalingen als gevolg van credit spread risico. Andere risico's die onder marktrisico kunnen worden geschaard zijn voor de Volksbank zeer beperkt. Met een aandelenpositie van € 7 miljoen is het aandelenrisico klein. We minimaliseren het vreemde valutarisico, door uitzettingen in vreemde valuta grotendeels via het handelsboek plaats te laten vinden, waar valutarisico op dagelijkse basis wordt beheerst. Het resterende valutarisico in het bankboek wordt vrijwel volledig afgedekt door middel van FX-swaps. De totale netto vreemde valutapositie van het bankboek en handelsboek gezamenlijk bedroeg eind 2019 € 5 miljoen tegenwaarde. Verder bevat het bankboek geen posities in grondstoffen. De handelsportefeuille is beperkt in omvang en bevat rente-, credit spread- en vreemde valutaposities. In 2019 en 2020 worden de referentie tarieven (IBOR's) voor variabel rentende financiële instrumenten vervangen door Alternative Reference Rates (ARR). De Volksbank volgt de ontwikkelingen inzake deze transitie nauwgezet. Voor 2019 is de impact op de financiële verslaggeving van

deze wijzigingen nihil en voor 2020 naar verwachting zeer beperkt.

### 4.4.2 Management en beheersing Audited

#### RENTERISICO BANKBOEK

Het doel van renterisicomanagement is het beschermen en realiseren van een stabiel renteresultaat. Dit doen we door de waarde van onze rentekasstromen te optimaliseren.

Bij de vaststelling en het beheer van het renterisico houden we onder andere rekening met:

- vervroegde aflossingen op hypotheekleningen;
- vervroegde herzieningen van de hypotheektarieven;
- gedragstypische aspecten van direct opvraagbaar spaargeld;
- klantopties in aangeboden producten;
- invloeden van de actuele en verwachte renteomgeving;
- invloeden van renteontwikkelingen die afwijken van onze verwachting.

De belangrijkste factor waarop we het renterisico van het bankboek sturen is de gevoeligheid van het renteresultaat voor marktrentebewegingen. De impact hiervan op de korte termijn meten we door middel van de Earnings-at-Risk (EaR) methodiek, en die op de lange termijn door middel van de Economic Value of Equity (EVE) methodiek.

Korte termijn renterisico: EaR

Bij de bepaling van de EaR wordt de verandering in inkomsten als gevolg van afwijkingen ten opzichte van de verwachte renteontwikkeling gemeten op een horizon van één jaar. Hierbij worden afwijkende

rentescenario's gekalibreerd met behulp van een statistische analyse, waarbij we rekening houden met een vloer voor de marktrente. Dit houdt in dat aangenomen wordt dat marktrenten niet onder een bepaald niveau kunnen zakken. Voor deze vloer gaan we uit van een proportioneel verloop van -1% voor de overnight rente, tot 0% voor rentes van 20 jaar en langer.

Lange termijn renterisico: EVE

Bij de EVE-methode bepalen we de economische waarde van alle toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen op basis van de huidige marktrenten. Als belangrijkste sturingsmaatstaven voor de gevoeligheid van de EVE gebruiken we de 'duration van het eigen vermogen' en de 'key rate durations'. De duration van het eigen vermogen meet de daling van de EVE bij een parallelle rentestijging van 1 basispunt (0,01%). De key rate durations tonen de gevoeligheid van de EVE voor een rentewijziging op specifieke punten op de rentecurve. Op deze manier brengen we de gevoeligheid voor niet-parallelle rentebewegingen in kaart.

#### MARKTRISICO HANDELSPORTEFEUILLE

De handelsportefeuille kan blootstellingen aan renterisico, credit spreadrisico en valutarisico bevatten. Credit spreadrisico is alleen toegestaan door middel van handel in obligaties. De bank handelt niet in credit default swaps. Blootstelling aan aandelen of aandelenrisico-instrumenten vallen eveneens buiten ons beleid voor de handelsportefeuille.

Het marktrisico in de handelsportefeuille wordt dagelijks gemeten met behulp van Value-at-Risk (VaR), Expected Shortfall (ES) en stress-testing indicatoren. Deze worden gebruikt voor interne monitoring en limitering. Voor zowel de VaR, de ES en de stresstest wordt één dag vooruit gekeken (één-daags horizon). De gehanteerde betrouwbaarheidsinterval voor de VaR is 99%, die voor de 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.

De VaR-methodologie is gebaseerd op Monte Carlo-simulaties, waarbij de onderliggende kansverdelingen op historische data zijn gebaseerd. De VaR-modellen houden rekening met rente, credit spread en valutarisico. Bij de uitvoering van stresstesten maken we gebruik van 239 stress- scenario's. De risicobereidheid voor valutarisico is laag. Naast de Monte Carlo-simulaties bestaat valutarisicobeheersing uit dagelijkse controles of valutapositities binnen hun limiet blijven.

### 4.4.3 Cijfers, ratio's en trends

#### MAATSTAVEN MARKTRISICOPROFIEL BANKBOEK

##### Specificatie renterisico

|                                                                          | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Duration eigen vermogen                                                  | 0,3  | 1,4  |
| Earnings at Risk (in miljoenen euro's)                                   | 61   | 83   |
| Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's) HTC  | 72   | 57   |
| Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's) HTCS | 103  | 86   |

##### Duration eigen vermogen

Ultimo 2019 bedroeg de duration van het eigen vermogen 0,3 (2018: 1,4). De relatief lage duration is ontstaan door een sterk neerwaarts bijgestelde rentevisie, gecombineerd met wijzigingen in onze modellen voor klantgedrag gedurende 2019. Gegeven onze verwachting dat rentes voor een langere termijn laag zullen blijven, is een iets hogere duration van het eigen vermogen wenselijk. Hierbij hebben we de keuze gemaakt voor geleidelijke bewerkstelling via reguliere balansontwikkeling, in plaats van deze actief aan te sturen.

##### Earnings at risk

Ultimo 2019 bedroeg de EaR voor belasting € 61 miljoen (2018: € 83 miljoen). De daling ten opzichte van eind 2018 is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de naar beneden bijgestelde renteverwachting en bijbehorende renterisicopositie.

##### Credit spread risico

Ultimo 2019 bedroegen het credit spread risico voor de Hold to Collect and Sell (HTCS) en Hold to Collect (HTC) liquiditeitsportefeuilles respectievelijk € 103 miljoen en € 72 miljoen (2018: € 86 miljoen en € 57 miljoen). De toename resulteerde voor de HTCS portefeuille grotendeels uit de gewijzigde samenstelling en de gestegen omvang van deze portefeuille. Voor de HTC portefeuille wordt de stijging in credit spread risico met name verklaard door gerealiseerde waardeinstijgingen ten opzichte van vorig jaar.

## MARKTRISICO EXPOSURE HANDELSRISICO EN NIET-HANDELSRISICO AUDITED

Onderstaand overzicht toont de balans gesplitst naar de risico's die betrekking hebben op het bankboek en

op de handelsportefeuille. Het overzicht toont aan dat de Volksbank gezien haar activiteiten vooral gevoelig is voor het renterisico in het bankboek.

### Marktrisico blootstelling verhandelde en niet-verhandelde risico's

|                                                          | Boekwaarde          | Marktrisico-<br>maatstaven | Boekwaarde          | Marktrisico-<br>maatstaven | Primaire risico-<br>gevoeligheid        |
|----------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| in miljoenen euro's                                      | Niet-<br>verhandeld |                            | Niet-<br>verhandeld |                            |                                         |
|                                                          | 2019                | 2019                       | 2019                | 2018                       | 2018                                    |
| ACTIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO                        |                     |                            |                     |                            |                                         |
| Beleggingen: Reële waarde via de W&V                     | 15                  | --                         | 15                  | 3                          | --<br>rente, wisselkoers, credit spread |
| Beleggingen: Reële waarde via het overig totaalresultaat | 2.027               | 2.027                      | --                  | 1.911                      | 1.911<br>--<br>rente, credit spread     |
| Beleggingen: Geamortiseerde kostprijs                    | 3.308               | 3.308                      | --                  | 2.868                      | 2.868<br>--<br>rente, credit spread     |
| Derivaten                                                | 718                 | 495                        | 223                 | 732                        | 553<br>179<br>rente, wisselkoers        |
| Vorderingen op klanten                                   | 50.461              | 50.461                     | --                  | 50.536                     | 50.536<br>--<br>rente                   |
| Vorderingen op banken                                    | 3.791               | 3.791                      | --                  | 3.589                      | 3.589<br>--<br>rente                    |
| Kas en kasequivalenten                                   | 2.026               | 2.026                      | --                  | 815                        | 815<br>--<br>rente                      |
| Overig                                                   | 495                 | 495                        | --                  | 494                        | 494<br>--                               |
| Totale activa                                            | 62.841              | 62.603                     | 238                 | 60.948                     | 60.766<br>182                           |
| PASSIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO                       |                     |                            |                     |                            |                                         |
| Achtergestelde schulden                                  | 502                 | 502                        | --                  | 502                        | 502<br>--<br>rente                      |
| Schuldbewijzen                                           | 6.906               | 6.906                      | --                  | 5.822                      | 5.822<br>--<br>rente, wisselkoers       |
| Derivaten                                                | 1.841               | 1.614                      | 227                 | 1.120                      | 923<br>197<br>rente, wisselkoers        |
| Spaargelden                                              | 38.404              | 38.404                     | --                  | 37.376                     | 37.376<br>--<br>rente                   |
| Overige schulden aan klanten                             | 10.641              | 10.641                     | --                  | 10.841                     | 10.841<br>--<br>rente                   |
| Schulden aan banken                                      | 541                 | 541                        | --                  | 1.116                      | 1.116<br>--<br>rente                    |
| Overig                                                   | 4.006               | 4.006                      | --                  | 4.171                      | 4.171<br>--                             |
| Totale passiva                                           | 62.841              | 62.614                     | 227                 | 60.948                     | 60.751<br>197                           |

## GEVOELIGHEIDSANALYSE

Gevoeligheidsanalyses illustreren dit renterisico. In de tabel wordt het effect getoond van een directe parallele verschuiving van de marktrentecurve met +100 of -100 basispunten (bps). Dit doen we voor drie

onderdelen: marktwaarde eigen vermogen, renteresultaat en IFRS eigen vermogen. Hierbij vindt de getoonde impact voor het renteresultaat plaats op een horizon van één jaar. Alle uitkomsten zijn voor belasting.

### Rentegevoeligheid Audited

| in miljoenen euro's                     | 2019      |           | 2018      |           |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                         | Rente +1% | Rente -1% | Rente +1% | Rente -1% |
| Marktwaarde eigen vermogen <sup>1</sup> | 289       | 1.227     | 190       | 488       |
| Renteresultaat <sup>2</sup>             | 46        | -63       | 53        | -62       |
| IFRS eigen vermogen <sup>3</sup>        | -68       | 49        | -56       | 58        |

1 De marktwaarde eigen vermogen geeft de waardeverandering van alle activa en passiva in het bankboek inclusief embedded opties voor de plafondrete en de rentedemper weer bij een marktrenteschok van 1%.

2 Renteresultaat is de gevoeligheid van het renteresultaat voor rentebewegingen weergegeven voor de eerste twaalf maanden.

3 IFRS eigen vermogen toont de gevoeligheid voor een parallele rentestijging of rentedaling met 100 basispunten vanuit de beleggingsportefeuille 'Reële waarde via overig totaalresultaat'. De reële waardeverandering van deze post wordt direct zichtbaar in het eigen vermogen.

Wanneer de resultaten in ogenschouw genomen worden, is zichtbaar dat het effect van de + 100 bps en

- 100 bps scenario's ten opzichte van 2018 sterk verschillen. Dit wordt verklaard door een combinatie

van de gedaalde rentes en een aanpassing in de aangenomen vloer op marktrentes. Voorheen gingen wij hierbij uit van -0,75% voor alle looptijden, waarbij nu sprake is van een proportioneel verloop van -1% voor de overnight rente, tot 0% voor rentes van 20 jaar en langer. Hierdoor kunnen rentes tot 5 jaar verder dalen dan voorheen, waarbij langere rentes juist minder ver kunnen zakken.

#### Marktwaaarde eigen vermogen

Bij een parallelle rentestijging ontstaat een positief effect van € 289 miljoen op de marktwaaarde van het eigen vermogen. De marktwaaarde van het eigen vermogen leiden we af uit de marktwaaarde van de activa- en passivaposten. Indien mogelijk gaan we hierbij uit van beschikbare marktprijzen. Wanneer deze niet beschikbaar zijn bepalen we de verwachte marktwaaarde op basis van de netto contante waarde van de kasstromen. Hierbij nemen we bovenop de marktrentes ook eventuele productspecifieke karakteristieken in ogenschouw. Dit doen we zowel voor de kasstromen als voor de verdisconteringsvoet. De verandering in de marktwaaarde van het eigen vermogen brengen we tot uitdrukking door het waardeverschil bij verdiscontering met rentes die 1% hoger en lager liggen.

De activa bestaan voornamelijk uit hypotheek, waarvan we de rentegevoeligheid in hoge mate hebben afgedekt door middel van derivaten, voornamelijk renteswaps. Niettemin leidt een marktrentestijging tot een waardedaling van de activa inclusief de bijbehorende derivaten die minder groot is dan de waardedaling van de passiva. Het scenario van een rentedaling heeft een positief effect van € 1.227 miljoen op de marktwaaarde van het eigen vermogen. Dit wordt mede verklaard door de toepassing van de vloer op de marktrente, waardoor de waardedaling van de derivaten aanmerkelijk wordt beperkt. Verder veronderstellen we dat klantrentes wel dalen maar niet negatief worden. Doordat spaarrentes in de markt zich dicht bij het nulpunt bevinden stijgt de reële waarde van het direct opvraagbaar spaargeld in mindere mate dan van de activa, met als gevolg een positieve impact op de marktwaaarde van het eigen vermogen.

Een groot deel van de afwijking in het - 100 bps scenario ten opzichte van 2018 wordt verklaard door de eerder genoemde aanpassing in de marktrentevloer. Dit effect komt voornamelijk tot uiting in de derivaten die we gebruiken om het renterisico op lange hypotheekposities te mitigeren. Doordat deze posities een aanzienlijke hoeveelheid uitgaande kasstromen genereren voorbij de vijfjaars looptijd, is de aangenomen marktrentevloer voor deze posities hoger dan in 2018. In combinatie met de verder gedaalde marktrentes in 2019 is het deel van de 100 bps neerwaartse schok die effectief plaatsvindt sterk afgenomen. Als gevolg hiervan is de resulterende waardedaling van deze stukken in dit scenario ook aanmerkelijk kleiner.

#### Renteresultaat

Bij een parallelle rentestijging van 100 bps ontstaat er ultimo 2019 een positief effect van € 46 miljoen op het

renteresultaat. Dit komt voornamelijk doordat een rentestijging zorgt voor hogere inkomsten uit derivaten. Daarnaast heeft het doorrijzen van de marktrentestijging een positief effect op de inkomsten vanuit variabele hypotheek en nemen de rente-inkomsten vanuit de liquiditeitspositie toe. Een parallelle marktrentedaling van 100 bps heeft een negatief effect van € 63 miljoen. Dit is voornamelijk het resultaat van de daling in ontvangen rente uit derivaten. Daarnaast speelt de veronderstelling mee dat een marktrente daling in mindere mate zal worden doorgeprijsd naar de spaartarieven dan naar de variabele hypotheek en de liquiditeitspositie.

#### IFRS eigen vermogen

Een parallelle rentestijging van 100 bps leidt tot een daling in het IFRS eigen vermogen van € 68 miljoen, waar een vergelijkbare rentedaling resulteert in een € 49 miljoen hoger IFRS eigen vermogen. De rentegevoeligheid van het IFRS eigen vermogen komt tot uitdrukking in de reële waardereserve. Dit is een gevolg van de wijzigingen van de reële waarde van de HTCS-liquiditeitsportefeuille, inclusief bijbehorende rentederivaten.

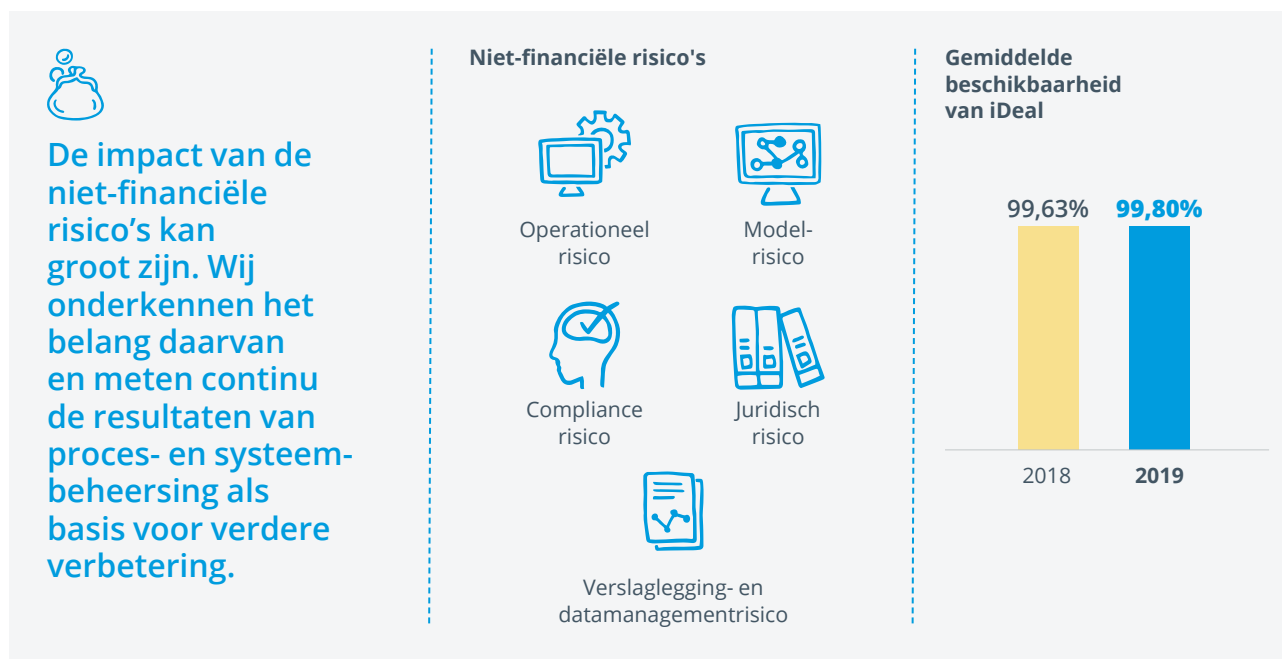
#### MARKTRISICOPROFIEL

##### HANDELSPORTEFEUILLE AUDITED

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



## 4.5 Niet-financiële risico's



De Volksbank loopt naast financiële risico's ook niet-financiële risico's. Deze worden veroorzaakt door zowel interne als externe factoren en ontwikkelingen. We beschreven ze in paragraaf 4.1.2 Toprisico's.

De invloed van de niet-financiële risico's wordt steeds groter. Dit is onder meer een gevolg van technologische ontwikkelingen, een moeilijker te voorspellen en veranderende markt, politieke ontwikkelingen en strengere wet- en regelgeving.

Niet-financiële risico's ontstaan door ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, door ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, door (het gebruik van) onjuiste data dan wel in gebeurtenissen van buitenaf. Het risico manifesteert zich dan bijvoorbeeld in fraude, schade aan bezittingen, systeemverstoringen, procesfouten of het niet voldoen aan wet- en regelgeving. De uit deze gebeurtenissen voortkomende schade kan financieel of reputationeel van aard zijn. Het is daarom belangrijk dat we tijdig en adequaat inzicht hebben in welke risico's we lopen, dat we daarop inspelen en de juiste beheersmaatregelen nemen.

### 4.5.1 Risicoprofiel

Het beheren en beheersen van de niet-financiële risico's krijgt van het management veel aandacht. De Volksbank heeft te maken met een steeds sneller veranderende omgeving met ook steeds hogere verwachtingen vanuit de maatschappij, zoals op het gebied van wet- en regelgeving. Dit vereist dat de Volksbank op frequente basis haar processen, systemen, data management en producten en diensten efficiënter en effectiever maakt, met behoud van adequate beheersing. Ook het efficiënt voorzien in de groeiende informatiebehoefte van toezichthouders vraagt onze aandacht. De Volksbank is bezig haar processen en systemen aan te passen om aan de strengere normen te voldoen, maar heeft deze verbetering nog niet afgerond. De omvang van de risico's wordt continu gemeten en beoordeeld door het Non Financial Risk Committee (NFRC).

## 4.5.2 Risicotypen en aandachtsgebieden

Niet-Financiële risico's beslaan die (potentiele) gebeurtenissen in de operationele uitvoering van de bankstrategie die een negatief effect hebben op het realiseren van de doelstellingen van de Volksbank. De Volksbank heeft het niet-financiële risico onderverdeeld in drie risicotypen: Operationeel risico, compliancerisico en modelrisico. Operationeel risico

bevat de subtypes verslagleggings- en datamanagement risico en juridisch risico. Met de term niet-financiële risico's wordt daarmee volledige aansluiting gezocht met de term Operational Risk zoals deze in Basel-regelgeving is opgenomen.

In deze paragraaf gaan we in op belangrijke ontwikkelingen in 2019.

### RISICOTYPE



#### OPERATIONEEL RISICO

- Operationeel risico is het risico op directe of indirecte verliezen of reputatieschade veroorzaakt door ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, door ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel door gebeurtenissen van buitenaf. In onze bedrijfsvoering streven we ernaar onze risico's op een verantwoorde wijze te beheren en beheersen. Daarbij horen effectieve en efficiënte processen die hoge kwaliteit aan onze klanten garanderen en eenvoudig door onze medewerkers zijn uit te voeren. Onze verbetercyclus is er met name op gericht foutenpercentages terug te dringen en aantoonbaar 'in control' te zijn.

### ONTWIKKELINGEN IN 2019

- In 2019 hebben we voortgang geboekt in de verdere versterking van de organisatie die toeziet op de beheersing van niet-financiële risico's. We hebben een risicomanagementapplicatie ontwikkeld en uitgerold. Deze Integrated Risk Management (IRM) tool vereenvoudigt de vastlegging van informatie over onze bedrijfsvoering en biedt de mogelijkheid meer diepgaande analyses uit te voeren op de effectiviteit van ons risicomanagement framework. Registratie van incidenten vindt hiermee plaats op 1 centrale plek, waarbij in 2019 extra aandacht is geschonken aan de kwaliteit van incidentengegevens, opvolging van incidenten en zijn vereisten bij oorzaak analyses aangescherpt. Met deze informatie kunnen we onze processen verder verbeteren. In 2019 hebben we ook een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop onze beheersmaatregelen zijn vastgelegd en worden getest. Hiermee helpen we proceseigenaren hun processen verder te beheersen. Ook in 2019 is door middel van trainingen en opleidingen aan afdelingen en management blijvend aandacht geschonken aan het belang van operationeel risico management. De onderbreking van onze dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen en als gevolg van de uitval van systemen is in 2019 beperkt en grotendeels binnen de door ons en de toezichthouders gestelde grenzen gebleven. Wel hadden we te maken met een aantal IT-verstoringen met betrekking tot de beschikbaarheid. We hebben vastgesteld dat de continuïteit van onze platformen niet structureel onder de norm is geraakt. We testen periodiek de werking van de continuïteitsvoorzieningen van onze belangrijkste bancaire systemen.

Ondanks een lichte afname van DDos-aanvallen zien we een toegenomen activiteit in cyberaanvallen. Onze aandacht hiervoor blijft hoog.

Binnen de Volksbank is inzet van software robots (Robotic Process Automation - RPA) in bestaande handmatige processen in ontwikkeling. Hierdoor worden processen met veel handmatig en repeterend werk met hoge volumes geautomatiseerd, wat voor efficiencyverhoging zorgt. De Volksbank maakt hiervoor gebruik van een uniform robotics platform. De groei van RPA brengt echter weer andere vormen van risico met zich mee. Een uniforme gebruik van RPA mitigeert deze risico's.

Ook besteden we aandacht aan de brexit. We hebben voorbereidingen getroffen om de mogelijke effecten van een brexit op te vangen en monitoren verdere ontwikkelingen. De voor de Volksbank belangrijkste bilaterale financiële raamcontracten, aangegaan met wederpartijen die gevestigd zijn in het Verenigd Koninkrijk, zijn veelal omgezet naar een entiteit in een Europese jurisdictie.



#### COMPLIANCERISICO

- Onder compliancerisico verstaan wij het risico dat de Volksbank (of een van haar dochterondernemingen) niet of onvoldoende voldoet aan de (ratio van) op haar van toepassing zijnde wetgeving en aanvullende regels, zelfreguleringsregels en gedragscodes inclusief hieraan

- De Volksbank heeft integer handelen en haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als poortwachter van een integere financiële sector hoog in het vaandel staan. De bank beseft dat het in haar gestelde vertrouwen kan worden geschaad door en/of vanwege haar (klant)relaties. De Volksbank neemt alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat zij of het financiële stelsel wordt misbruikt voor witwassen en terrorismefinanciering om zo haar integriteit en het in haar en de financiële markten gestelde vertrouwen te beschermen.

Wijzigingen op het gebied van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en sanctieregelgeving volgen elkaar de laatste

gerelateerd intern beleid, met als mogelijk gevolg strafrechtelijke of toezichtrechtelijke handhaving, sancties, materieel financieel verlies of reputatieschade.

jaren in hoog tempo op. Zo zijn de vierde en vijfde anti-witwasrichtlijn kort na elkaar in werking getreden. De vierde anti-witwasrichtlijn is reeds geïmplementeerd in de nationale wetgeving. De implementatie van de vijfde anti-witwasrichtlijn wordt verwacht in 2020. De Volksbank is nog voortdurend bezig wet- en regelgeving te vertalen naar intern beleid, processen en procedures om daarmee de beheersing van klantintegriteit naar een hoger volwassenheidsniveau te brengen. De doorgevoerde wijzigingen in wet- en regelgeving hebben een forse impact op onze organisatie. De implementatie van deze wijzigingen binnen de Volksbank heeft veel aandacht van onder meer de dagelijks beleidsbepaler Wwft. Bovendien wordt de voortgang op dit onderwerp regelmatig op directieniveau besproken.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming en PSD2 hebben ook in 2019 onze aandacht gehad. Met de overdracht van de positie van Functionaris Gegevensbescherming naar de Compliance afdeling zal het onderwerp privacy sterker geborgd worden binnen de Volksbank.

Verder is in 2019 binnen de Volksbank een project gestart om de compliancefunctie te versterken en het aandachtsgebied daarvan te verbreden. De compliancefunctie ziet daarmee toe op alle prudentiële en niet-prudentiële wetgeving die op de bank van toepassing is. In het bijzonder heeft zij een breed scala van integriteitsrisico's in scope, waaronder klantintegriteit, privacy, financiële criminaliteitsrisico's (fraude en corruptie), en de invulling van maatschappelijke normen zoals (algemene) zorgplicht. Hiermee beheerst de bank het compliancerisico op een meer eenduidige wijze. Dit project loopt door in 2020.



#### JURIDISCH RISICO

- Juridisch risico ontstaat als gevolg van niet-naleving van overeenkomsten, toepasselijke wet- en regelgeving of de onverwachte interpretatie daarvan en als gevolg van niet-contractuele aansprakelijkheid. Bij juridisch risico gaat het tegenwoordig niet alleen om de strikt juridische norm, het naleven van (contractuele) verplichtingen of wet- en regelgeving, maar – met name in de financiële sector – om maatschappelijke normen en ongeschreven regels.

- Net als in 2018 stond het thema hypotheek ook in 2019 prominent op de agenda's van zowel de AFM als maatschappelijke organisaties. In de toelichting op de niet uit de balans blijvende verplichtingen geven we een overzicht van juridische procedures waarbij de Volksbank betrokken is. Ook besteden we aandacht aan de brexit. We hebben voorbereidingen getroffen om de mogelijke effecten van een brexit op te vangen en monitoren verdere ontwikkelingen. De voor de Volksbank belangrijkste bilaterale financiële raamcontracten, aangegaan met wederpartijen die gevestigd zijn in het Verenigd Koninkrijk, zijn veelal omgezet naar een entiteit in een Europese jurisdictie.



#### MODELRISSICO

- Modelrisico is het risico dat modellen verkeerde uitkomsten geven of verkeerd worden toegepast of geïnterpreteerd.

- Voor de beheersing van het modelrisico stuurt de bank op drie criteria. Ten eerste mogen capaciteitsknelpunten niet leiden tot het uitblijven van periodieke controles op de modellen die in beheer zijn. Daarnaast dienen geconstateerde verbeterpunten conform de afgesproken tijdslijnen te worden opgevolgd. En ten slotte dient het modelrisico op een beheersbaar niveau te blijven. Dit kan eventueel worden bereikt met behulp van tijdelijke risico mitigerende maatregelen zoals het hanteren van conservatieve opslagen op modeluitkomsten. Op basis van deze criteria is de beheersing van het modelrisico in 2019 verbeterd.

Voor een aantal modellen zijn verbetertrajecten uitgevoerd om ze geschikt te maken voor nieuwe regelgeving. Voor Particuliere Hypotheken Interne Rating Model (PHIRM), de set van kredietmodellen voor onze hypotheekportefeuille, heeft dit geresulteerd in nieuwe modellen voor IFRS 9, die in 2019 in gebruik zijn genomen. Ook de modellen die we gebruiken voor het beheer en beheersen van het renterisico zijn aan verandering onderhevig. Enerzijds vanwege de invloed van klantgedrag op de modellen zoals bij aflossingen op hypotheek en de looptijd van spaargeld, en anderzijds vanwege nieuwe vereisten vanuit regelgeving.

**VERSLAGLEGGINGS- EN  
DATAMANAGEMENTRISICO**

- Verslagleggings-en datamanagement risico omvatten het risico dat de financiële en/of niet-financiële verslaglegging van de Volksbank onjuistheden of onvolledigheden van materieel belang bevat, of niet tijdig beschikbaar is voor haar interne en externe stakeholders.
- We streven naar betrouwbare interne en externe informatieverstopping. Goede kwaliteit van onderliggende data en een adequaat datamanagement is daarbij van belang. In 2018 hebben we een vernieuwd datamanagementbeleid opgesteld waarmee de basis is gelegd voor een geïntegreerde verbeteraanpak. In het eerste kwartaal van 2019 is een strategisch programma van start gegaan waarmee we verder werken aan het verbeteren en beheersen van rapportageprocessen van begin tot eind, van de bijbehorende datastromen en van het ondersteunende applicatielandschap. We hebben aanpassingen doorgevoerd op verschillende processen ten behoeve van betrouwbare interne en externe informatieverstopping en het proces voor periodieke en nieuwe rapportages aan toezichthouders. De betreffende processen zijn verder geautomatiseerd en er zijn verbeteringen doorgevoerd in datamanagement voor de rapportageketen. Om te voorkomen dat onjuistheden in data pas aan het eind van het rapportageproces worden ontdekt en hersteld, zal de bewaking van de datakwaliteit nadrukkelijker worden belegd bij de bron en is het Data Management Framework geoperationaliseerd. De implementatie van vernieuwde processen zal in de komende jaren verder worden doorgevoerd.



## 4.6 Liquiditeitsmanagement en financiering

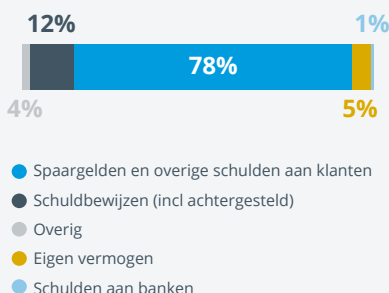


De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie om continu aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Spaargelden zijn onze belangrijkste financieringsbron.

### Liquiditeitsbuffer 2019

€16,9  
MILJARD

### Financieringsmix



### Verval kapitaalmarkt-financiering in 2019

€0,2  
MILJARD

Lange termijn senior unsecured credit rating



Liquiditeitsrisico is het risico dat de Volksbank op korte of lange termijn niet kan beschikken over voldoende liquide middelen om aan haar financiële verplichtingen te voldoen zonder dat dit gepaard gaat met onaanvaardbare kosten of verliezen. Dit geldt zowel onder normale omstandigheden als in tijden van stress. Onder liquiditeitsrisico valt ook de situatie waarin de balansstructuur zich dusdanig ontwikkelt dat de bank bovenmatig wordt blootgesteld aan verstoring van haar financieringsbronnen.

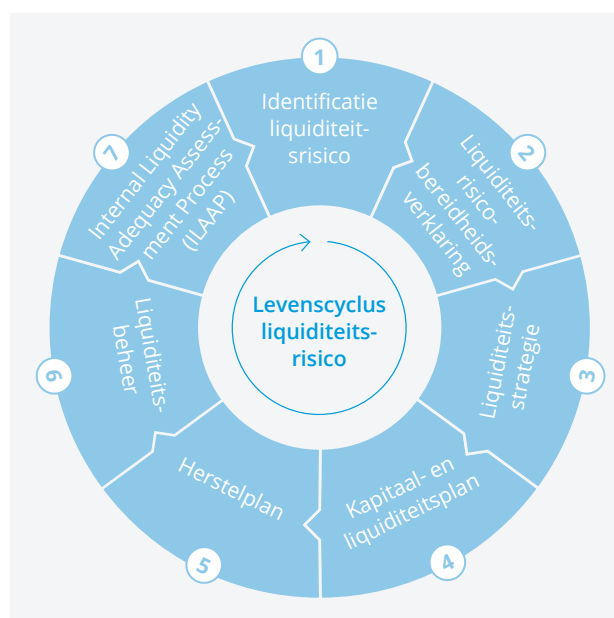
Liquiditeitsmanagement ondersteunt de strategie van de bank binnen de kaders van onze risicobereidheid.

### 4.6.1 Risicoprofiel

De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie, zodat zij voortdurend aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. We beheren de liquiditeitspositie zodanig dat deze de gevolgen van bankspecifieke en marktbrede stressfactoren – zoals spanningen op de geld- en kapitaalmarkten – kan opvangen.

In lijn met haar strategie richt de bank zich bij de financiering van haar liquiditeitsbehoefte op diversificatie van financieringsbronnen.

### 4.6.2 Management en beheersing Audited CYCLUS LIQUIDITEITSRISICOMANAGEMENT



De cyclus voor het liquiditeitsrisicomanagement bestaat uit zeven elementen die samen een integraal intern proces vormen waarin we de liquiditeitspositie continu evalueren en beheersen, te weten:

1. De identificatie van liquiditeitsrisico's. Jaarlijks bepalen we de liquiditeitsrisicobereidheid in samenhang met de algemene risicobereidheid en de strategische doelstellingen van de bank.
2. De vaststelling van het niveau waarboven we ons comfortabel voelen. Dit doen we op basis van de risicobereidheid voor liquiditeitsrisico, aan de hand van concrete risico-indicatoren. Daarnaast stellen we een interventieladder vast met per risico-indicator bandbreedtes voor wanneer opvolging noodzakelijk is.
3. De jaarlijkse herijking van de liquiditeitsstrategie. We leggen daarin de richtlijnen vast voor een zo efficiënt mogelijke balansstructuur. Daarbij houden we rekening met de doelstelling van liquiditeitsmanagement: een toereikend liquiditeits- en financieringsprofiel.
4. De bepaling van acties in het kapitalisatie- en liquiditeitsplan. Dit doen we ten minste één keer per jaar en hiermee vullen we de verwachte financierings- en liquiditeitsbehoefte in die voortvloeien uit het operationeel plan. Dit plan heeft een horizon van meerdere jaren. We maken hiervoor prognoses van relevante risico-indicatoren ten opzichte van de interne normen en werken diverse scenario's uit. We sturen op de gewenste liquiditeitspositie op basis van de businessplannen, risicolimieten en eisen van toezichthouders, kredietbeoordelaars en investeerders. We monitoren de financierings- en liquiditeitsbehoefte en passen de planning van acties zo nodig aan.
5. De opstelling van het herstelplan voor nadelige omstandigheden. Dit plan bevat mogelijke maatregelen om de liquiditeitspositie te versterken. Door het herstelplan jaarlijks te actualiseren, dragen we bij aan de continuïteit van de bank (zie ook paragraaf 4.8.2 Management en beheersing).
6. De identificatie, de meting en het beheer van de liquiditeitspositie van de bank, oftewel het liquiditeitsmanagement, is een continu operationeel proces dat plaatsvindt in lijn met haar risicobereidheid, risicolimieten, beleid en richtlijnen.
7. De vaststelling van de toereikendheid van de liquiditeitspositie op maandbasis (in het Liquidity Adequacy Assessment Report), op kwartaalbasis (in het Financial Risk Report) en op jaarbasis (in het Internal Liquidity Adequacy Assessment Process report). Het actuele risicoprofiel vergelijken we met de risicolimieten. Bevindingen gebruiken we om bij te sturen in de daadwerkelijke liquiditeitspositie, risicobereidheid, beleid of richtlijnen en om het proces van risicomanagement te verbeteren. De op continue basis uitgevoerde (interne) beoordeling van de toereikendheid van de liquiditeitspositie en het liquiditeitsrisicomanagement is onderdeel van het Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP,) dat input vormt voor het Supervisory

Review & Evaluation Process (SREP) van de Europese Centrale Bank (ECB).

## BEHEERSINSTRUMENTEN

### Kaspositie

Onder normale omstandigheden is de kaspositie de bron van liquiditeit waarmee we reguliere verplichtingen nakomen. De kaspositie zoals gedefinieerd door de Volksbank omvat:

- centrale bankreserves;
- het saldo op rekeningen bij correspondent-banken;
- contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten, die binnen tien dagen plaatsvinden.

### Liquiditeitsbuffer

De Volksbank houdt een liquiditeitsbuffer aan, waaronder de kaspositie, om onverwachte stijgingen in de liquiditeitsbehoefte op te vangen. Naast de kaspositie bestaat de liquiditeitsbuffer uit (zeer) liquide beleggingen die bij de ECB beleenbaar zijn en die in (zeer) liquide markten verkoopbaar zijn, of die in een repotransactie kunnen worden gebruikt. Omdat we voor de kaspositie een tiendaagse horizon hanteren, wordt voor de (zeer) liquide activa ook bepaald welke onbezwaarde ECB-beleenbare obligaties binnen tien dagen in de DNB-onderpandpool kunnen worden geregistreerd.

De liquiditeitsbuffer bestaat voornamelijk uit staatsobligaties en op eigen boek gehouden obligaties van eigen securitisaties, de zogenaamde Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) waaraan hypotheek van de bank ten grondslag liggen. We bepalen de liquiditeitswaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer op basis van de marktwaarde van de obligaties na toepassing van de door de ECB bepaalde procentuele afslag.

### Stresstesten op liquiditeit

Door middel van stresstesten toetsen we de robuustheid van de liquiditeitspositie. We hebben diverse scenario's gedefinieerd waarvan de zogenoemde gecombineerde zware stresstest de meeste impact heeft. In dit scenario houden we onder meer rekening met:

- een krachtige uitloop van spaar- en kredietgeld;
- het opdrogen van de financieringsmogelijkheden op de geld- en kapitaalmarkt;
- een daling van de marktwaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer;
- additionele onderpandbehoefte als gevolg van een afwaardering van de kredietwaardigheid van de bank met drie notches;
- een daling van de marktwaarde van derivaten;
- een mogelijke liquiditeitsuitstroom indien gecommiteerde kredietlijnen worden getrokken.

De liquiditeitssturing van de bank is erop gericht om dit zware stress-scenario minstens gedurende een bepaalde periode te doorstaan. De invloed van het stress-scenario op de liquiditeitsbuffer dient dan ook als inbreng voor de bepaling en monitoring van de risicocapaciteit en de risicobereidheid van de bank.

We voeren de gecombineerde zware stresstest maandelijks uit. De uitgangspunten voor de stresstesten herijken we jaarlijks.

#### Belangrijke liquiditeitsratio's

De Liquidity Coverage Ratio (LCR) toetst of we voldoende liquide activa hebben om een voorgeschreven dertig daags stress-scenario op te vangen. De Net Stable Funding Ratio (NSFR) heeft als doel om vast te stellen in welke mate langer lopende activa met stabielere vormen van financiering worden gefinancierd. Voor beide liquiditeitsmaatstaven geldt een (toekomstig) wettelijk minimum van 100%.

Naast de LCR en NSFR sturen we op de Loan-to-Deposit ratio (LtD-ratio) en de mate waarin activa zijn bezwaard. Ook monitoren we de potentieel te genereren liquiditeit vanuit onze activa. Op basis hiervan beoordelen we in welke mate we bepaalde stress en een extreme uitstroom van financiering kunnen opvangen.

### 4.6.3 Cijfers, ratio's en trends

De bank behield in 2019 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als aan wettelijke eisen.

#### Liquiditeitsindicatoren

|                                          | 2019   | 2018   |
|------------------------------------------|--------|--------|
| LCR                                      | 182%   | 177%   |
| NSFR                                     | >100%  | >100%  |
| Loan-to-Deposit ratio                    | 102%   | 106%   |
| Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's) | 16.897 | 15.152 |

De LCR en de NSFR bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Per 31 december 2019 bedroeg de LCR 182% (eind 2018: 177%).

De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's (LtD-ratio) daalde van 106% ultimo 2018 naar 102%. Dit werd veroorzaakt door een groei in deposito's, waarvan € 1,0 miljard als gevolg van een toename van particuliere spaartegoeden, terwijl sprake was van een lichte daling in kredieten. We laten hierbij de toename van € 0,7 miljard in de boekwaarde van kredieten als gevolg van hedge accounting buiten beschouwing.

#### Liquiditeitsbuffer Audited

##### Samenstelling van de liquiditeitsbuffer Audited

| in miljoenen euro's                                                                                                         | 2019          | 2018          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Kaspositie <sup>1</sup>                                                                                                     | 3.836         | 2.447         |
| - waarvan centrale bankreserves & nostro accounts                                                                           | 2.302         | 993           |
| - waarvan contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten die binnen maximaal tien dagen plaatsvinden | 1.534         | 1.455         |
| Staatsobligaties                                                                                                            | 2.805         | 2.393         |
| Regionale/lokale overheden en supranationals                                                                                | 1.091         | 975           |
| Overige liquide activa                                                                                                      | 263           | 437           |
| Beleenbare interne RMBS                                                                                                     | 8.902         | 8.900         |
| <b>Liquiditeitsbuffer</b>                                                                                                   | <b>16.897</b> | <b>15.152</b> |

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 en steeg naar €16,9 miljard (2018: € 15,2 miljard).

In 2019 nam de kaspositie met € 1,4 miljard toe naar € 3,8 miljard. De financieringsbehoefte vloeyde met name voort uit een toename van € 0,4 miljard aan geplaatst onderpand inzake derivatentransacties in de vorm van kas en de aflossing van € 0,3 miljard aan kapitaalmarktfinanciering. Aan de financieringsbehoefte werd meer dan geheel voldaan door een groei van deposito's van € 1,4 miljard en de uitgifte van € 1,3 miljard aan gedekte en ongedekte obligaties, waardoor de kaspositie toenam.

Eind 2019 bedroeg de liquiditeitswaarde van de overige liquide activa in de liquiditeitsbuffer € 13,1 miljard (eind 2018: € 12,7 miljard):

- Het bedrag aan onbezwaarde staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer steeg met € 0,4 miljard, voornamelijk doordat deze per eind 2019 niet werden ingezet als onderpand bij (repo)transacties, deels tenietgedaan door een grotere inzet als onderpand gerelateerd aan derivatenposities;
- De liquiditeitswaarde van beleenbare interne RMBS bleef vrijwel stabiel op € 8,9 miljard.

Eind 2019 was uit hoofde van cashmanagement € 0,8 miljard aan liquiditeiten langer dan tien dagen uitgezet (eind 2018: € 0,4 miljard). Deze uitzettingen zijn beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

#### 4.6.4 Bezwaarde en onbezwaarde activa Audited

De mate waarin activa zijn bezwaard geeft inzicht in gebruikt en beschikbaar onderpand voor aan te trekken financiering of andere redenen.

##### Bezwaarde en onbezwaarde activa 2019 Audited

|                                        | Mediaan 4 kwartalen |              |                    |              | Eindwaarde       |              |                    |              |
|----------------------------------------|---------------------|--------------|--------------------|--------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|
|                                        | Bezwaarde activa    |              | Onbezwaarde activa |              | Bezwaarde activa |              | Onbezwaarde activa |              |
|                                        | Boekwaarde          | Reële waarde | Boekwaarde         | Reële waarde | Boekwaarde       | Reële waarde | Boekwaarde         | Reële waarde |
| in miljoenen euro's                    |                     |              |                    |              |                  |              |                    |              |
| Activa van de rapporterende instelling | 11.499              |              | 52.803             |              | 10.314           |              | 52.527             |              |
| Aandelen                               | --                  | --           | 7                  | 7            | --               | --           | 7                  | 7            |
| Schuldpapieren                         | 1.422               | 1.443        | 3.512              | 3.564        | 697              | 715          | 4.644              | 4.685        |
| Overige activa                         | 9.965               |              | 48.924             |              | 9.617            |              | 47.876             |              |
| - waarvan hypotheken                   | 7.742               |              | 39.748             |              | 7.715            |              | 39.618             |              |

##### Bezwaarde en onbezwaarde activa 2018 Audited

|                                        | Mediaan 4 kwartalen |              |                    |              | Eindwaarde       |              |                    |              |
|----------------------------------------|---------------------|--------------|--------------------|--------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|
|                                        | Bezwaarde activa    |              | Onbezwaarde activa |              | Bezwaarde activa |              | Onbezwaarde activa |              |
|                                        | Boekwaarde          | Reële waarde | Boekwaarde         | Reële waarde | Boekwaarde       | Reële waarde | Boekwaarde         | Reële waarde |
| in miljoenen euro's                    |                     |              |                    |              |                  |              |                    |              |
| Activa van de rapporterende instelling | 9.973               |              | 51.604             |              | 9.702            |              | 51.246             |              |
| Aandelen                               | --                  | --           | 6                  | 6            | --               | --           | 6                  | 6            |
| Schuldpapieren                         | 2.120               | 2.189        | 3.202              | 3.252        | 986              | 998          | 3.789              | 3.854        |
| Overige activa                         | 8.310               |              | 48.196             |              | 8.716            |              | 47.452             |              |
| - waarvan hypotheken                   | 6.939               |              | 40.046             |              | 7.245            |              | 39.973             |              |

#### TOTAAL BEZWAARDE ACTIVA

Op basis van de mediaan van vier kwartalen was gedurende 2019 € 11,5 miljard van de activa bezwaard. De bezwaarde activa is met name hoger dan het bedrag per eind 2019 omdat gedurende het jaar repo-contracten uitstonden, terwijl dat per eind 2019 niet het geval was. Ultimo 2019 is € 10,3 miljard van de activa bezwaard (2018: € 9,7 miljard), vooral vanwege:

- uitstaande gedekte obligaties;
- gestort onderpand in relatie tot derivatenposities;
- een spaarhypotheekarrangement met VIVAT;
- de lening aan VIVAT ter financiering van (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten;
- uitstaande securitisaties;
- kasreserveverplichting;
- vreemde valuta-transacties;
- betalingsverkeer.

De toename in 2019 is met name een gevolg van de uitgifte van gedekte obligaties en een hoger volume aan gestort onderpand in relatie tot derivatenposities.

Het totaal aan bezwaarde activa bestaat voor het grootste deel uit hypotheken die als onderpand dienen voor de gedekte obligaties. Het totaal van de verplichtingen dat is gerelateerd aan bezwaarde activa bedraagt € 8,4 miljard (2018: € 8,4 miljard). Het grootste deel betreft obligaties die binnen het gedekte

obligatieprogramma zijn uitgegeven. Bij gedekte obligaties is sprake van oververpanding. Dat betekent dat er een groter volume hypotheken is bezwaard dan de nominale hoofdsom van de gedekte obligatie.

#### ONBEZWAARDE ACTIVA

Het onbezwaarde deel van de activa bedraagt € 52,5 miljard. Dit kunnen we gedeeltelijk liquide maken, bijvoorbeeld door middel van securitisaties. Gesecuritiseerde hypotheken waarvan de bank zelf de obligaties bezit, worden niet als bezwaard aangemerkt, behalve als deze obligaties zijn ingezet als onderpand voor bijvoorbeeld een repotransactie.

#### POTENTIËLE ONDERPANDSTORTING

Bij een afwaardering van drie notches van de kredietwaardigheid van de bank, zouden we € 229 miljoen aan additioneel onderpand moeten storten bij tegenpartijen. In de LCR en de gecombineerde zware liquiditeitsstresstest nemen we deze potentiële onderpandstorting mee als uitstroom.

#### ONTVANGEN ONDERPAND

De bank heeft ultimo 2019 een totaalbedrag van € 156 miljoen (2018: € 174 miljoen) aan onderpand ontvangen. Dit onderpand bestaat volledig uit ontvangen kasgelden die als onderpand dienen voor



de positieve marktwaarde van uitstaande derivatenposities.

#### 4.6.5 Financieringsstrategie

De financieringsstrategie ondersteunt de strategie van de bank. Daarbij richten we ons op het optimaliseren en garanderen van toegang tot gediversifieerde financieringsbronnen. Dit met het oog op het behoud van de langetermijnfinancieringspositie en het liquiditeitsprofiel van de bank.

Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Via onze verschillende merken trekken we direct opvraagbaar spaargeld, rekening-courantsaldi en termijndeposito's van particuliere klanten aan. Bovendien financieren we onszelf met spaartegoeden en rekening-courantsaldi van mkb-klanten. In 2019 steeg de van klanten afkomstige financiering naar € 48,1 miljard, van € 47,2 miljard ultimo 2018.

Daarnaast trekken we financiering aan via de kapitaalmarkt. Hiervoor gebruiken we verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type beleggers.

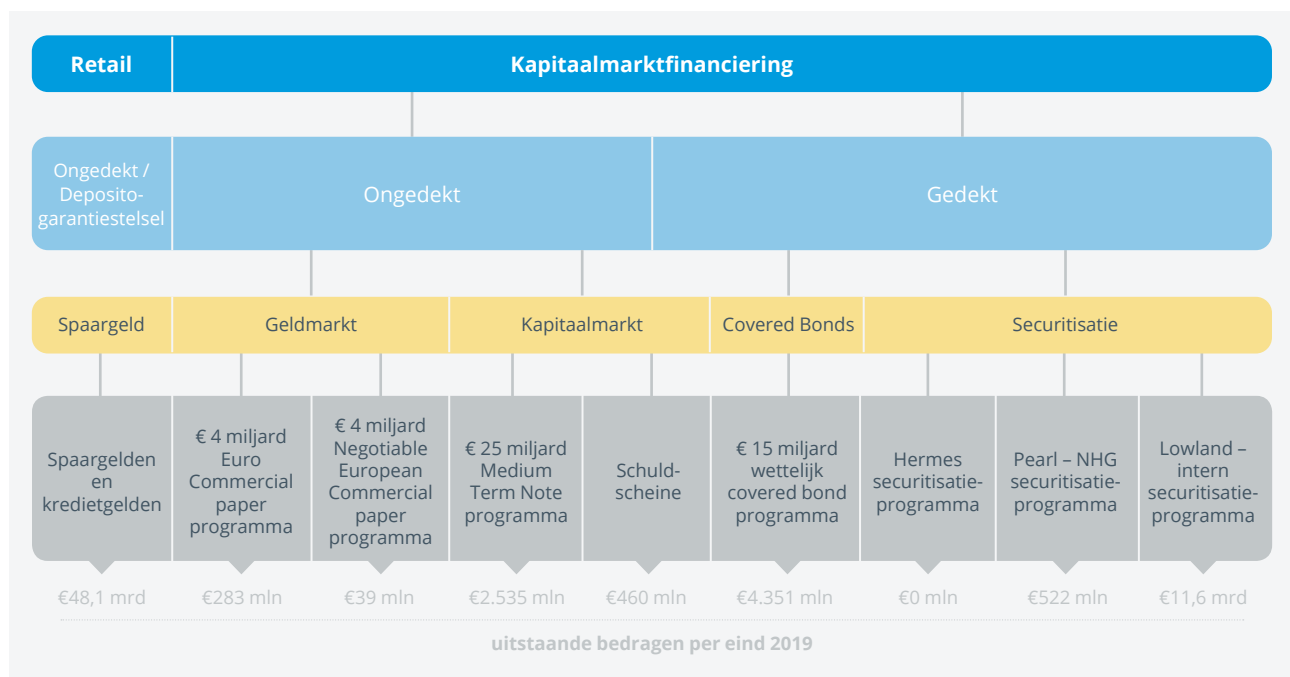
De bank financiert zichzelf op de kapitaalmarkt langer dan één jaar via:

- senior (niet-achtergestelde) ongedekte financiering;
- (hypothecaire) securitisaties (RMBS);
- gedekte obligaties (covered bonds);
- achtergestelde leningen.

Onder het gedekte obligatieprogramma geven we naast publieke gedekte obligaties ook onderhandse obligaties uit.

Voor financieringen korter dan één jaar financiert de bank zichzelf op de geldmarkt met haar Euro Commercial Paper (ECP) en Negotiable European Commercial Paper (NEU) programma's.

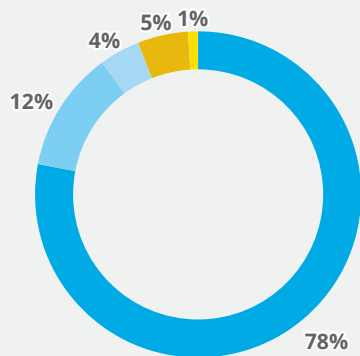
In onderstaand overzicht per eind 2019 zijn de verschillende publieke financieringsprogramma's weergegeven (inclusief maximale volume en uitstaande nominale waarde) waarover de bank kan beschikken. In aanvulling daarop zijn de andere belangrijke financieringsbronnen weergegeven.



De diagrammen boven aan de volgende pagina geven een op de boekwaarde gebaseerd overzicht van de samenstelling van de totale passiva per eind 2019 en eind 2018. Het percentage van onze financiering dat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten bestaat, daalde van 79% ultimo 2018 naar 78%.

### Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2019: € 62,8 miljard

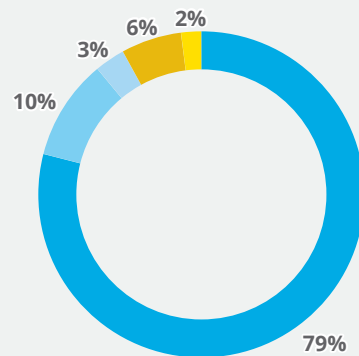
(Boekwaarde)



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

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

(Boekwaarde)

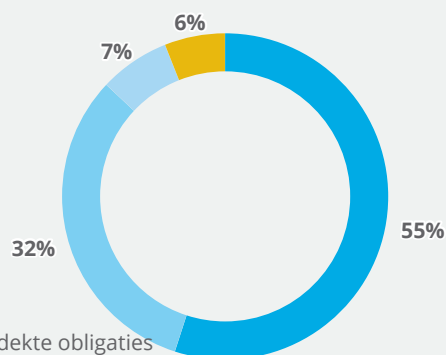


Onderstaande figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar ultimo 2019 en 2018. In de balans is deze kapitaalmarktfinanciering opgenomen onder schuldbewijzen, schulden aan banken en overige schulden aan klanten. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de nominale waarde van de (afgedekte) posities. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in

de balans, die hoofdzakelijk is gebaseerd op de geamortiseerde kostprijs.

### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2019: € 7,9 miljard

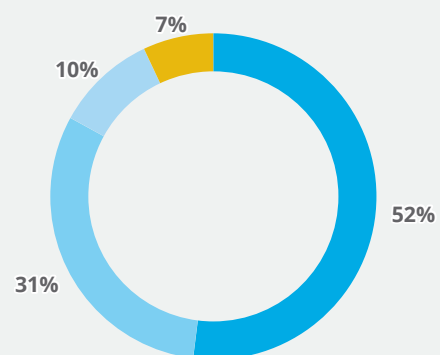
(Nominale waarde)



- Gedekte obligaties
- Ongedekte obligaties
- RMBS
- Achtergesteld

### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2018: € 6,9 miljard

(Nominale waarde)



In 2019 heeft de Volksbank met succes een aantal kapitaalmarktfinancieringstransacties uitgevoerd, te weten:

- de uitgifte van € 0,5 miljard aan gedekte obligaties (publieke transactie) met een looptijd van zeven jaar;
- de uitgifte van € 0,5 miljard aan groene ongedekte obligaties (publieke transactie) onder het Green Bond Framework van de Volksbank met een looptijd van vijf jaar;
- de uitgifte van € 0,3 miljard aan gedekte obligaties (onderhandse transacties) met een looptijd van vijftien tot twintig jaar.

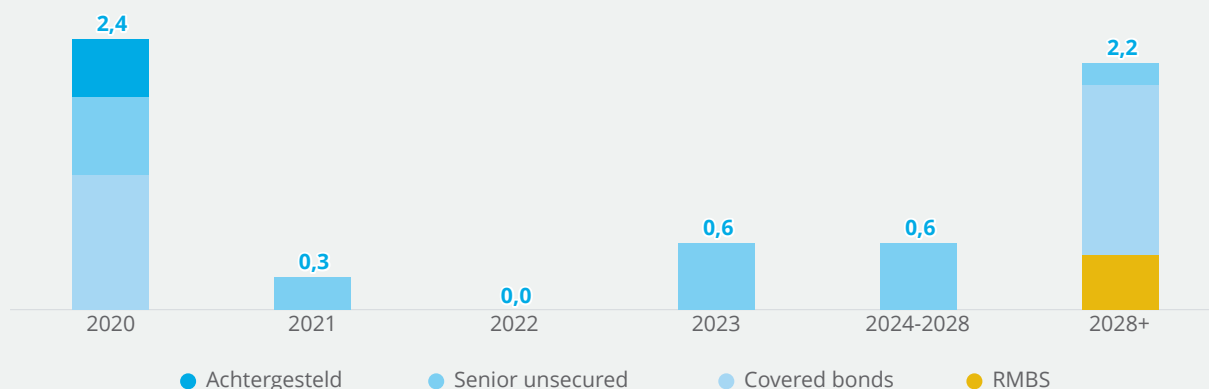
Daarnaast heeft de Volksbank € 0,2 miljard uitstaande senior ongedekte obligaties met originele vervaldatum in april 2020 vroegtijdig afgelost en vervangen door € 0,2 miljard senior ongedekte obligaties met een looptijd van twee jaar ter ondersteuning van de MREL-ratio.

Naast de uitgevoerde financieringstransacties wijzigde de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2019 (van € 6,9 miljard naar € 7,9 miljard) voornamelijk als gevolg van de aflossing van:

- senior ongedekte financiering (€ 0,2 miljard);
- schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's (€ 0,1 miljard).

### Verval kapitaalmarktfinanciering

(in miljarden euro's)



Bovenstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat deze financieringen op de eerst mogelijke datum worden afgelost. De verwachting is dat we in 2020 met name senior en gedekte obligaties zullen uitgeven om aan onze behoeften op het gebied van kapitaalmarktfinanciering te voldoen.

### LOOPTIJD VAN ACTIVA EN PASSIVA AUDITED

We kunnen de activa en passiva uitsplitsen naar resterende contractuele looptijd. De netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per looptijd geven een indicatie van:

- het liquiditeitsrisico;
- de verplichtingen die mogelijk niet tijdig kunnen worden voldaan uit de instroom.

In de tabel hieronder is het liquiditeitsprofiel van de bank per jaareinde weergegeven op basis van de contractuele resterende looptijd. De kasstromen zijn verdisconteerd. De direct opvraagbare spaargelden en

creditgelden staan in de kolom '< 1 maand'. In de tabel houden we de contractuele looptijd aan zonder rekening te houden met gedragstypische aspecten, zoals vervroegde aflossing op hypotheek.

Bij het balansmanagement houdt de bank wel rekening met gedragstypische aspecten. Daarbij hanteren we voor hypotheek een kortere looptijd vanwege verwachte vervroegde aflossingen. Voor direct opvraagbare spaargelden en saldi op betaalrekeningen van klanten hanteren we een langere looptijd, omdat klanten deze producten onder normale omstandigheden vaak voor een langere periode aanhouden.

Onder 'Vorderingen op banken' en 'Schulden aan banken' zijn ook gestorte en ontvangen onderpandbedragen opgenomen die zijn gerelateerd aan derivatentransacties. De toedeling van deze onderpandbedragen over de looptijd categorieën vindt plaats conform de looptijdindeling van de derivatentransacties.

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2019 Audited

| in miljoenen euro<br>kasstromen verdisconteerd            | < 1 maand     | 1 - 3<br>maanden | 3<br>maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar   | > 5 jaar      | Onbepaald         | Totaal        |
|-----------------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>ACTIVA</b>                                             |               |                  |                          |              |               |                   |               |
| Beleggingen                                               | 216           | 237              | 188                      | 2.285        | 2.425         | -2 <sup>1</sup>   | 5.350         |
| Derivaten                                                 | 96            | 36               | 64                       | 281          | 242           | --                | 718           |
| Vorderingen op klanten                                    | 723           | 118              | 576                      | 2.933        | 46.230        | -119 <sup>2</sup> | 50.461        |
| Vorderingen op banken                                     | 2.294         | 144              | 151                      | 183          | 1.020         | --                | 3.791         |
| Overig                                                    | 2.077         | 2                | 9                        | 317          | 14            | 101               | 2.521         |
| - waarvan gebruiksrecht uit hoofde van<br>leasecontracten | 1             | 2                | 9                        | 42           | 16            | --                | 71            |
| <b>Totaal activa</b>                                      | <b>5.406</b>  | <b>537</b>       | <b>988</b>               | <b>5.999</b> | <b>49.932</b> | <b>-20</b>        | <b>62.841</b> |
| <b>PASSIVA</b>                                            |               |                  |                          |              |               |                   |               |
| Eigen vermogen                                            | --            | --               | --                       | --           | --            | 3.435             | 3.435         |
| Achtergestelde schulden                                   | --            | --               | 502                      | --           | --            | --                | 502           |
| Schuldbewijzen                                            | 80            | 162              | 1.705                    | 1.246        | 3.713         | --                | 6.906         |
| - waarvan senior unsecured                                | --            | --               | 673                      | 1.246        | 162           | --                | 2.082         |
| - waarvan covered bonds                                   | --            | --               | 951                      | --           | 3.029         | --                | 3.980         |
| - waarvan RMBS                                            | --            | --               | --                       | --           | 522           | --                | 522           |
| - waarvan CP/CD (korte termijn)                           | 80            | 162              | 80                       | --           | --            | --                | 322           |
| Derivaten                                                 | 102           | 33               | 17                       | 257          | 1.433         | --                | 1.841         |
| Spaargelden                                               | 34.013        | 67               | 227                      | 2.436        | 1.661         | --                | 38.404        |
| - waarvan direct opvraagbaar                              | 33.931        | --               | --                       | --           | --            | --                | 33.931        |
| Overige schulden aan klanten                              | 7.415         | 52               | 307                      | 401          | 2.467         | --                | 10.641        |
| - waarvan senior unsecured                                | --            | 45               | 31                       | 252          | 155           | --                | 483           |
| - waarvan covered bonds                                   | --            | --               | 243                      | 4            | 172           | --                | 420           |
| Schulden aan banken                                       | 372           | 8                | 14                       | 94           | 53            | --                | 541           |
| - waarvan senior unsecured                                | --            | --               | --                       | 33           | --            | --                | 33            |
| - waarvan secured (korte termijn)                         | --            | --               | --                       | --           | --            | --                | --            |
| - waarvan overig                                          | 372           | 8                | 14                       | 61           | 53            | --                | 508           |
| Overige                                                   | 418           | 3                | 13                       | 53           | 15            | 70                | 572           |
| - waarvan leaseverplichtingen                             | 1             | 3                | 8                        | 43           | 15            | --                | 70            |
| <b>Totaal passiva</b>                                     | <b>42.400</b> | <b>323</b>       | <b>2.785</b>             | <b>4.487</b> | <b>9.342</b>  | <b>3.505</b>      | <b>62.841</b> |

1 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van beleggingen.

2 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van vorderingen op klanten.

De tabellen hieronder geven een verbijzondering van de bovenstaande liquiditeitstypische profielen voor financiële verplichtingen en derivaten op de passivazijde van de balans per jaareinde. Deze tabellen bevatten de gerelateerde toekomstige niet-verdisconteerde contractuele kasstromen.



### Vervalkalender financiële verplichtingen 2019 [Audited](#)

| in miljoenen euro's<br>niet verdisconteerde kasstromen      | < 1 maand     | 1 - 3<br>maanden | 3 maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar   | > 5 jaar     | Totaal        |
|-------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Achtergestelde schulden                                     | --            | --               | 519                   | --           | --           | 519           |
| Schuldbewijzen                                              | 86            | 171              | 1.738                 | 1.389        | 3.955        | 7.338         |
| Spaargelden                                                 | 33.742        | 52               | 481                   | 2.520        | 1.859        | 38.654        |
| Overige schulden aan klanten                                | 7.269         | 65               | 384                   | 795          | 2.341        | 10.854        |
| Schulden aan banken                                         | 372           | 8                | 15                    | 94           | 53           | 542           |
| Leaseverplichtingen                                         | 1             | 2                | 9                     | 42           | 16           | 71            |
| <b>Totaal</b>                                               | <b>41.471</b> | <b>298</b>       | <b>3.146</b>          | <b>4.841</b> | <b>8.223</b> | <b>57.979</b> |
| <b>NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN</b>          |               |                  |                       |              |              |               |
| Borgtochten en garanties                                    | 12            | --               | --                    | --           | --           | 12            |
| Onherroepelijke faciliteiten                                | 1.406         | --               | --                    | --           | --           | 1.406         |
| Terugkoopverplichtingen                                     | 4             | 1                | 12                    | 32           | 635          | 684           |
| <b>Totaal niet uit de balans blijken<br/>verplichtingen</b> | <b>1.422</b>  | <b>1</b>         | <b>12</b>             | <b>32</b>    | <b>635</b>   | <b>2.102</b>  |

### Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2019 [Audited](#)

| in miljoenen euro's<br>niet verdisconteerde kasstromen | < 1 maand  | 1 - 3<br>maanden | 3 maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar | > 5 jaar   | Totaal       |
|--------------------------------------------------------|------------|------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|
| Rentederivaten                                         | 21         | 63               | 238                   | 958        | 410        | 1.690        |
| Valutacontracten                                       | 97         | 27               | 13                    | 7          | --         | 144          |
| <b>Totaal</b>                                          | <b>118</b> | <b>90</b>        | <b>251</b>            | <b>965</b> | <b>410</b> | <b>1.834</b> |

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2018 Audited

| in miljoenen euro<br>kasstromen verdisconteerd | < 1 maand     | 1 - 3<br>maanden | 3<br>maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar   | > 5 jaar      | Onbepaald         | Totaal        |
|------------------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------|
| <b>ACTIVA</b>                                  |               |                  |                          |              |               |                   |               |
| Beleggingen                                    | 133           | --               | 250                      | 1.897        | 2.505         | -3 <sup>1</sup>   | 4.782         |
| Derivaten                                      | 54            | 38               | 27                       | 348          | 265           | --                | 732           |
| Vorderingen op klanten                         | 787           | 112              | 695                      | 2.736        | 46.335        | -129 <sup>2</sup> | 50.536        |
| Vorderingen op banken                          | 2.644         | 153              | 23                       | 161          | 608           | --                | 3.589         |
| Overig                                         | 839           | --               | --                       | 329          | --            | 141               | 1.309         |
| <b>Totaal activa</b>                           | <b>4.457</b>  | <b>303</b>       | <b>995</b>               | <b>5.471</b> | <b>49.713</b> | <b>9</b>          | <b>60.948</b> |
| <b>PASSIVA</b>                                 |               |                  |                          |              |               |                   |               |
| Eigen vermogen                                 | --            | --               | --                       | --           | --            | 3.571             | 3.571         |
| Achtergestelde schulden                        | --            | --               | 3                        | 499          | --            | --                | 502           |
| Schuldbewijzen                                 | 131           | 36               | 185                      | 2.396        | 3.074         | --                | 5.822         |
| - waarvan senior unsecured                     | 21            | 6                | 49                       | 1.421        | 162           | --                | 1.659         |
| - waarvan covered bonds                        | --            | --               | --                       | 975          | 2.303         | --                | 3.278         |
| - waarvan RMBS                                 | --            | --               | 51                       | --           | 609           | --                | 660           |
| - waarvan CP/CD (korte termijn)                | 110           | 30               | 85                       | --           | --            | --                | 225           |
| Derivaten                                      | 72            | 38               | 30                       | 205          | 775           | --                | 1.120         |
| Spaargelden                                    | 32.961        | 51               | 399                      | 2.264        | 1.701         | --                | 37.376        |
| - waarvan direct opvraagbaar                   | 32.871        | --               | --                       | --           | --            | --                | 32.871        |
| Overige schulden aan klanten                   | 7.033         | 11               | 221                      | 840          | 2.736         | --                | 10.841        |
| - waarvan senior unsecured                     | --            | --               | 77                       | 267          | 221           | --                | 565           |
| - waarvan covered bonds                        | --            | --               | --                       | 266          | 94            | --                | 360           |
| Schulden aan banken                            | 900           | 29               | 6                        | 117          | 64            | --                | 1.116         |
| - waarvan senior unsecured                     | --            | --               | --                       | 34           | --            | --                | 34            |
| - waarvan secured (korte termijn)              | 820           | --               | --                       | --           | --            | --                | 820           |
| - waarvan overig                               | 80            | 29               | 6                        | 83           | 64            | --                | 262           |
| Overig                                         | 481           | --               | 14                       | 28           | --            | 77                | 600           |
| <b>Totaal passiva</b>                          | <b>41.578</b> | <b>165</b>       | <b>858</b>               | <b>6.349</b> | <b>8.350</b>  | <b>3.648</b>      | <b>60.948</b> |

1 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van beleggingen.

2 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van vorderingen op klanten.

Vervalkalender financiële verplichtingen 2018 Audited

| in miljoenen euro's<br>niet verdisconteerde kasstromen         | < 1 maand     | 1 - 3<br>maanden | 3 maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar   | > 5 jaar     | Totaal        |
|----------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Achtergestelde schulden                                        | --            | --               | 19                    | 519          | --           | 538           |
| Schuldbewijzen                                                 | 132           | 43               | 245                   | 2.498        | 3.327        | 6.245         |
| Spaargelden                                                    | 32.862        | 51               | 468                   | 2.429        | 1.809        | 37.619        |
| Overige schulden aan klanten                                   | 7.414         | 24               | 265                   | 1.075        | 2.887        | 11.665        |
| Schulden aan banken                                            | 900           | 29               | 8                     | 117          | 64           | 1.118         |
| <b>Totaal</b>                                                  | <b>41.308</b> | <b>147</b>       | <b>1.005</b>          | <b>6.638</b> | <b>8.087</b> | <b>57.185</b> |
| <b>NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN</b>             |               |                  |                       |              |              |               |
| Borgtochten en garanties                                       | 17            | --               | --                    | --           | --           | 17            |
| Onherroepelijke faciliteiten                                   | 1.348         | --               | --                    | --           | --           | 1.348         |
| Terugkoopverplichtingen                                        | 11            | 3                | 30                    | 36           | 786          | 866           |
| <b>Totaal niet uit de balans blijken<br/>de verplichtingen</b> | <b>1.376</b>  | <b>3</b>         | <b>30</b>             | <b>36</b>    | <b>786</b>   | <b>2.231</b>  |

**Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2018** [Audited](#)

| in miljoenen euro's<br>niet verdisconteerde kasstromen | < 1 maand | 1 - 3<br>maanden | 3 maanden -<br>1 jaar | 1 - 5 jaar | > 5 jaar   | Totaal       |
|--------------------------------------------------------|-----------|------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|
| Rentederivaten                                         | 26        | 54               | 240                   | 727        | -49        | 998          |
| Valutacontracten                                       | 68        | 38               | 11                    | 5          | --         | 122          |
| <b>Totaal</b>                                          | <b>94</b> | <b>92</b>        | <b>251</b>            | <b>732</b> | <b>-49</b> | <b>1.120</b> |

## 4.7 Credit ratings

### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

In 2019 bleven de lange termijn credit ratings voor ongedekte schuld van de Volksbank ongewijzigd. Bij Fitch steeg de korte termijn credit rating van F2 naar F1.

### RATINGAMBITIE

De Volksbank streeft naar solide lange termijn stand-alone credit ratings die passen bij haar bedrijfsprofiel, waar mogelijk ondersteund door additionele verhogingen als gevolg van een sterke en zich verbeterende balansstructuur. Om dit laatste te bereiken is de Volksbank voornemens haar kapitaalbasis verder te diversifiëren. Belangrijk voor solide stand-alone ratings is een stabiele ontwikkeling van de hypotheekportefeuille en een adequate winstgevendheid. De focus van de Volksbank op Nederlandse hypotheek wordt door rating agencies in het algemeen als een concentratierisico gezien. De sterke kapitaalpositie biedt hiervoor echter voldoende compensatie.

### ONTWIKKELINGEN IN CHRONOLOGISCHE VOLGORDE

Op 28 maart 2019 publiceerde Moody's een rapport met de halfjaarlijkse update van de credit ratings van de Volksbank. Hierin werden de ratings bevestigd en de stabiele outlook gehandhaafd. De lange termijn credit rating van A3 weerspiegelt volgens Moody's het lage risicoprofiel en de zeer sterke kapitaalpositie van de Volksbank.

Op 28 juni 2019 publiceerde S&P een rapport waarin zij de credit ratings van de Volksbank bevestigde en de positieve outlook handhaafde. Tot hiervoor was de positieve outlook gerelateerd aan de gunstige economische omstandigheden in Nederland. S&P besloot deze positieve outlook niet om te zetten in een wijziging van de credit ratings. De positieve outlook is nu gerelateerd aan de verwachtingen van S&P ten aanzien van de ontwikkeling van de buffer van verliesabsorberende kapitaalinstrumenten.

Op 25 oktober 2019 bevestigde Fitch de lange termijn credit rating van de Volksbank op A- (outlook: stabiel) en verhoogde zij de korte termijn credit rating van F2 naar F1. Deze verhoging reflecteerde aldus Fitch de verbeterde score op het gebied van financiering en liquiditeit.

De ratingrapporten van S&P, Moody's en Fitch zijn toegankelijk via de website van de Volksbank.

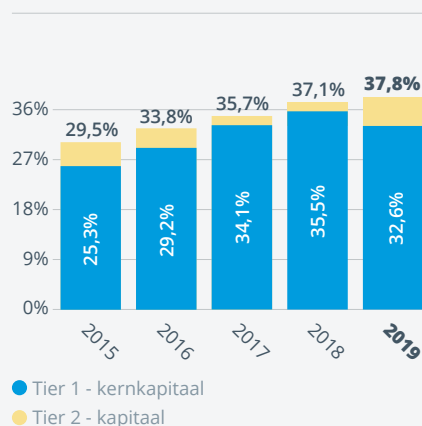
|         | Lange<br>termijn<br>rating | Korte<br>termijn<br>rating | Outlook  |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------|
| S&P     | A-                         | A2                         | Positief |
| Moody's | A3                         | P-2                        | Stabiel  |
| Fitch   | A-                         | F1                         | Stabiel  |

## 4.8 Kapitaalmanagement

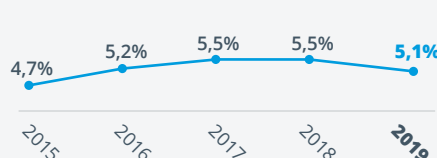


Op basis van de balanspositie per eind 2019 schatten wij in nog steeds in ruime mate te voldoen aan onze externe vereisten en interne normen indien Basel IV ongewijzigd en volledig ingefaseerd zou zijn in Europese wetgeving.

Totaal kapitaalratio



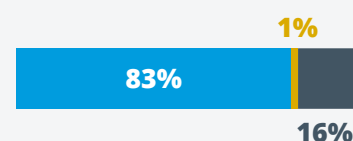
Leverage ratio



Tier 1- kernkapitaalratio ultimo 2019

**32,6%**

Risicogewogen activa



- Kredietrisico
- Operationeel risico
- Marktrisico en CVA

Het primaire doel van kapitaalmanagement is ervoor te zorgen dat het beschikbare kapitaal van de Volksbank te allen tijde toereikend is om onze strategie te kunnen uitvoeren. De kapitaalbehoefte wordt vastgesteld aan de hand van de strategie, de risicobereidheid en de risicopositie van de bank, nu en in de toekomst. Vanuit de ambitie om gedeelde waarde te optimaliseren, houden we rekening met de eisen van de toezichthouders, de verwachtingen van kredietbeoordelaars en de belangen van klanten en investeerders, met een voldoende rendement voor de aandeelhouder. Ook moeten we voldoen aan interne normen passend bij ons streven om een stabiele bank te zijn met een gematigd risicoprofiel en laagrisico-activiteiten.

### 4.8.1 Kapitaalvereisten

#### VEREISTEN VANUIT REGELGEVING

Vanaf 1 januari 2020 is de Volksbank verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaalvereiste (Overall Capital Requirement, OCR) van 14,0%, waarvan ten minste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze verplichting vloeit voort uit het in 2019 door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) en volgt uit het SREP-besluit.

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 3,5%.

#### Vereisten vanuit regelgeving per 1 januari 2020

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

De CBR dient als Tier 1-kernkapitaal te worden aangehouden en bestaat uit een kapitaalconserveringsbuffer, een kapitaalbuffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer) en een 'contracyclische kapitaalbuffer'. De kapitaalconserveringsbuffer is per 1 januari 2020 gelijk

aan 2,50%, terwijl de O-SII buffer voor de Volksbank per 1 januari 2020 gelijk is aan 1,0%. Beide buffers zullen op dit niveau blijven naar aanleiding van het SREP-besluit dat op 1 januari 2020 in werking is getreden.

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%<sup>3</sup>.

Bovenstaande tabel geeft de kapitaaleisen weer met betrekking tot het Tier 1-kernkapitaal, Tier 1-kapitaal en het totale kapitaal (Tier 1 en Tier 2) per 1 januari 2020. De Tier 1-kernkapitaalratio's en totaal kapitaalratio's bevinden zich ruim boven deze minimale kapitaalvereisten.

#### INTERN MINIMUMNIVEAU

De Volksbank heeft haar kapitaaldoelstellingen voor 2020 aangepast naar een leverage ratio van ten minste 4,75% (voorheen: ten minste 4,25%) en een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 19% (voorheen: ten minste 15%) gebaseerd op volledig ingefaseerde Basel IV-regels.

Onze doelstelling van een leverage ratio van ten minste 4,75% ligt in lijn met de verwachte leverage ratio van vergelijkbare Europese banken en omvat een ruime managementbuffer om ernstige stress-situaties te doorstaan. Het gaat dan om ongunstige omstandigheden met een grote impact op de rentemarge en kredietverliezen. De managementbuffer houdt bovendien rekening met andere onzekerheden, zoals fluctuaties in het macro-economische klimaat en de impact van de uitwerking en implementatie van Basel IV op niet-risicogewogen doelstellingen.

Na volledige infasering van Basel IV past de minimale doelstelling van de leverage ratio van 4,75% naar verwachting bij een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 19,0%. De opbouw van onze minimale risicogewogen doelstelling is in lijn met de opbouw van onze minimale doelstelling van de leverage ratio. Hierdoor is er bovenop de SREP-eis van 10,5% en de Pillar 2 Guidance ook een ruime managementbuffer om ernstige stress-situaties te doorstaan en houdt de managementbuffer rekening met andere onzekerheden. Dit betreft bijvoorbeeld de impact van toekomstige regelgevingsvereisten, waaronder Basel IV.

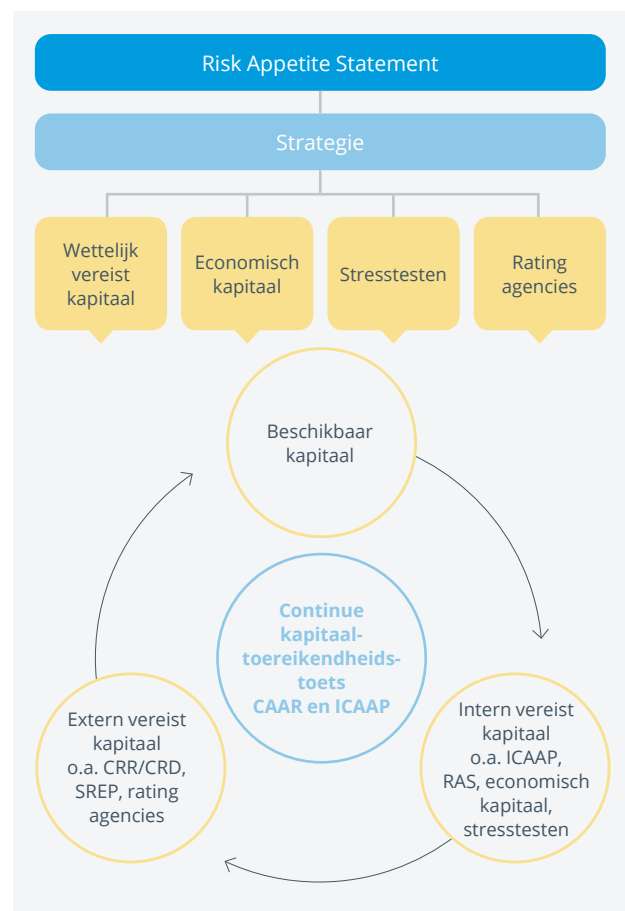
Op termijn kunnen de managementbuffers en daarmee de kapitaaldoelstellingen worden herzien, bijvoorbeeld zodra de uiteindelijke impact van Basel IV duidelijk is.

Kapitaal dat zich duurzaam boven onze minimumdoelstellingen bevindt is beschikbaar voor uitkering, onder voorbehoud van goedkeuring van de toezichthouder.

#### 4.8.2 Management en beheersing Audited

In onze strategie hebben we de doelstelling verankerd om over een solide kapitaalpositie te beschikken in combinatie met voldoende Rendement op Eigen Vermogen (REV). Ten aanzien van het REV hanteert de Volksbank een doelstelling van 8,0% voor 2020. Uitgangspunt voor de hoeveelheid kapitaal is dat de bank, naast de door de toezichthouder minimale vereiste hoeveelheid, interne buffers aanhoudt om in geval van een ernstig maar plausibel stress-scenario voldoende gekapitaliseerd te blijven.

Ons kapitaalmanagementproces wordt in de volgende afbeelding weergegeven.



#### WETTELIJK VEREIST KAPITAAL EN MREL

De wettelijk minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal (regulatory capital) is gebaseerd op de risicogewogen kapitaalratio's (Tier 1-kernkapitaal, Tier 1-kapitaal, totaal kapitaal) en de verwachte vereiste risico-ongewogen kapitaalratio (leverage ratio). Zoals in paragraaf 4.8.1 Kapitaalvereisten is beschreven, volgen de minimale risicogewogen kapitaalratio's uit het SREP. In aanvulling op de wettelijk vereiste kapitaalratio's berekent en rapporteert de Volksbank de Minimum Requirements for Own Funds and Eligible Liabilities (MREL) op zowel een risicogewogen als risico-ongewogen wijze.

<sup>3</sup> DNB heeft de beslissingsbevoegdheid om een contracyclische kapitaalbuffer hoger dan 2,5% op te leggen.



## ECONOMISCH KAPITAAL

De Volksbank maakt ook zelf een interne (economische) inschatting van de vereiste hoeveelheid kapitaal. Deze wijkt op twee hoofdpunten af van de wettelijk minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal:

1. We houden bij de berekening van economisch kapitaal rekening met alle risico's waaruit op basis van interne inzichten materiële verliezen kunnen voortvloeien. Dit betekent dat we bij deze berekening meer risicotypes in ogenschouw nemen dan bij de berekening voor de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal.
2. We vertalen onze risicobereidheid, mede aan de hand van de gewenste krediet rating (zie ook paragraaf 4.7 *Credit ratings*), in interne kapitaalvereisten. Daarbij hanteren we onze eigen inzichten als leidraad.

We delen de economisch kapitaalbehoefte met de toezichthouder. Dit is onderdeel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP). Tevens gebruiken we deze bij het bepalen van de interne kapitaaldoelstellingen en onze limietstelling voor specifieke risicotypen, zoals toegepast in de Risk Appetite Statement (RAS).

## STRESSTESTEN

De Volksbank voert jaarlijks meerdere stresstesten uit om de robuustheid van de kapitaaltoereikendheid te toetsen en om andere financiële aspecten te onderzoeken, bijvoorbeeld op het gebied van liquiditeit en winstgevendheid. Stresstesten kunnen intern voorgeschreven zijn, op verzoek van de toezichthouders of onderdeel van het ICAAP.

De door te rekenen scenario's worden opgesteld aan de hand van een uitgebreide risico-identificatie waarbij zowel systeemrisico's (risico's gerelateerd aan het financiële systeem) als idiosyncratische risico's (specifieke risico's voor de Volksbank) worden overwogen. Naast scenario-analyses, waarmee de impact van bijvoorbeeld een macro-economisch scenario op de kapitaalpositie van de Volksbank wordt doorgerekend, worden ook gevoeligheidsanalyses en omgekeerde stresstesten uitgevoerd. In een omgekeerde stresstest wordt gestart vanuit een vooraf bepaalde uitkomst, bijvoorbeeld een situatie waarin de bank niet meer aan haar minimale kapitaalvereisten kan voldoen en vervolgens wordt gekeken welke gebeurtenissen tot een dergelijke situatie zouden kunnen leiden.

Voor de scenario's die in een stresstest worden doorgerekend wordt een inschatting gemaakt van de ontwikkeling van onder andere de werkloosheid, economische groei en rente. Deze macro-economische variabelen hebben in de stresstest een negatieve invloed op bijvoorbeeld de rentemarge, kredietwaardigheid van de uitstaande leningenportefeuille en reële waarde van de rentedragende beleggingsportefeuille. Dit resulteert vervolgens in een verslechtering van de kapitaalpositie van de bank.

De uitkomsten van stresstesten worden gebruikt om de gevoeligheid van de bank voor verschillende

soorten stress te analyseren, waarbij de invloed van eventuele managementacties zichtbaar wordt. De uitkomsten worden ook gebruikt als input voor het bepalen van limieten binnen de risicobereidheid en voor het bepalen van de managementbuffers bij het vaststellen van het interne minimumniveau van de kapitaalratio's. Ten slotte worden ze gebruikt als input voor het herstelplan van de Volksbank.

## RATING AGENCIES

De kredietwaardigheid van de bank wordt ook door rating agencies beoordeeld: S&P, Moody's en Fitch. De kredietbeoordelaars kijken bij de bepaling van de rating onder meer naar onze kapitaalpositie. Om ervoor te zorgen dat onze kapitaalratio's aansluiten bij onze ratingambitie, betrekken we de bijbehorende kapitaalvereisten in onze kapitaalplanning. Meer informatie over onze credit ratings is opgenomen in paragraaf 4.7 *Credit ratings*.

## CONTINUE KAPITAALTOEREIKENDHEIDSTOETS

### Capital Adequacy Assessment Report

We toetsen de toereikendheid van ons kapitaal continu om tijdig bij te kunnen sturen. De basis hiervoor vormt kapitaalplanning. Die stellen we jaarlijks gelijktijdig met het operationeel plan vast. De kapitaalplanning bevat een prognose van onze kapitaalpositie en -vereisten over een tijdshorizon van meerdere jaren, inclusief de verwachte invloed van toekomstige regelgeving. Deze kapitaalplanning herijken we maandelijks op basis van de meest recente cijfers en kwalitatieve inzichten in het Capital Adequacy Assessment Report (CAAR).

Indien noodzakelijk sturen we op basis van deze beoordeling het kapitaal bij naar het gewenste niveau, bijvoorbeeld door nieuw kapitaal aan te trekken.

## INTERNAL CAPITAL ADEQUACY ASSESSMENT PROCESS

Het ICAAP behelst het gehele doorlopende kapitaalmanagementproces, gericht op de door de toezichthouders gestelde eisen voor kapitaaltoereikendheid. Jaarlijks stellen we een ICAAP-rapportage op waarin we de toezichthouder informeren over de procesmatige inrichting en uitkomsten van het ICAAP. Op basis hiervan beoordeelt de toezichthouder de kapitaaltoereikendheid als onderdeel van het SREP.

## HERSTELPLAN EN CONTINGENCY PLANNING

De planning voor onvoorziene omstandigheden (contingency planning) is onderdeel van het herstelplan van de bank. Het belangrijkste doel hiervan is het voorbereiden van de Volksbank op een crisis, zodanig dat we op eigen kracht kunnen herstellen en de continuïteit waarborgen.

Contingency planning omvat het opstellen en implementeren van een actieplan waardoor we tijdig maatregelen nemen zodra de kapitaalpositie (voorzien of onverwacht) verslechtert, bijvoorbeeld als gevolg van financiële marktomstandigheden. Behalve op kapitaalaspecten monitoren we ook op eventuele liquiditeitsproblemen. Signalering van mogelijke kapitaal- of liquiditeitsproblemen vindt plaats door frequente monitoring van 'early warning indicatoren'.

Veranderingen van de indicatoren kunnen duiden op het ontstaan van stress.

Op het moment dat de indicatoren aangeven dat dit nodig is, activeren we het herstelplan. Het inzetten van beschikbare maatregelen uit het herstelplan helpt ons de ratio's te versterken en op eigen kracht te herstellen. De maatregelen hebben een brede scope en hebben betrekking op zowel kapitaal en liquiditeit als de operationele gang van zaken en communicatie. De keuze van de in te zetten maatregelen is afhankelijk van de aard en de zwaarte van de verslechterde omstandigheden. Hierbij valt te denken aan het aantrekken van kapitaal, het verlagen van de risicogewogen activa, het aantrekken van financiering en het inregelen van de back-up voor kritieke systemen of applicaties.

Het herstelplan bevat naast een beschrijving van de beschikbare maatregelen en de voorwaarden om over te gaan tot de inzet ervan ook een analyse van het verwachte herstel. Deze analyse wordt ondersteund door een aantal (zwarte) stress-scenario's waarin de effectiviteit van deze maatregelen is beoordeeld (recoverability assessment).

Het herstelplan wordt jaarlijks geactualiseerd en besproken met het Joint Supervisory Team (JST) van de ECB.

### 4.8.3 Ontwikkelingen in kapitaaleisen

#### BASEL IV

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

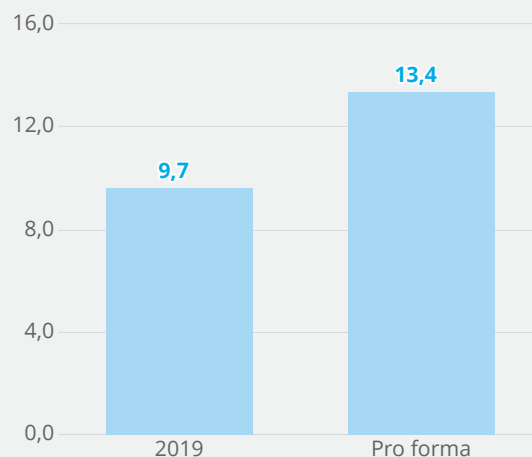
Op basis van de balanspositie ultimo december 2019 schatten we in dat onze RWA als gevolg van de volledige infasering van Basel IV met circa 38%<sup>4</sup> zullen toenemen, en dat onze Tier 1- kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ongeveer 9%-punt. Het grootste effect komt voort uit de output floor (met infasering van 50% in 2022 naar 72,5% in 2027) op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne modellenbenadering op basis van PHIRM<sup>5</sup>. De RWA-impact vanuit de Targeted Review of Intern Models (zie sectie TRIM in paragraaf 4.8.3 Ontwikkelingen in kapitaaleisen) is gebaseerd op de interne modellenbenadering en zal daarom niet langer het meest beperkend zijn als de RWA worden bepaald onder volledige infasering van Basel IV. De onder Basel IV verwachte veranderingen in interne modellenbenaderingen en de gestandaardiseerde meetbenadering voor operationeel risico hebben naar verwachting een beperkt effect op de RWA van de Volksbank.

<sup>4</sup> Uitgaande van (1) loan splitting voor particuliere hypotheeklen en (2) de aanname dat 93% van de particuliere hypotheeklen voldoet aan de documentatievereisten.

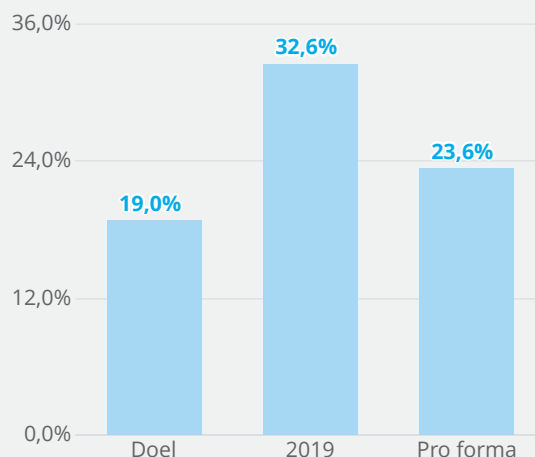
<sup>5</sup> Particuliere Hypotheeklen Interne Rating Model (PHIRM).

#### Basel IV impact na 72,5% floor

RWA in miljarden euro's



#### Basel IV impact op (volledig ingefaseerd) Tier 1-kernkapitaalratio



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 hypotheeklen. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen als dat nodig is.

Op 19 november 2019 zijn wijzigingen in de voorwaarden van Nationale Hypotheek Garantie (NHG) aangekondigd. De herziening beoogt dat een NHG-garantie ook onder Basel IV erkend zal worden als een toelaatbare vorm van kredietprotectie. Dit is relevant voor de berekening van de kapitaalvereisten voor particuliere hypotheeklen onder de gestandaardiseerde benadering.

We schatten in dat onze Tier 1-kernkapitaalratio onder volledige infasering van Basel IV nog steeds boven onze doelstelling van ten minste 19% uitkomt<sup>6</sup>. Hierdoor kunnen we zowel ons groeitraject voortzetten als dividend uitkeren.

#### ONDERGRENEN RISICOWEGING HYPOTHEKEN

Vooruitlopend op de implementatie van Basel IV heeft DNB in oktober 2019 aangekondigd om de minimale risicoweging voor hypotheekportefeuilles van Nederlandse banken te verhogen, met uitzondering van hypotheeken met (gedeeltelijke) NHG-dekking. Deze maatregel is van toepassing op banken die interne risicomodellen hanteren voor de berekening van kapitaalvereisten voor hun hypotheekportefeuille, zoals de Volksbank. De minimale risicoweging wordt afhankelijk van de Loan-to-Value (LtV) van de hypotheek. Deze ondergrens zal vanaf het najaar 2020 voor een periode van tenminste twee jaar worden ingevoerd. Naar verwachting zal ultimo 2019 de pro forma risicoweging van onze hypotheekportefeuille hierdoor stijgen van 12,9% naar 15%. Hierdoor zal de RWA naar verwachting met € 1,0 miljard stijgen, wat een daling van onze pro forma Tier 1-kernkapitaalratio van 3,0%-punt tot gevolg zal hebben.

#### VOORZIENING VOOR NON-PERFORMING EXPOSURE

Om harmonisatie binnen EU-banken te bevorderen, zijn in april 2019 Capital Requirements Regulation (CRR) vereisten van kracht geworden voor de hoogte van voorzieningen of andere kapitaalcorrecties voor non-performing exposures (NPE) die vanaf 26 april 2019 zijn verstrekt. Voor langdurige NPE's zullen mogelijk extra prudentiële voorzieningen moeten worden gevormd.

Aanvullend op deze CRR vereisten heeft de ECB haar verwachtingen gepubliceerd voor de hoogte van voorzieningen voor NPE's die voor 26 april 2019 zijn verstrekt en die per 31 maart 2018 nog niet non-performing waren. Daarnaast heeft de ECB in het SREP-besluit een aanbeveling gedaan voor het prudentiële voorzieningenniveau van de uitstaande NPE's per 31 maart 2018.

De CRR vereisten, de ECB verwachtingen en de aanbeveling in het SREP-besluit kunnen in de komende jaren impact hebben op de Tier 1-kernkapitaalratio en de leverage ratio van de Volksbank.

#### TRIM

Omdat de Volksbank gebruik maakt van intern ontwikkelde modellen, was de bank onderdeel van de door de toezichthouder in 2018 uitgevoerde Targeted Review of Internal Models (TRIM). In deze gerichte toetsing van interne modellen werden onder meer de volgende zaken getoetst: de mate waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de kwaliteit en volledigheid van de gebruikte data, de toegepaste modelleringstechniek inclusief de data lineage en de toepasselbaarheid van het model op de betreffende portefeuille. De toezichthouder heeft vanuit deze

review aanvullende verplichtingen opgesteld met betrekking tot de verbetering van data, data lineage en de verdere ontwikkeling van het kredietrisicomodel van de Volksbank. Vooruitlopend op de realisering daarvan heeft de toezichthouder een tijdelijke verplichte aanpassing opgelegd van de modelparameters. Als gevolg van deze verplichte aanpassing ultimo september 2019 steeg de RWA met € 0,8 miljard en nam het IRB-tekort toe met € 11 miljoen. Hierdoor daalde op dat moment de Tier 1-kernkapitaalratio met 2,9%-punt en de leverage ratio met 0,02%-punt.

#### IFRS 16

Vanaf 1 januari 2019 is de nieuwe boekhoudstandaard IFRS 16 Leases van kracht. IFRS 16 vereist dat (bijna) alle leases op de balans worden gerapporteerd. Als gevolg hiervan is de balans per 1 januari 2019 met € 76 miljoen (100% risicoweging) gegroeid en is de Tier 1-kernkapitaalratio met 0,3%-punt gedaald.

#### GONE CONCERN-KAPITAAL: MREL

Op 6 juni 2018 heeft de Single Resolution Board (SRB) de Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities (MREL) voor de Volksbank vastgesteld op 8,0% van de totale passiva en het toetsingsvermogen. In haar vaststellingsbesluit van 27 mei 2019 heeft de SRB dit bevestigd. Daarnaast heeft de SRB door middel van dit besluit bepaald dat er niet langer een transitieperiode voor de Volksbank van toepassing is, omdat de Volksbank al aan deze eis voldoet. Verder verwachten we op basis van de Bank Recovery and Resolution Directive (BRRD) en het MREL-beleid voor 2018 van de SRB dat de MREL voor de Volksbank als overige systeemrelevante instelling (O-SII) voor minimaal 17,5% van de RWA uit achtergestelde instrumenten moet bestaan.

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

De Volksbank hanteert in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat per 1 januari 2024 de minimale risico-ongewogen MREL vereiste van 8% volledig uit achtergestelde verplichtingen (Tier 1-kapitaal, Tier 2-kapitaal en SNP-obligaties) bestaat. Zij baseert dit op de huidige inzichten omtrent toekomstige regelgeving ten aanzien van een MREL-achterstellingsverplichting. Gegeven dit uitgangspunt verwachten we op basis van de huidige kapitaalpositie in de komende 5 jaar voor € 1,0 tot € 1,5 miljard aan SNP-obligaties uit te geven. De Volksbank volgt de ontwikkelingen omtrent een mogelijke MREL-achterstellingsvereiste nauwlettend. Indien nodig passen we onze kapitaalplanning aan.

<sup>6</sup> Op basis van onze balanspositie per 31 december 2019 en uitgaande van ongewijzigde implementatie van Basel IV-regels in Europese wetgeving.

#### 4.8.4 Kapitaalstructuur Audited

Het eigen vermogen daalde in 2019 met € 136 miljoen tot € 3.435 miljoen. Dit was voornamelijk het gevolg van de dividenduitkering over 2018 van € 161 miljoen

en de kapitaaluitkering van € 250 miljoen in december 2019, deels gecompenseerd door een winstinhouding van € 275 miljoen.

##### Kapitalisatie Audited

| in miljoenen euro's                                             | 2019         | 2018         |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Kapitaalinstrumenten                                            | 381          | 381          |
| Agioreserve                                                     | 3.537        | 3.787        |
| Ingehouden winst                                                | 275          | 268          |
| Overig totaal resultaat                                         | 52           | 51           |
| Overige reserves                                                | -810         | -916         |
| <b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b>        | <b>3.435</b> | <b>3.571</b> |
| Niet in aanmerking komende tussentijdse winsten                 | -214         | -178         |
| Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren | --           | --           |
| <b>Eigen vermogen voor CRD IV doeleinden</b>                    | <b>3.221</b> | <b>3.393</b> |
| Cashflow hedge reserve                                          | -26          | -30          |
| Overige prudentiële aanpassingen                                | -6           | -3           |
| <b>Totaal prudentiële filters</b>                               | <b>-32</b>   | <b>-33</b>   |
| Immateriële vaste activa                                        | -2           | -6           |
| IRB-tekort <sup>1</sup>                                         | -31          | -41          |
| <b>Totaal kapitaalafrekenposten</b>                             | <b>-33</b>   | <b>-47</b>   |
| <b>Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen</b> | <b>-65</b>   | <b>-80</b>   |
| <b>CRD IV Tier 1-kernkapitaal</b>                               | <b>3.156</b> | <b>3.313</b> |
| Aanvullend Tier 1-kapitaal                                      | --           | --           |
| <b>Tier 1-kapitaal</b>                                          | <b>3.156</b> | <b>3.313</b> |
| Tier 2-vermogensbestanddelen                                    | 500          | 500          |
| Impact EBA-interpretaties CRR artikel 82                        | --           | -348         |
| <b>Tier 2-kapitaal</b>                                          | <b>500</b>   | <b>152</b>   |
| <b>Totaal kapitaal</b>                                          | <b>3.656</b> | <b>3.465</b> |

1 Het IRB-tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheeklen.

##### Tier 2-kapitaalinstrumenten Audited

|                     | Vervaldatum | Eerste call-optie datum | Nominaal bedrag |            |
|---------------------|-------------|-------------------------|-----------------|------------|
| in miljoenen euro's |             |                         | 2019            | 2018       |
| Obligatielening     | 5-11-2025   | 5-11-2020               | 500             | 500        |
| <b>Totaal</b>       |             |                         | <b>500</b>      | <b>500</b> |

Om het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden vast te stellen, worden de niet in aanmerking komende tussentijdse winsten van het eigen vermogen afgetrokken. Na de winstverdeling door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in april 2019 is vanuit de per eind 2018 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 178 miljoen, na aftrek van de dividenduitkering van € 161 miljoen, € 17 miljoen aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd.

De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende tussentijdse winst over 2019 (€ 214 miljoen) betreft de dividendreservering over de nettowinst van het eerste halfjaar en de volledige nettowinst van het tweede halfjaar van 2019.

Om het Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen voor CRD IV- doeleinden

vervolgens een aantal voorgeschreven aanpassingen. Het totaal aan voorgeschreven aanpassingen bedroeg ultimo december 2019 € 65 miljoen negatief (2018: € 80 miljoen negatief) en bestond met name uit een prudentiële correctie voor de cashflow hedge reserve en een aftrekpost uit hoofde van het IRB-tekort. Deze laatste daalde van € 41 miljoen naar € 31 miljoen. Verder is het Tier 1-kernkapitaal verlaagd met € 3 miljoen uit hoofde van het in het SREP-besluit aanbevolen prudentiële voorzieningenniveau van de uitstaande NPE's per 31 maart 2018. Per saldo nam het Tier 1-kernkapitaal met € 158 miljoen af tot € 3.156 miljoen.

In 2015 zijn achtergestelde Tier 2-obligaties met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. De boekwaarde van deze obligaties bedroeg in 2019 € 499 miljoen (2018: € 499 miljoen).

De juridische fusie tussen de Volksbank N.V. en de Volksholding B.V. is per 30 maart 2019 afgerond. Deze fusie mitigeert in zijn geheel de gevolgen van de EBA-interpretatie van CRR artikel 82-regelgeving voor financiële holdings, waardoor het Tier 2-kapitaal van de Volksbank per 30 maart 2019 weer volledig effectief is. Door de fusie steeg de totaal kapitaalratio met 0,7%-punt.

#### 4.8.5 Cijfers, ratio's en trend

##### RISICOGEWOGEN ACTIVA (RWA)

Pillar 1 bepaalt de minimale kapitaalvereisten op basis van de risicogewogen activa (RWA) voor drie risicotypen: kredietrisico, marktrisico en operationeel risico.

Voor het bepalen van het kredietrisico in de portefeuille met particuliere hypotheek gebruikt de

Volksbank een Advanced Internal Rating Based (Advanced IRB of AIRB) model, genaamd PHIRM. Meer informatie over ons interne model is te vinden in paragraaf 4.3.5 Particuliere hypotheek. Voor de berekening van het kredietrisico van overige portefeuilles (waaronder de niet-particuliere hypotheek en uitzettingen bij overheden, ondernemingen en financiële instellingen) en de berekening van het marktrisico en operationeel risico gebruiken we geen interne modellen maar de gestandaardiseerde benadering (Standardised Approach, SA). Meer informatie over marktrisico is opgenomen in paragraaf 4.4 Marktrisico. Operationeel risico is beschreven in paragraaf 4.5 Niet-financiële risico's.

De volgende tabel toont de RWA per risicotype, exposurecategorie en de wijze van berekening.

#### Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis Audited

|                                                           | EAD <sup>1</sup> |               | RWA          |              | 8% Pillar 1 Kapitaaleis |            |
|-----------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|-------------------------|------------|
| in miljoenen euro's                                       | 2019             | 2018          | 2019         | 2018         | 2019                    | 2018       |
| <b>KREDIETRISICO INTERNE RATINGS BENADERING</b>           |                  |               |              |              |                         |            |
| Particuliere hypotheek <sup>2</sup>                       | 46.131           | 45.905        | 5.932        | 5.487        | 475                     | 439        |
| Securitisatieposities                                     | 72               | 85            | 8            | 6            | 1                       | --         |
| <b>Totaal kredietrisico IRB-benadering</b>                | <b>46.203</b>    | <b>45.990</b> | <b>5.940</b> | <b>5.493</b> | <b>476</b>              | <b>439</b> |
| <b>KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING</b>        |                  |               |              |              |                         |            |
| Centrale overheden en centrale banken                     | 6.650            | 5.217         | 70           | 137          | 6                       | 11         |
| Regionale en lokale overheden                             | 1.659            | 2.508         | --           | --           | --                      | --         |
| Publiekrechtelijke lichamen                               | 489              | 103           | 1            | 1            | --                      | --         |
| Multilaterale ontwikkelingsbanken                         | 383              | 389           | --           | --           | --                      | --         |
| Internationale organisaties                               | 47               | 27            | --           | --           | --                      | --         |
| Financiële instellingen                                   | 1.518            | 1.852         | 330          | 366          | 26                      | 29         |
| Ondernemingen                                             | 1.028            | 1.055         | 895          | 941          | 72                      | 76         |
| Particulieren exclusief hypotheek                         | 114              | 286           | 78           | 180          | 6                       | 14         |
| Onroerend goed gedekt door hypotheek                      | 580              | 424           | 362          | 197          | 29                      | 16         |
| Exposures in default                                      | 78               | 58            | 97           | 62           | 8                       | 5          |
| Covered bonds                                             | 102              | 51            | 10           | 5            | 1                       | --         |
| Aandelen                                                  | 9                | 7             | 9            | 7            | 1                       | 1          |
| Overige posten                                            | 370              | 334           | 276          | 261          | 22                      | 21         |
| <b>Totaal kredietrisico gestandaardiseerde benadering</b> | <b>13.028</b>    | <b>12.311</b> | <b>2.128</b> | <b>2.157</b> | <b>171</b>              | <b>173</b> |
| <b>Totaal kredietrisico</b>                               | <b>59.231</b>    | <b>58.301</b> | <b>8.068</b> | <b>7.650</b> | <b>647</b>              | <b>612</b> |
| <b>MARKTRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING</b>          |                  |               |              |              |                         |            |
| - Verhandelde schuldinstrumenten                          | 10               | --            | 5            | --           | --                      | --         |
| <b>OPERATIONEEL RISICO</b>                                |                  |               |              |              |                         |            |
| - Gestandaardiseerde benadering                           | --               | --            | 1.503        | 1.544        | 120                     | 123        |
| <b>Totaal markt- en operationeel risico</b>               | <b>10</b>        | <b>--</b>     | <b>1.508</b> | <b>1.544</b> | <b>120</b>              | <b>123</b> |
| Credit Valuation Adjustment (CVA)                         | --               | --            | 104          | 147          | 8                       | 12         |
| <b>Totaal</b>                                             | <b>59.241</b>    | <b>58.301</b> | <b>9.680</b> | <b>9.341</b> | <b>775</b>              | <b>747</b> |

1 De EAD is de exposure op een tegenpartij op rapportagemoment. Voor de IRB-gewogen hypotheek is de EAD gelijk aan de resterende hoofdsom van de hypotheek verhoogd met drie aanvullende rentetermijnen, vertragingsrente en eventuele niet getrokken kredietfaciliteiten.

2 Voor de bepaling van de RWA van de particuliere hypotheek wordt gebruik gemaakt van een model dat is goedgekeurd door DNB.

#### EXPOSURE AT DEFAULT Audited

De Exposure at Default (EAD) is toegenomen van € 58,3 miljard ultimo 2018 naar € 59,2 miljard eind

2019. De EAD van de particuliere hypotheekportefeuille groeide in 2019 van € 45,9 miljard naar € 46,1 miljard. Overige grote wijzigingen in



2019 zijn toe te schrijven aan een toename van € 1,4 miljard van uitzettingen bij de centrale bank en centrale overheden en een toename van uitzettingen bij regionale en lokale overheden van € 0,8 miljard. Daarnaast namen de uitzettingen bij publiekrechtelijke lichamen toe met € 386 miljoen en de posities met financiële instellingen af met € 334 miljoen

De EAD voor het marktrisico steeg van nul naar €10 miljoen door een toename van de handelsportefeuille in verhandelde schuldinstrumenten.

De RWA steeg in 2019 met € 339 miljoen tot € 9,7 miljard. Deze toename is vooral toe te schrijven aan een toename van € 445 miljoen gerelateerd aan het kredietrisico van de particuliere hypotheekportefeuille, berekend volgens de Internal Ratings Based (IRB) benadering.

Aanvullende verplichtingen vanuit de TRIM resulteerden in een RWA toename van € 792 miljoen. Door de impact van TRIM steeg de gemiddelde

risicoweging (RWA density) van particuliere hypotheek van 12,0% ultimo 2018 naar 12,9%. Daartegenover stond dat, hoofdzakelijk als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden, de kredietwaardigheid van deze portefeuille verder is verbeterd. Dit kwam tot uiting in lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's).

De volgens de SA berekende RWA voor kredietrisico bleef met een daling van € 29 miljoen vrijwel ongewijzigd op € 2,1 miljard. De RWA voor operationeel risico, marktrisico, de Credit Valuation Adjustment en het herziene securitisatieraamwerk daalde in totaal met € 77 miljoen naar € 1,6 miljard.

In de volgende tabel is de exposure aan kredietrisico opgenomen op basis van de EAD uit de toezichhoudersrapportage. Uitgangspunt is de balans op basis van IFRS-grondslagen, waarbij inzichtelijk is gemaakt welke aanpassingen nodig zijn om tot de EAD te komen.

#### Totale kredietrisico Exposure at Default (EAD) Audited

| in miljoenen euro's                                               | 2019          | 2018          |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Totale activa (IFRS-balanstotaal)                                 | 62.841        | 60.948        |
| Reële waardeaanpassingen hedge accounting                         | -1.176        | -463          |
| Posten die niet onderhevig zijn aan kredietrisico                 | -11           | -6            |
| Exposure kredietrisico op de balans                               | 61.654        | 60.479        |
| <b>OFF-BALANCE VERPLICHTINGEN</b>                                 |               |               |
| Kredietfaciliteiten en garanties                                  | 1.864         | 1.827         |
| Terugkoopverplichtingen                                           | 684           | 868           |
| <b>Totale maximale exposure kredietrisico</b>                     | <b>64.202</b> | <b>63.173</b> |
| Waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>                              | -3.588        | -3.318        |
| Herrekening off-balance sheet posten naar EAD waarde <sup>2</sup> | -1.383        | -1.553        |
| <b>Totale Exposure at Default</b>                                 | <b>59.231</b> | <b>58.302</b> |
| Kredietrisico RWA gedeeld door totale EAD                         | 13,6%         | 13,1%         |

1 Onder 'Waarderingsaanpassingen' wordt gecorrigeerd voor saldo van netting van derivaatposities en add on voor potentiële toekomstige exposure en kredietrisicomitigerende posten (m.n. collateral).

2 De off-balance verplichtingen worden met behulp van een conversiefactor omgerekend naar de EAD-waarde. De terugkoopverplichtingen hebben een conversiefactor 0 en daardoor geen weging voor de EAD.

#### INDELING PARTICULIERE HYPOTHEKEN NAAR RATINGKLASSE

In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar AIRB model te gebruiken voor de berekening van de kapitaaleis van haar hypotheekportefeuille. Dit bestaat uit modellen voor PD, (Downturn) LGD en EAD. Het ratingmodel geeft aan hoe groot de kans is dat een klant binnen één jaar in betalingsproblemen raakt en

wat het verwachte verlies voor de bank dan is. De uitkomsten gebruiken we voor het vaststellen van de RWA van de particuliere hypotheekportefeuille. Tevens dienen ze als input voor het beheerproces en interne risicorapportages.

Onderstaande tabel geeft de verdeling van onze hypotheekportefeuille naar PD klassen weer.

## PD-risicoklassen particuliere hypotheeken

| Interne ratingklasse | Gemiddelde LGD |        | Debiteurenklasse |         | EAD    |        | RWA   |       |
|----------------------|----------------|--------|------------------|---------|--------|--------|-------|-------|
|                      | 2019           | 2018   | 2019             | 2018    | 2019   | 2018   | 2019  | 2018  |
| 1                    | 8,79%          | 8,79%  | 0,08%            | 0,08%   | 11.210 | 11.010 | 219   | 200   |
| 2                    | 10,19%         | 9,66%  | 0,23%            | 0,21%   | 7.857  | 7.004  | 383   | 302   |
| 3                    | 12,66%         | 11,97% | 0,35%            | 0,32%   | 10.688 | 10.422 | 865   | 744   |
| 4                    | 17,43%         | 15,77% | 0,51%            | 0,47%   | 7.846  | 8.129  | 1.152 | 1.008 |
| 5                    | 18,93%         | 18,13% | 0,80%            | 0,72%   | 3.100  | 3.421  | 669   | 662   |
| 6                    | 20,14%         | 18,88% | 1,16%            | 1,05%   | 758    | 846    | 224   | 220   |
| 7                    | 16,95%         | 15,41% | 1,42%            | 1,30%   | 2.034  | 2.162  | 577   | 525   |
| 8                    | 21,96%         | 20,99% | 1,94%            | 1,76%   | 789    | 925    | 352   | 372   |
| 9                    | 17,01%         | 16,22% | 3,70%            | 3,36%   | 558    | 659    | 282   | 301   |
| 10                   | 16,26%         | 14,80% | 7,72%            | 7,02%   | 541    | 565    | 379   | 345   |
| 11                   | 17,36%         | 15,94% | 15,19%           | 13,81%  | 181    | 179    | 175   | 155   |
| 12                   | 14,03%         | 15,07% | 26,04%           | 23,67%  | 193    | 194    | 167   | 179   |
| 13                   | 16,22%         | 16,57% | 49,14%           | 44,68%  | 163    | 159    | 143   | 150   |
| Default              | 16,16%         | 18,01% | 100,00%          | 100,00% | 213    | 230    | 345   | 324   |
| Totaal               |                |        |                  |         | 46.131 | 45.905 | 5.932 | 5.487 |

## Ontwikkeling RWA

| in miljoenen euro's                                        | 2019         | 2018         |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Stand begin van het jaar                                   | 9.341        | 9.781        |
| <b>KREDIETRISICO</b>                                       |              |              |
| <b>GESTANDAARDISEERDE</b>                                  |              |              |
| <b>BENADERING</b>                                          |              |              |
| Ontwikkeling portefeuille                                  | -29          | 333          |
| Mutatie CVA-kredietrisico                                  | -43          | -56          |
| <b>Totale mutatie gestandaardiseerde benadering</b>        | <b>-72</b>   | <b>277</b>   |
| <b>KREDIETRISICO IRB-BENADERING</b>                        |              |              |
| Re-risking (calls securitisatieprogramma's)                | --           | --           |
| Mutatie investorposition securitisatie                     | 2            | --           |
| Modelupdates                                               | --           | --           |
| Methodiek en beleid                                        | --           | --           |
| Limitation-impact                                          | 791          | --           |
| Ontwikkeling portefeuille (inclusief PD- en LGD-migraties) | -346         | -584         |
| <b>Totale mutatie IRB benadering</b>                       | <b>447</b>   | <b>-584</b>  |
| Marktrisico ontwikkeling                                   | 5            | -44          |
| Marktrisico verkoop portefeuille                           | --           | --           |
| Operationeel risico                                        | -41          | -89          |
| <b>Totale mutatie</b>                                      | <b>339</b>   | <b>-440</b>  |
| <b>Stand eind van het jaar</b>                             | <b>9.680</b> | <b>9.341</b> |

## KAPITAALRATIO'S

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kapitaalratio's in 2019 weer:

## Kapitaalratio's

| in miljoenen euro's                   | 2019         | 2018         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| CRD IV Tier 1-kernkapitaal            | 3.156        | 3.313        |
| Tier 1-kapitaal                       | 3.156        | 3.313        |
| Totaal kapitaal                       | 3.656        | 3.465        |
| <b>Risicogewogen activa</b>           | <b>9.680</b> | <b>9.341</b> |
| Risico-exposure gedefinieerd door CRR | 62.006       | 60.625       |
| Tier 1-kernkapitaalratio              | 32,6%        | 35,5%        |
| Tier 1-kapitaalratio                  | 32,6%        | 35,5%        |
| Totaal kapitaalratio                  | 37,8%        | 37,1%        |
| Leverage ratio                        | 5,1%         | 5,5%         |

De Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank daalde naar 32,6%, van 35,5% ultimo 2018, door zowel een afname van het Tier 1-kernkapitaal als een stijging van de RWA. De Tier 1-kernkapitaalratio bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 19%.

Door de fusie van de Volksbank N.V. met de Volksholding B.V., waardoor het Tier 2-kapitaal weer volledig effectief is, steeg de totaal kapitaalratio van 37,1% naar 37,8%.

## LEVERAGE RATIO

De leverage ratio is de verhouding tussen de hoeveelheid Tier 1-kapitaal en de totale risicoblootstelling van een bank. Een minimumniveau voor de leverage ratio moet voorkomen dat banken overmatige schulden opbouwen. In het gepubliceerde regeerakkoord van kabinet Rutte III staat dat het minimumvereiste in overeenstemming wordt gebracht met het Europese minimumvereiste, zodra Basel IV van kracht wordt. Deze zal naar verwachting minimaal 3% bedragen, met mogelijk een opslag voor systeemrelevante instellingen.

Onderstaande tabel toont de leverage ratio voor de Volksbank volgens de door de CRR voorgeschreven opbouw van de risicoblootstelling en het vermogen.

| <b>Leverage ratio</b>                                       |        |        |  |
|-------------------------------------------------------------|--------|--------|--|
| in miljoenen euro's                                         | 2019   | 2018   |  |
| <b>POSITIEWAARDEN</b>                                       |        |        |  |
| Afwijking voor Securities Financing Transactions (SFT's)    | --     | 10     |  |
| Derivaten: marktwaarde                                      | 121    | 147    |  |
| Derivaten: opslag mark-to-marketmethode                     | 276    | 381    |  |
| Buiten de balans: niet opgenomen kredietfaciliteiten        | 113    | 133    |  |
| Buiten de balans: met gemiddeld/laag risico                 | 710    | 410    |  |
| Overige activa                                              | 60.850 | 59.623 |  |
| <b>VERMOGENSAANPASSINGEN EN VOORGESCHREVEN AANPASSINGEN</b> |        |        |  |
| Tier 1-kapitaal                                             | 3.155  | 3.313  |  |
| Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1)                        | -65    | -80    |  |
| Risico-exposure gedefinieerd door CRR                       | 62.006 | 60.625 |  |
| Leverage ratio                                              | 5,1%   | 5,5%   |  |

De leverage ratio daalde van 5,5% ultimo 2018 naar 5,1%, door zowel een afname van het Tier 1-kapitaal

met € 158 miljoen als een toename in de noemer van de leverage ratio (met € 1,4 miljard). De noemer is de risico-exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR). De toename van deze risico-exposure was in lijn met de groei van het balanstotaal (€ 1,9 miljard), waarbij de lagere groei van de risico-exposure hoofdzakelijk het gevolg is van een toename van geplaatst onderpand voor derivaten, wat in mindering op de risk-exposure wordt gebracht.

De leverage ratio van 5,1% ligt ruim boven de vereiste vanuit regelgeving en onze nieuwe doelstelling van ten minste 4,75%. Onder de huidige regelgeving is de benodigde hoeveelheid kapitaal om aan de leverage ratiovereiste te voldoen hoger dan de benodigde hoeveelheid om aan de risicogewogen kapitaalvereisten te voldoen. Dit is het gevolg van de focus op particuliere hypotheek, een laag risicoactiviteit met een dienovereenkomstig lage risicoweging.

#### MREL

De onderstaande tabel toont de risicogewogen en de risico-ongewogen MREL-ratio's van de Volksbank N.V. als resolutie-entiteit.

| <b>MREL</b>                                                                             |              |              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--|
| in miljoenen euro's                                                                     | 2019         | 2018         |  |
| Tier 1-kernkapitaal                                                                     | 3.156        | 3.313        |  |
| Tier 2-kapitaal                                                                         | 500          | 500          |  |
| <b>Totaal kapitaal</b>                                                                  | <b>3.656</b> | <b>3.813</b> |  |
| Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd > 1 jaar | 1.748        | 1.941        |  |
| <b>Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen</b>           | <b>5.404</b> | <b>5.754</b> |  |
| Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)                                           | 60.738       | 59.412       |  |
| Risicogewogen activa                                                                    | 9.680        | 9.341        |  |
| <b>MREL BRRD</b>                                                                        |              |              |  |
| MREL (Totaal kapitaal)                                                                  | 6,0%         | 6,4%         |  |
| MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)           | 8,9%         | 9,7%         |  |
| <b>MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA</b>                                                        |              |              |  |
| MREL (Totaal kapitaal)                                                                  | 37,8%        | 40,8%        |  |
| MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)           | 55,8%        | 61,6%        |  |

De risico-ongewogen MREL-ratio bedroeg 8,9% (2018: 9,7%). Dit is inclusief het totale kapitaal en alle overige ongedekte verplichtingen die volgens de huidige BRRD voor de MREL in aanmerking komen.

Totaal kapitaal en de in aanmerking komende verplichtingen daalden met € 350 miljoen tot € 5.404 miljoen. Deze afname werd met name veroorzaakt doordat voor de in oktober 2018 uitgegeven kortlopende ongedekte obligatie van € 400 miljoen in april 2019 het laatste jaar van de looptijd aanbrak. Hierdoor kwam deze lening vanaf dat moment niet meer in aanmerking voor MREL. Deze afname werd gedeeltelijk gecompenseerd doordat de toezichthouder in juni 2019 heeft bevestigd dat de per

jaareinde 2018 niet meegetelde gestructureerde ongedekte schulden in aanmerking komen voor de MREL. Hierdoor kan de Volksbank deze schulden weer meetellen in haar in aanmerking komende verplichtingen (€ 133 miljoen). De door de BRRD gedefinieerde risico-exposure is met € 1,1 miljard toegenomen tot € 60,5 miljard.

De risicogewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (samen € 3.656 miljoen) bedroeg 37,8% (ultimo 2018: 40,8%). Deze zijn beide achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen.

#### 4.8.6 Dividend

De Volksbank heeft voor de reguliere dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2019 een dividend van € 161 miljoen over 2018 uitgekeerd aan NLFI. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%, de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

We stellen voor om over het resultaat van 2019 een dividend van € 165 miljoen uit te keren, overeenkomend met een pay-out ratio van 60%, aan de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte van 40-60%.

Daarnaast heeft de Volksbank in december 2019 een kapitaaluitkering van € 250 miljoen uitgekeerd aan NLFI. Dit was mogelijk vanwege de ruime kapitaalpositie die in de afgelopen jaren is opgebouwd door winstinhoudingen en verlaging van het risicoprofiel waardoor wij nu een deel van het ten tijden van de nationalisatie ingebrachte kapitaal aan de aandeelhouder kunnen teruggeven.

## 4.9 Bestuursverklaring Pillar 3

### IN CONTROL STATEMENT

De Directie van de Volksbank is verantwoordelijk voor de opzet, het bestaan en de werking van het (risico)beheersings- en controlesysteem. Dit systeem is erop gericht om risico's te beheersen zodat deze de Volksbank niet belemmeren in het bereiken van haar strategische, operationele en financiële doelstellingen, de verslaggeving over financiële en niet-financiële prestatie-indicatoren betrouwbaar is en wet- en regelgeving wordt nageleefd. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het realiseren van de ambitie van de Volksbank: het optimaliseren van nut voor de klant, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het geven van oprechte aandacht voor de medewerker en het behalen van rendement voor de aandeelhouder.

De Volksbank hanteert het 'three lines of defence'-model met een duidelijke organisatiestructuur en bijbehorende verantwoordingstructuur, zoals is vastgelegd in bestuurlijke en risicocomités (zie ook paragraaf 4.1.1 Inrichting risicomanagement).

De risicosturing van de Volksbank krijgt ook vorm in de jaarlijkse Operationeel Plan (OP) cyclus. Hierin worden voor de komende jaren strategische doelstellingen en risicobereidheid in onder andere key risk indicatoren en operationele doelstellingen vertaald. De belangrijkste risico's die gepaard kunnen gaan met het uitvoeren van het OP worden in kaart gebracht. Deze cyclus wordt in alle onderdelen van het bedrijf uitgevoerd. De bedrijfsonderdelen rapporteren over de geleverde prestaties en eventuele noodzaak tot bijsturen van risico's. De werking van de essentiële beheersmaatregelen en controles wordt regelmatig onderzocht en getest.

De Volksbank heeft een gestructureerd proces van oplevering van interne In Control Verklaringen op afdelingsniveau die vervolgens gewogen, getoetst en geaggregeerd worden op directieniveau voor de Volksbank als geheel.

In 2019 heeft de Directie de strategische, operationele, financiële, verslaggevings- en compliancierisico's getoetst, zoals onder meer opgenomen in paragraaf 4.1.2 Toprisico's. Daarnaast heeft de Directie periodiek de effectiviteit van de opzet en de werking van het risicobeheersings- en controlesysteem getoetst, zoals opgenomen in paragraaf 4.1.1 Inrichting risicomanagement. De Directie geeft sturing aan een portefeuille van Huis op Orde-projecten die de werking van het risicobeheersings- en controlesysteem verder verbeteren. Uitkomsten hiervan zijn gedeeld met de Audit Commissie en de Raad van Commissarissen en besproken met de externe accountant.

Op basis van bovenstaande verklaart de Directie dat:

- Het risicobeheersings- en controlesysteem in 2019 naar behoren heeft gefunctioneerd;
- Het risicobeheersings- en controlesysteem een redelijke mate van zekerheid biedt dat wezenlijke risico's waaraan de Volksbank is blootgesteld, daadwerkelijk worden onderkend en dat deze

risico's ook op adequate wijze worden opgevolgd en beheerst; en

- Er geen indicaties bekend zijn welke veronderstellen dat het interne risicobeheersingssysteem niet goed blijft functioneren in 2020.

Het interne risicobeheersingssysteem biedt evenwel geen absolute zekerheid dat onjuistheden, fraudes of niet-naleving van wet- en regelgeving te allen tijde te voorkomen zijn of kunnen worden.

### RELEVANTE ONTWIKKELINGEN

In 2019 heeft zich een aantal IT-verstorings (beschikbaarheid van het betalingsverkeer) voorgedaan waardoor de positieve klantrelatie niet verder kon worden uitgebouwd. De Volksbank monitort continu de stabiliteit van de IT-infrastructuur en bedreigingen van buitenaf. De processen met betrekking tot de beheersing van de IT zijn verbeterd. Verder voert de Volksbank een aantal strategische programma's door, bijvoorbeeld op het gebied van PHIRM en TRIM. Zowel de IT Change-activiteiten als de strategische programma's dragen bij aan het geven van invulling aan de strategie van de Volksbank en zorgen er mede voor dat de Volksbank aantoonbaar in control is en blijft, in lijn met haar (missie en) ambitie.

### BEHEERSING FINANCIËLE VERSLAGGEVING

De beheersing- en controlesystemen rondom financiële verslaggeving maken integraal onderdeel uit van het geheel van risicobeheersings- en controlesystemen van de Volksbank. De belangrijkste onderdelen voor de beheersing van de financiële verslaggeving zijn:

- Het managementteam Finance, dat kaders stelt voor het beleid en de inrichting van de financiële administraties en processen;
- De Volksbank Accounting Manual, waarin de uitgangspunten zijn beschreven op het gebied van financiële verslaggeving;
- De bedrijfsonderdelen, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en daarmee voor het op een accurate en getrouwe wijze vastleggen van de transacties en de rapportages;
- Een systeem van financial key controls binnen de administratieve en rapportageafdelingen, om de goede werking van het beheersing- en controlesysteem voor financiële verslaggeving te bewaken;
- De beoordeling, mede op basis van de uitkomsten uit de key controls, van periodieke management-rapportages en KPI-dashboards met een analyse van financiële en niet-financiële cijfers door het managementteam Finance;
- De daaropvolgende goedkeuring door de Directie, waarna de bespreking van de bevindingen over het verslaggevingsproces, samen met de financiële verantwoording zelf, in de Audit Commissie plaatsvindt;
- De interne audit afdeling, die de werking van dit systeem onderzoekt.
- Daarnaast rapporteert de externe accountant over het systeem van financial key controls voor zover dat voortvloeit uit zijn werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole; de kernpunten van deze



controle zijn vermeld in de controleverklaring van de externe accountant. De bevindingen worden besproken met de financiële en risicocomités binnen de bank, de Audit Commissie en de RvC.

Wij verklaren dat met een redelijke mate van zekerheid kan worden gesteld dat in 2019 de interne risicobeheersings- en controlesystemen inzake de financiële verslaggeving op een adequaat niveau hebben gefunctioneerd en dat de financiële verslaggeving van de Volksbank geen onjuistheden van materieel belang bevat.

#### GETROUWBEELDVERKLARING

De leden van de Directie verklaren het volgende:

- De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2019 van de Volksbank is opgesteld in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW, en geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de activa, passiva, grootte en samenstelling van het vermogen, de financiële positie per 31 december 2019 en het resultaat en in de consolidatie opgenomen ondernemingen;
- Het jaarverslag 2019 geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de toestand op de balansdatum en de gang van zaken gedurende het boekjaar; en
- In het jaarverslag 2019 zijn de voornaamste risico's waarmee de Volksbank wordt geconfronteerd, beschreven.

Utrecht, 4 maart 2020

#### DIRECTIE

Maurice Oostendorp (voorzitter)

Jeroen Dijst

Marinka van der Meer

Mirjam Verhoeven





# 5. Bericht van de Raad van Commissarissen

## 5.1 Terug- en vooruitblik door de voorzitter van de RvC



### JAN VAN RUTTE

Een veelbewogen jaar, zo laat 2019 zich kenschetsen, en dat in alle opzichten. Majeure politieke, maatschappelijke, economische en technologische ontwikkelingen lieten de wereld, Europa en Nederland niet onberoerd. Deze ontwikkelingen stelden ook de Volksbank voor nieuwe uitdagingen. De visie, missie en strategie van de Volksbank bieden naar het oordeel van de Raad van Commissarissen (RvC) echter de juiste handvatten om deze uitdagingen aan te gaan. Bankieren met de menselijke maat en de daarop gebaseerde gedeelde waarde-ambitie geven ons vertrouwen dat de Volksbank verder kan blijven bouwen aan een solide bank die op eigentijdse wijze bijdraagt aan een stabiele, diverse en duurzame financiële sector. De RvC constateert toenemende politieke en maatschappelijke aandacht voor de wijze waarop de Volksbank invulling geeft aan haar visie en missie.

Het verheugt de RvC dat de Volksbank er in 2019 in is geslaagd om verdere stappen te zetten in de concretisering van haar visie en missie. Zo zijn er meetbare doelstellingen geformuleerd voor elk van de vier stakeholdergroepen. De RvC zal daarbij toezien op het daadwerkelijk bereiken van de gestelde materiële doelen, uiteraard onder de voorwaarde van verantwoord financieel- en risicomanagement, dat immers de basis vormt voor een gezonde, stabiele bank. De relatief eenvoudige balansopbouw van de Volksbank stelt hoge eisen aan zowel de

verdien capaciteit van de bank als aan beheersing van de kosten, zeker in een periode van een langdurig lage rente.

Voor de toekomst van de Volksbank is de in oktober 2019 door NLFI opgestelde voortgangsrapportage van groot belang. De RvC is nauw betrokken geweest bij de discussies met NLFI over de bereikte resultaten en toekomstige opties voor verzelfstandiging, en onderschrijft op hoofdlijnen de in de voortgangsrapportage opgenomen analyse en conclusies. Om de positie van de Volksbank verder te verstevigen, is het noodzakelijk om het bedrijfsmodel te optimaliseren, de inkomsten te diversifiëren en de kosten verder te verlagen. Hiermee kan een nog stevigere basis worden gelegd voor een verantwoorde verzelfstandiging van de Volksbank. In de loop van 2020 zullen de resultaten hiervan beschikbaar komen.

Belangrijke thema's, ook voor de Volksbank, betroffen in 2019 onder meer de toenemende aandacht voor klimaat en milieu, de nog steeds verontrustende schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens, de noodzaak te blijven werken aan een integere financiële sector en de financiële gevolgen van de langdurig lage rente. Thema's waar de Volksbank zich terdege van bewust is en die in het kader van onze gedeelde waarde-ambitie al veel langer de aandacht hebben, maar in deze tijd om extra inspanningen vragen.

Regelgevende en toezichthoudende instanties hebben steeds meer aandacht voor klimaat en milieu, maar duurzaamheid is tevens een verantwoordelijkheid van de financiële sector zelf. Moeizame nationale en internationale discussies over het stellen en bereiken van concrete doelen onderstrepen deze eigen verantwoordelijkheid. Financiële ondernemingen moeten hier dus actief mee aan de slag en niet afwachten tot overheden afspraken maken. Om die reden is de Volksbank onder meer initiatiefnemer van het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), dat beoogt de klimaatimpact van beleggingen en investeringen transparant te maken. Daarnaast zet de Volksbank zich al veel langer in voor een duurzamere wereld, met als doelstelling in 2030 klimaatneutraal te zijn. In dit verband streeft de Volksbank naar het verduurzamen van haar hypotheekportefeuille en introduceerde daartoe in 2019 de duurzame ASN Hypotheek. Tevens heeft de Volksbank in 2019 haar eerste Green Bond uitgegeven. Dit zijn voorbeelden van concrete maatregelen en acties waarmee de Volksbank haar voortrekkersrol onderstreept. De RvC moedigt nieuwe en verdergaande stappen tot verdere verduurzaming in 2020 nadrukkelijk aan.

De RvC ondersteunt dat de Volksbank blijft werken aan de financiële weerbaarheid van haar klanten door aandacht te besteden aan zowel hun financiële educatie en vaardigheden, financiële onbezorgdheid als financiële positie. Om die reden werken de Volksbank en haar merken aan eenvoudige en transparante diensten en producten, waarbij het nut van een dienst of product voor de klant vooropstaat. In dat verband is in 2019 een aantal belangrijke



initiatieven genomen, zoals de Nederlandse Schuld hulproute, waaraan de Volksbank met haar merk SNS deelneemt, en de door BLG Wonen gestarte pilot huurverklaring. Ook is vermeldenswaard het in 2019 genomen besluit om in 2020 tot een saldo van € 100.000 een positieve spaarrente te blijven geven.

Verschuilde integriteitsschendingen hebben tot nieuwe en strengere maatregelen van regelgevers en toezichthouders geleid. Dit betreft met name de geconstateerde tekortkomingen in het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme, maar bijvoorbeeld ook het door banken verlenen van medewerking aan constructies die belastingontwijking beogen. De RvC is zich terdege bewust van de verantwoordelijkheid van de Volksbank als poortwachter van een integere financiële sector. Daarom zijn de maatregelen ter beheersing van integriteitsrisico's in 2019 verder aangescherpt. Bovendien is er in 2019 binnen de Volksbank een project gestart om de compliancefunctie van de bank verder te versterken en het aandachtsgebied daarvan te verbreden. Tevens heeft de Volksbank in 2019 samen met ABN AMRO, ING, Rabobank en Triodos Bank besloten een organisatie op te richten die betalingstransacties gaat monitoren. Naar verwachting zal in 2020 duidelijk worden of de technische en juridische uitdagingen van een gezamenlijke monitoring met succes kunnen worden aangegaan.

De verdere daling van de rente heeft er in 2019 voor gezorgd dat de rentemarges verder onder druk zijn komen te staan. Dat betekent een serieuze bedreiging van het verdienmodel van de Volksbank, omdat dat model sterk afhankelijk is van de rentemarge tussen hypotheek en sparen. Ingrijpende maatregelen, zoals optimalisatie van het bedrijfsmodel, diversificatie van inkomsten en verdere verlaging van de kosten, kunnen om die reden op goedkeuring van de RvC rekenen. Daarnaast blijft een sterke kapitaalpositie van groot belang. Juist dankzij de sterke kapitaalpositie van de Volksbank kon eind 2019 aan aandeelhouder NLF een extra kapitaaluitkering van € 250 miljoen worden gedaan.

De in 2019 geboekte vooruitgang geeft de RvC vertrouwen voor de toekomst, al zijn er nog talrijke uitdagingen. Regelgevers en toezichthouders stellen steeds hogere eisen en NLF en de minister van Financiën hebben geconcludeerd dat meer tijd wenselijk is om tot optimale omstandigheden voor verzelfstandiging van de Volksbank te komen. De RvC is van oordeel dat de invulling en executie van de visie en missie van de Volksbank, zowel in 2020 als de jaren daarna, grote inspanningen vergen. Digitalisering, diversificatie en distributie zijn hierbij naar het oordeel van de RvC sleutelwoorden.

Wat de personele bezetting van de Directie betreft, beschouwt de RvC 2019 als een jaar waarin is geïnvesteerd in nieuw leiderschap. Op 9 mei 2019 hebben we Mirjam Verhoeven formeel kunnen verwelkomen als nieuwe COO. Eind augustus 2019 heeft Annemiek van Melick (CFO) met het aflopen van haar bestuursmandaat de Volksbank verlaten. Pieter Veuger is voorgedragen en zodra hij door de

toezichthouders is goedgekeurd en door NLF als haar opvolger is benoemd, zal de Directie weer op volle sterkte zijn om alle uitdagingen aan te gaan.

De RvC is Annemiek van Melick zeer erkentelijk voor haar voortreffelijke werkzaamheden en haar inzet voor de Volksbank. Haar professionaliteit, betrokkenheid en resultaatgerichtheid heeft de RvC enorm gewaardeerd.

Bijzondere dank is de Volksbank ook verschuldigd aan Maurice Oostendorp, die na het vertrek van Annemiek van Melick ad interim als CFO-bestuurder heeft gefunctioneerd, en aan Marcel Klopper, die tot ultimo 2019 een groot aantal CFO-taken heeft waargenomen.

De RvC zelf heeft het volledige jaar 2019 in de huidige samenstelling gefunctioneerd. Gedurende dit jaar zijn de taken en verantwoordelijkheden verduidelijkt en is de onderlinge samenwerking versterkt. Dit schept vertrouwen in het functioneren van de RvC in de komende uitdagende tijden.

## 5.2 Samenstelling raad van commissarissen

De RvC bestond op 31 december 2019 uit Jan van Rutte (voorzitter), Monika Milz (vice-voorzitter), Sonja Barendregt-Roojers, Jos van Lange en Aloys Kregting.

De samenstelling van de RvC is in 2019 niet gewijzigd. De samenstelling van de RvC is zodanig dat de leden, binnen het kader van de generieke profielschets van de RvC, onafhankelijk kunnen opereren, zowel ten opzichte van elkaar als ten opzichte van de Directie. In 2019 heeft de RvC, naast de rol van toezichthouder, ook de rol van werkgever, adviseur en sparring partner van de Directie vervuld.

### Commissies RvC

De RvC heeft drie commissies: de Audit Commissie (AC), de Risico Commissie (RC) en de Mens en Organisatiecommissie (MOCO). Deze commissies bereiden besluitvorming door de RvC voor en adviseren de RvC over diverse onderwerpen. Elke commissie heeft, net zoals de RvC, een eigen reglement.

#### Audit Commissie

De AC ondersteunt de RvC onder andere bij het toetsen van (i) de betrouwbaarheid van het financiële verslaggevingsproces, (ii) de structuur en werking van de interne risicobeheersings- en interne controlesystemen en (iii) de onafhankelijkheid en het functioneren van de interne en de externe accountant.

De AC telt ten minste drie leden. De commissie bestond in 2019 uit Sonja Barendregt-Roojers (voorzitter), Jos van Lange en Aloys Kregting. De CEO, CFO, CRO, de directeur Audit, de externe accountant en twee vertegenwoordigers van Finance Accounting, Reporting & Control zijn vaste gasten bij elke vergadering. Bovendien wordt de COO uitgenodigd bij de bespreking van ITC-gerelateerde onderwerpen. Voorafgaand aan de vergadering hebben de voorzitter



van de AC, de directeur Audit en de externe accountant een overleg. Tweemaal per jaar is er een vergadering van de AC, waarbij alleen de directeur Audit en de externe accountant aanwezig zijn. De AC kwam in 2019 zes keer bijeen.

De AC bespreekt in iedere vergadering de rapportages van Audit en krijgt reguliere updates, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, van de externe accountant EY. Hierin komen de toprisico's nadrukkelijk aan de orde, niet alleen de interne beheersingsrisico's, maar ook de financiële risico's. Uiteraard worden de kwartaalcijfers ieder kwartaal uitgebreid besproken. Verder staan opzet, bestaan en werking van de interne beheersingssystemen regelmatig op de agenda, waarbij de AC specifieke aandacht besteedt aan de verbeterprogramma's die zijn ingezet om de interne beheersing te versterken en de rapportageprocessen robuuster te maken. In dat kader heeft de AC de voortgang van Deltawerken besproken, inclusief de processen die leiden tot de regulatory reporting aan toezichthouders.

Tevens wordt de AC ieder kwartaal geïnformeerd over de ontwikkelingen op het gebied van ITC, waaronder de key controls rapportage, ITC security en de cloud strategie.

In 2019 was er daarnaast bijzondere aandacht voor de forbearance rapportages in de FINREP rapportages en de rapporten van de ECB inzake on site inspections.

Concreet heeft de AC in 2019 onder andere de volgende onderwerpen besproken:

1. Met betrekking tot de betrouwbaarheid van het financiële verslaggevingsproces:
  - Jaarverslag 2018
  - Halfjaarcijfers, jaarcijfers, bijbehorende persberichten en Pillar 3 rapportages
  - Managementrapportages
  - Accounting aandachtspunten
  - Litigation voorzieningen
  - Fiscaal beleid en periodieke belasting update
  - Dividendbeleid
  - Fusie tussen de Volksholding en de Volksbank
  - Corep/Finrep-rapportages
2. Met betrekking tot de structuur en werking van de interne risicobeheersings- en interne controlesystemen:
  - Kwartaalrapportages Audit en EY
  - Kwartaalrapportages ITC
  - Gezamenlijke management letter EY en Audit
  - Audit/EY overleg over het functioneren en de houding van de Directie (tone at the top)
3. Met betrekking tot de onafhankelijkheid en het functioneren van de interne en de externe accountant:
  - Audit charter 2020
  - Evaluaties functioneren Audit
  - EY auditplan, risicoanalyse en updates
  - Audit risicoanalyse en auditplan 2019-2021
  - Beoordeling functioneren externe accountant

## Risico Commissie

De RC ondersteunt de RvC onder meer bij zijn toezicht op de structuur en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen van de Volksbank, in samenhang met de algemene risicobereidheid en de strategische doelstellingen van de bank.

De RC telt ten minste drie leden. De commissie bestond in 2019 uit Jos van Lange (voorzitter), Monika Milz en Sonja Barendregt-Roojers. De CEO, CRO, CFO, de directeur Audit en de directeur Compliance & Veiligheidszaken zijn vaste gasten bij elke vergadering. Voorafgaand aan de vergadering hebben de voorzitter van de RC en de CRO een vooroverleg. De RC kwam in 2019 vijf keer bijeen.

De RC staat in elke reguliere vergadering, na bespreking van de risico context, stil bij de financiële en niet-financiële risico's. Vanzelfsprekend kwamen bij de financiële risico's nadrukkelijk de consequenties van de aanhoudend lage rente-omgeving op het verdienmodel en het risicoprofiel van de Volksbank aan de orde. De niet-financiële risico's zijn eveneens uitvoerig besproken. Daarbij werd onder meer extra aandacht geschonken aan reporting risk vanuit de achtergrond van een nog niet voldoende datakwaliteit. Ook risico's in de sfeer van processen, mensen en systemen werden uitgebreid toegelicht en besproken op verbeterpotentieel. Het gebruik van interne modellen door de Volksbank in het verlengde van het steeds meer datagedreven externe toezicht is mede afhankelijk van deze aspecten. Hierbij speelden de uitkomsten van het ECB TRIM-onderzoek een belangrijke rol.

In 2019 kregen de inrichting en werking van de brede Compliancefunctie conform EBA-guidelines bijzondere aandacht in de RC, die mede daardoor vanaf 2020 Risico en Compliance Commissie heet. De interne organisatie wordt versterkt in kwantiteit en kwaliteit, krijgt een breder mandaat en op basis van een geformuleerd Compliance verbeterprogramma werden in 2019 acties in gang gezet op onder meer het gebied van Wft/klantintegriteit en aantoonbaarheid van compliance met prudentiële en niet-prudentiële wet- en regelgeving.

Concreet heeft de RC in 2019, onder andere, de onderstaande onderwerpen besproken:

- Kwartaalrapportages financiële en niet-financiële risico's
- Strategische risicoanalyse
- Risk appetite statements
- Risicoparagraaf directieverslag 2018
- In-control verklaringen
- Integrated Control Framework (ICF) self-assessment
- Supervisory Review & Evaluation Process (SREP) 2019-besluit
- Recovery Plan
- Kwartaalrapportages Supervisory Office
- Jaarrapportage klokkenluidersregeling 2018
- Transactiemonitoring en klantintegriteit

- On-site inspection (OSI) Forbearance en forbearance repair project, OSI Targeted Review of Internal Models (TRIM) en OSI Compliance
- Kwartaalrapportages Compliance & Veiligheidszaken
- Compliance Charter
- Reverse stress test
- Update Particuliere Hypotheken Interne Rating Model (PHIRM) Margin of Conservatism (MoC)
- Kredietverleningsproces ASN Bank en mkb

### Mens en Organisatiecommissie

De MOC ondersteunt de RvC onder andere bij (i) het remuneratiebeleid en de arbeidsvoorwaarden van de leden van de Directie, het senior management en de medewerkers, (ii) het benoemingsbeleid van de RvC, de Directie en het senior management, (iii) de organisatiewijzigingen en interne opvolgingsvraagstukken en (iv) het toezicht op de wijze waarop de Directie haar werkgeverstaken vervult.

De MOC telt ten minste drie leden. De commissie bestond in 2019 uit Monika Milz (voorzitter), Jan van Rutte en Aloys Kregting. De CEO en de directeur HR zijn vaste gasten bij elke vergadering. De MOC kwam in 2019 zes keer bijeen.

De MOC heeft in 2019 veel aandacht gegeven aan het op strategischer wijze omgaan met werk en mensen. Zo is er door de voordracht van nieuwe bestuurders invloed genomen op de wijze waarop de Volksbank haar eigen toekomst vorm en inhoud kan geven. In toetsende zin is met het concretiseren van nieuwe maatstaven – zoals het Leiderschaps DNA, de ‘oprechte aandacht voor de medewerker’ en de indicatoren van het HR dashboard – een adequaat raamwerk gecreëerd dat de organisatie verder kan versterken. De snelle veranderingen in de financiële sector hebben impact op het beschikbare werk en daarmee ook op de banen die de Volksbank kan aanbieden. De RvC vervulde een actieve rol als klankbord voor de Directie in de keuzes die nodig zijn om een eigentijdse, attractieve werkgever te zijn. De samenwerking in de driehoek Directie-Ondernemingsraad-RvC is hierbij van grote toegevoegde waarde gebleken.

Concreet heeft de MOC in 2019 onder andere de volgende onderwerpen besproken:

1. Met betrekking tot het beloningsbeleid en arbeidsvoorwaarden van de leden van de Directie, het senior management en de medewerkers:
  - Jaarlijkse toetsing en risicoanalyse beloningsbeleid van de Directie, senior management, identified staff en non-identified staff
  - Vaststelling identified staff 2019
  - Vaststelling beloningsrapportage identified staff 2018
  - Remuneratierapport 2018
  - Vaststellen peer group benchmark Directie
  - Beoordeling en realisatie KPI's Directie en senior management 2018
  - Definitieve KPI's Directie en senior management 2019
  - Voorstel KPI's Directie 2020

2. Met betrekking tot het benoemingsbeleid van de RvC, de Directie en het senior management:
  - Opvolgingsproces en (her)benoemingen leden Directie en senior management
  - Board Effectiveness Assessment
  - Zelfevaluatie en Permanente educatie van de RvC
3. Met betrekking tot organisatiewijzigingen en interne opvolgingsvraagstukken:
  - Leiderschaps DNA van de Volksbank
  - Vlootshouw en opvolgingsbeleid Directie en senior management
  - Wijzigingen managementstructuur
  - Talentmanagement
4. Met betrekking tot het toezicht op de wijze waarop de Directie haar werkgeverstaken vervult:
  - Rapportage loonverschil tussen mannen en vrouwen bij de Volksbank
  - Uitkomsten medewerkersonderzoek 2019
  - HR jaarkalender 2019
  - Status strategische HR-projecten
  - Bespreking dashboard HR, waaronder ziekteverzuim, verloof en andere indicatoren voor de kwaliteit van het werkklimaat

## 5.3 Vergaderingen RvC

In 2019 kwam de RvC tien keer bijeen. Op slechts één vergadering na werden alle bijeenkomsten door alle leden van de RvC bijgewoond. Ook de beschikbaarheid van de leden van de RvC voor tussentijds overleg was goed. Bij de vergaderingen van de RvC zijn de leden van de Directie en de general counsel vaste gasten. De RvC vergadert het eerste uur van elke vergadering in besloten kring.

| 2019                       | RvC        | AC         | RC         | MOC        |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Jan van Rutte              | 10/10      | -          | -          | 6/6        |
| Sonja Barendregt-Rooijers  | 10/10      | 5/5        | 4/5        | -          |
| Aloys Kregting             | 9/10       | 4/5        | -          | 5/6        |
| Jos van Lange              | 10/10      | 4/5        | 4/5        | -          |
| Monika Milz                | 10/10      | -          | 5/5        | 6/6        |
| <b>Totale aanwezigheid</b> | <b>98%</b> | <b>87%</b> | <b>87%</b> | <b>94%</b> |

### Besproken onderwerpen

In 2019 is tijdens de vergaderingen van de RvC onder meer aandacht besteed aan de volgende onderwerpen.

### Toekomst van de Volksbank

Samen met de Directie bereidt de RvC zich voor op een zelfstandige toekomst van de Volksbank. In dat kader bespreken de RvC en de Directie verschillende onderwerpen, zoals de invulling en uitvoering van de visie en missie, de kapitaaldoelstellingen, de rendementsdoelstelling en de verschillende toekomstopties. Over deze onderwerpen vond in 2019 tevens een constructieve dialoog plaats met zowel NLFI als de minister van Financiën, mede met het oog op de in oktober 2019 door NLFI opgestelde voortgangsrapportage. Zoals hiervoor al is aangegeven, onderschrijft de RvC de in deze

voortgangsrapportage opgenomen analyse en conclusies. De RvC heeft met belangstelling kennisgenomen van de begeleidende brief waarmee de minister van Financiën de voortgangsrapportage naar de Tweede Kamer heeft gestuurd en het met de minister in de Tweede Kamer gevoerde algemeen overleg over de rapportage.

### Strategische vraagstukken

Het huidige strategisch plan van de Volksbank, dat loopt tot medio 2020, richt zich op drie strategische pijlers: de nadrukkelijke profilering als maatschappelijke bank, een eenvoudige en efficiënte bedrijfsvoering en een profiel van slimme toepasser. De grote uitdagingen waarvoor de Volksbank zich gesteld ziet, noodzaken echter tot het nader uitwerken van een aantal strategische vraagstukken, waarbij de RvC de voortgang nauwgezet volgt.

### Voortgang 'Huis-op-Orde'

'Huis-op-Orde' is de verzamelnaam voor alle projecten die beogen bij te dragen aan een beheerste bedrijfsvoering. In 2019 zijn wederom stappen gezet om het 'huis' daadwerkelijk op orde te krijgen. Desalniettemin constateert de RvC dat er nog voldoende aandachtspunten resteren, zoals de datastructuur en datavastlegging, het modellenlandschap, interne en externe rapportages, de stabiliteit van het IT-platform en klantintegriteit. Daarnaast is het van groot belang dat de organisatie verder wordt vereenvoudigd.

### Naleving wet- en regelgeving

Naleving van wet- en regelgeving blijft een aandachtspunt. In 2019 is opnieuw een groot aantal nieuwe regels van kracht geworden of aangekondigd. Deze regels worden gemonitord, op hun impact voor de Volksbank beoordeeld en indien noodzakelijk in interne regels of processen geïmplementeerd. Naleving van wet- en regelgeving betreft een verantwoordelijkheid van alle medewerkers van de Volksbank en vergt een blijvende cultuuromslag. Waar tekortkomingen in de naleving van wet- en regelgeving worden geconstateerd – hetzij intern, hetzij door een toezichthouder – moeten actieplannen worden opgesteld én uitgevoerd. De RvC acht het van groot belang om daarbij steeds realistische tijdlijnen te hanteren en toezeggingen daadwerkelijk na te komen.

### Operationeel plan 2020-2024 en Trendanalyse 2021-2024

De Directie heeft het operationeel plan 2020-2024 en de trendanalyse 2021-2024 in november 2019 in een separaat overleg aan de RvC toegelicht. Het plan en de analyse zijn vervolgens in december door de RvC goedgekeurd. Deze stukken waren door de afdeling Risk voorzien van een uitvoerig en onderbouwd advies, waarvan de RvC nota heeft genomen.

### Enquêteonderzoek

Op 26 juli 2018 heeft de Ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam een onderzoek bevolen naar het beleid en de gang van zaken van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. Het onderzoek behelst de periode vanaf 1 juli 2006 tot 1 februari 2013, de datum waarop SNS

REAAL N.V. werd genationaliseerd. Het onderzoek is nog in volle gang en zal, in tegenstelling tot wat de onderzoekers oorspronkelijk verwachtten, niet voor medio 2020 kunnen worden afgerond. Gelet op deze uitloop zullen de kosten van het onderzoek waarschijnlijk hoger worden dan het aanvankelijk vastgestelde budget van € 2,3 miljoen. De Volksbank moet 30% van deze kosten betalen. Behalve de getroffen voorzieningen voor de kosten van de onderzoekers is vastgesteld dat het nu nog te vroeg is voor het bepalen van voorzieningen in het kader van mogelijke schadeclaims. De RvC volgt de ontwikkelingen op de voet.

### Fusie de Volksholding - de Volksbank

In 2018 is in goed overleg met NLFI besloten tot een 'omgekeerde moeder/dochter fusie' van de Volksholding en de Volksbank. De RvC heeft deze fusie en de hiermee gepaard gaande statutenwijziging van de Volksbank goedgekeurd. Op 30 maart 2019 is de fusie geëffectueerd, waardoor de Volksholding, een juridische tussenlaag zonder activiteiten en medewerkers, is opgehouden te bestaan. De fusie bracht wel met zich dat een drietal financieringsprogramma's in 2019 expliciet door de RvC diende te worden goedgekeurd. Dat is in het najaar van 2019 gebeurd. Eind 2019 heeft de RvC de update van deze programma's in 2020 goedgekeurd.

### Overige

De RvC heeft in 2019, al dan niet na bespreking in een van zijn commissies, onder andere de volgende onderwerpen besproken:

#### ALGEMEEN

- Transactiemonitoring en klantintegriteit
- Kwartaalrapportages Audit en EY
- Kwartaalrapportages financiële en niet-financiële risico's
- Managementrapportages
- Follow-up gezamenlijke management letter EY en Audit
- Directieverslag 2018
- Halfjaarcijfers, jaarcijfers, bijbehorende persberichten en Pillar 3 rapportages
- Commerciële ontwikkelingen binnen de merken ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS
- ITC-landschap en ITC-beleid 2020
- Maturity assessment data management
- Herziening van Directiereglement en RvC-reglementen
- Fusie de Volksbank N.V. en SNS Financier B.V.
- Jaarlijkse toetsing en risicoanalyse beloningsbeleid van de Directie
- KPI's Directie en senior management
- Diversiteitsbeleid
- Talentmanagement
- Resultaten medewerkersonderzoek 2019

#### FINANCE EN RISK

- Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)- en Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP)-rapportage
- Recovery Plan

- Litigation statement en voorzieningen Q2 en Q4 2019
- SREP 2019 besluit
- PERDARR-update
- Belasting update
- Risk Appetite Statement (RAS) 2019-2020
- Corep/Finrep-rapportages
- OSI Forbearance
- OSI Compliance

## 5.4 Kwaliteitsborging van het toezicht en zelfevaluatie

PE-sessies (permanente educatie) dragen bij aan verdieping en verbreding van de kennis van de RvC. In 2019 heeft de RvC, samen met de Directie, drie PE-sessies gevolgd, waarin achtereenvolgens de volgende onderwerpen zijn behandeld:

- Programma Deltawerken van de Volksbank: hoe bedwingen we de datastroom?
- Het beheer van IRRBB (Interest Rate Risk in the Banking Book), deel 2
- De rol van franchise binnen de Volksbank

Jaarlijks evalueert de RvC zijn eigen functioneren. In ieder geval elke drie jaar wordt deze evaluatie uitgevoerd onder begeleiding van een externe adviseur. Begin 2019 heeft de RvC in een tweetal sessies, waarvan één sessie onder begeleiding van een externe adviseur, zijn eigen functioneren in 2018 geëvalueerd. Aan de hand van stellingen zijn door zowel de leden van de RvC als door de leden van de Directie scores gegeven aan het functioneren van de (individuele leden van de) RvC. Conclusie was dat de RvC goed functioneert en tevreden kan zijn met zowel de goede als de kritische scores in alle dimensies, die bovendien goed blijken aan te sluiten bij het zelfbeeld van de desbetreffende commissaris. De vergaderingen zijn voldoende effectief en de RvC is onafhankelijk, deskundig en divers. Na afloop van elke vergadering wordt geëvalueerd hoe de vergadering is verlopen om de effectiviteit van de RvC kritisch te volgen.

Uit de bespreking van de zelfevaluatie van de RvC en zijn commissies volgt ook een aantal verbeterpunten. De RvC heeft vastgesteld dat het introductieprogramma voor nieuwe commissarissen, bestuurders en senior managers, en het PE-programma voor de RvC, in ontwerp en implementatie meer aandacht verdienen. Daarnaast wil de RvC, los van de vergaderagenda, meer ruimte inbouwen voor reflectie en meer planmatig werken aan de talrijke relaties die hij onderhoudt. In 2019 is invulling aan deze verbeterpunten gegeven, met als resultaat dat het functioneren van de RvC verder is verbeterd, de kennis van de RvC-leden is verbreed en verdiept en agenda's van de commissies meer op elkaar zijn afgestemd. Voor wat betreft de operationele gang van zaken is door de RvC aangegeven dat stukken voor RvC- en commissievergaderingen in het vervolg eerder beschikbaar zullen moeten komen, met het oog op tijdige voorbereiding van de vergaderingen. Ook zal er beter op worden gelet dat vergaderstukken in beginsel altijd eerst door de Directie moeten zijn behandeld alvorens ze voor een RvC- of commissievergadering

worden geagendeerd. De RvC verwacht dat deze wijze van agendering positief kan bijdragen aan de samenwerking tussen de Directie en de RvC. In mei 2019 heeft de toezichthouder de Volksbank geïnformeerd over de conclusies van het Board Effectiveness Assessment (BEA), dat eind 2018 is uitgevoerd. BEA is een algemeen onderzoek van de ECB naar leiderschap, besluitvorming en communicatie van de Directie met hun direct reports en de RvC. Dit heeft geleid tot een dialoog tussen de RvC, de Directie en senior management en het vaststellen van een Framework voor Executive Team Performance. Daarin is de verantwoordelijkheid geëxpliciteerd die de RvC draagt voor een juiste samenstelling van de Directie, met passende competenties om effectief de strategie te vertalen in rollen en verantwoordelijkheden (Team Design). Het besef is gegroeid dat sprake is van een adequate effectiviteit van het team als voldaan wordt aan de combinatie van prestaties met een goede onderlinge menselijke relatie tussen Directieleden (Team Effectiveness). De leden van de RvC dragen hieraan bij door de samenwerking tussen de verschillende Directieleden te stimuleren. Ieder Directielid is gekoppeld aan een RvC-lid, waardoor het onderlinge contact is versoepeld en waardoor de RvC individueel getinte informatie ontvangt over de uitdagingen van de Directie. De RvC bespreekt de verbeterinitiatieven regelmatig met de Directie. Ook wordt de RvC geïnformeerd over het jaarlijkse Directie self-assessment en haar halfjaarlijkse 360 graden feedback assessments. De RvC heeft de toezichthouder over het aan het BEA gegeven gevolg geïnformeerd.

## 5.5 Verhouding en overleg met de aandeelhouder

Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI) is enig aandeelhouder van de Volksbank. In aanvulling op de statuten van de Volksbank hebben NLFI en de Volksbank een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend. In het MoU staan afspraken over de wijze waarop statutaire bevoegdheden in de praktijk worden uitgeoefend. Er vindt periodiek overleg plaats tussen de RvC en NLFI volgens een jaarlijks op te stellen schema. In deze overlegstructuur wordt door de voorzitter van de RvC onder meer de evaluatie van de Directie en de RvC besproken. In aanvulling op het jaarlijks overlegschema vond afstemming tussen de RvC en NLFI plaats onder meer over de toekomst van de Volksbank. Ook wordt de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders van de Volksbank (AVvA) gezamenlijk voorbereid. De AVvA vond in 2019 plaats op 25 april.

Als enig aandeelhouder van de Volksbank rapporteert NLFI periodiek aan de minister van Financiën. Dat gebeurt onder andere door middel van een jaarlijkse rapportage, die in kaart brengt in hoeverre de Volksbank invulling geeft aan zijn strategie en of de Volksbank klaar is voor een toekomst los van de Nederlandse Staat. De minister van Financiën stelt vervolgens de Tweede Kamer op de hoogte van de



stand van zaken. Zoals hiervoor is aangegeven, onderschrijft de RvC de door NLFI in de voortgangsrapportage van oktober 2019 opgenomen analyse en conclusies.

## 5.6 Personeel en medezeggenschap

Er is in 2019 op reguliere basis en in diverse samenstelling contact geweest tussen de Ondernemingsraad (OR), de Directie en de RvC. In die contacten zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Spot On, strategische thema's en opties voor privatisering
- Gedeelde waarde medewerker
- Financiële en commerciële update
- Diverse adviesaanvragen, waaronder Initiatiefvoorstel Sourcing, HBO-opleidingseis versus HBO werk- en denkniveau, geautomatiseerde screening van sollicitanten en competentie-analyse van interne medewerkers
- Samenwerking medezeggenschapsorganen en RvC en Driehoek 3D Trofee
- Medewerkersonderzoek
- CAO/Sociaal Plan/pensioenonderhandelingen
- Benoeming en herbenoeming van Directieleden en directeuren
- Kaderbrief 2020-2024
- Business Model Canvas
- IT infrastructuur en projecten, waaronder Deltawerken
- Formatieboard
- Ziekteverzuim
- Opleidingskosten 2020
- Vitaliteitsprogramma
- Beloningsverhoudingen 2018
- Zelforganisatie
- Effecten leiderschapsprogramma
- Strategische personeelsplanning, waaronder diversiteit

Tijdens de AVvA op 25 april 2019 heeft de OR gebruik gemaakt van zijn spreekrecht. In deze vergadering heeft de OR teruggeblikt op zijn activiteiten in de periode mei 2018 – april 2019. Het is gebleken dat de in die periode doorgevoerde herstructureringen een grote impact hebben gehad op zowel de organisatie als de medewerkers. Het is benadrukt dat de OR continue zijn oor te luisteren legt in de organisatie en vragen stelt om te toetsen wat er wordt gezegd en wat er leeft. De OR heeft het overleg met de RvC en de Directie steeds als open en constructief ervaren. Er was voldoende ruimte voor het maken van de juiste afwegingen.

De goede samenwerking en het constructieve overleg tussen OR, RvC en Directie is niet onopgemerkt gebleven. Tijdens het op 11 december 2019 gehouden congres van de Alliantie Medezeggenschap en Governance bij de SER in Den Haag werd namelijk bekend gemaakt dat de Volksbank de winnaar is geworden van de Driehoek 3D Trofee. De driehoek staat voor de drie partners: medezeggenschap,

toezicht, bestuur en 3D staat voor dialoog, duurzaamheid en diversiteit/inclusiviteit. De jury van deze trofee is onder de indruk van de omslag naar het Bankieren met de menselijke maat en hoe de OR hierbij proactief in het primaire proces van de organisatie wordt betrokken en een rol speelt bij zowel de strategische besluitvorming als het vormgeven van de sociale doelstellingen van de bank. De sociale waarden worden ook doorgetrokken naar hoe met de eigen werknemers wordt omgegaan. De RvC ondersteunt de Directie en HR bij het vormgeven van dit proces binnen de organisatie. De RvC volgt constructief-kritisch de ambitie van de Volksbank om een actief beleid te voeren ten aanzien van diversiteit en een inclusief klimaat op de werkvloer.

De RvC bedankt de OR voor zijn kundige en betrokken inzet in de afgelopen periode.

## 5.7 Jaarrekening en dividendvoorstel

De jaarrekening 2019 is voorafgaand aan publicatie besproken in vergaderingen van de Directie, de AC en de RvC. EY, de externe accountant van de Volksbank in 2019, heeft op 4 maart 2020 een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2019 afgegeven. Eveneens op 4 maart 2020 hebben de leden van de RvC ingestemd met de jaarrekening en deze ondertekend. In deze vergadering heeft de RvC ook ingestemd met het voorstel van de Directie een dividend uit te keren van € 165 miljoen aan NLFI als enig aandeelhouder de Volksbank.

In de AVvA van 25 april 2019 is gesproken over de ruime kapitaalpositie van de Volksbank. Daarbij is door de Volksbank toegezegd met een concreet voorstel te komen voor een additionele uitkering van kapitaal aan de aandeelhouder. Dit heeft – na goedkeuring door de RvC – geresulteerd in het voorstel tot een kapitaaluitkering aan NLFI van € 250 miljoen. Nadat de toezichthouder had bevestigd dat de kapitaaluitkering kon plaatsvinden en NLFI en de minister van Financiën daarmee hadden ingestemd, is deze kapitaaluitkering op 19 december 2019 geëffectueerd. De uitkering, die ten laste van de agioreserve is gedaan, draagt bij aan een efficiëntere kapitaalpositie en heeft een positief effect op het rendement op eigen vermogen van de Volksbank.

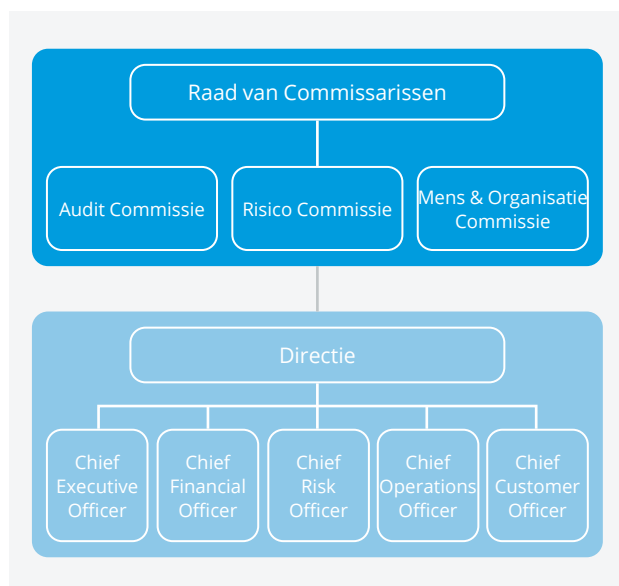




# 6. Corporate governance



## 6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie



### Samenstelling Directie

De Raad van Commissarissen (RvC) stelt in overleg met de Directie een profielschets voor de Directie op. Deze beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit en beschikbaarheid van de (leden van de) Directie. Daarnaast vermeldt de profielschets relevante aspecten van diversiteit, zoals nationaliteit, leeftijd, geslacht en achtergrond met betrekking tot opleiding en beroepservaring. De profielschets voor de Directie wordt goedgekeurd door de NLFI en geplaatst op de website van de Volksbank.

Tot het vertrek van Annemiek van Melick per 1 september 2019 bestond de Directie in 2019 uit de volgende personen.

#### Maurice Oostendorp

1956 – Nederlandse nationaliteit

Maurice Oostendorp is op 17 augustus 2019 herbenoemd tot voorzitter van de Directie. Maurice is Chief Executive Officer. Na het vertrek van Annemiek van Melick per 1 september 2019 bekleedt Maurice tevens ad interim de functie van Chief Financial Officer. Maurice vervult daarnaast een aantal nevenfuncties, waaronder: lid van de Raad van Commissarissen van de Nederlandse Waterschapsbank, lid van de Raad van Advies van Women in Financial Services en bestuurslid (en penningmeester) van de Nederlandse Vereniging van Banken. Voor zijn indiensttreding bij de Volksbank was Maurice CFRO van SNS REAAL N.V. Daarvoor was hij CFO en lid van de Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ. Maurice is zijn loopbaan gestart bij ABN AMRO waar hij verschillende functies heeft vervuld, waaronder die van Director General Group Finance.

#### Annemiek van Melick

1976 – Nederlandse nationaliteit

Annemiek van Melick was vanaf 1 juli 2014 tot 1 september 2019 lid van de Directie, in de functie van Chief Financial Officer. Annemiek was lid van de Commissie Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Banken. In 2008 is Annemiek in dienst getreden bij SNS REAAL N.V. als directeur corporate strategy, mergers & acquisitions. In 2012 werd zij benoemd tot Chief Financial & Risk Officer van SNS Bank N.V. Annemiek heeft ruime ervaring in de financiële sector en werkte onder meer voor Goldman Sachs in Londen.

#### Jeroen Dijst

1971 – Nederlandse nationaliteit

Jeroen Dijst is op 1 augustus 2016 benoemd tot lid van de Directie. Jeroen is Chief Risk Officer en vervult geen nevenfuncties. Voordat Jeroen bij de Volksbank in dienst kwam, was hij algemeen directeur ALM/Treasury en lid van de management group bij ABN AMRO. Daarvoor was Jeroen Chief Risk Officer en lid van de Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland. Jeroen is zijn loopbaan gestart bij VSB Bank als medewerker economisch onderzoek treasury/asset & liability management.

#### Marinka van der Meer

1969 – Nederlandse nationaliteit

Marinka van der Meer is op 28 september 2018 benoemd tot lid van de Directie. Marinka is Chief Customer Officer. Zij vervult één nevenfunctie: lid van de Commissie Consumentenzaken van de Nederlandse Vereniging van Banken. Voordat Marinka bij de Volksbank in dienst kwam, was zij CEO van Argenta Nederland. Voor die tijd heeft zij diverse functies in de bancaire en verzekeringssector vervuld. Zij begon haar carrière bij ING in 2004.

#### Mirjam Verhoeven

1967 – Nederlandse nationaliteit

Mirjam Verhoeven is op 9 mei 2019 benoemd als Chief Operations Officer en vervult geen nevenfuncties. Mirjam heeft sinds 2002 in diverse functies bij de Volksbank en haar rechtsvoorgangers gewerkt. In haar vorige functie als Chief Information Officer en directeur Innovatie was zij onder meer verantwoordelijk voor IT & Change, het IT-beleid en het vormgeven van de strategie van de Volksbank op het gebied van innovatie. Mirjam begon haar carrière als projectmanager bij Cap Gemini.

### Benoeming Directie

NLFI benoemt een lid van de Directie op voordracht van de RvC na goedkeuring van de externe toezichthouders. NLFI schorst of ontslaat een lid van de Directie.

In verband met het vertrek van Annemiek van Melick heeft de RvC Pieter Veuger voorgedragen voor benoeming als lid van de Directie in de functie van Chief Financial Officer. NLFI heeft aangegeven Pieter

Veuger te benoemen onder de voorwaarde dat de goedkeuring door de externe toezichthouders wordt verleend. Deze goedkeuring is per datum publicatie van dit jaarverslag nog niet ontvangen.

#### Samenstelling Directie per 31 december 2019

| Naam                 | Benoeming tot          |
|----------------------|------------------------|
| Maurice Oostendorp   | AVvA 2023 <sup>1</sup> |
| Jeroen Dijst         | AVvA 2020 <sup>1</sup> |
| Marinka van der Meer | AVvA 2022 <sup>1</sup> |
| Mirjam Verhoeven     | AVvA 2023 <sup>1</sup> |

1 Tot aan de datum van de AVvA in vermelde jaar

Het MoU is in 2019 gewijzigd in verband met de fusie tussen de Volksholding en de Volksbank, waarbij de Volksholding is opgehouden te bestaan. Het reglement voor de Directie is voor het laatst gewijzigd op 12 december 2019 in verband met wijzigingen met betrekking tot de compliancefunctie binnen de Volksbank en wijzigingen in de Nederlandse corporate governance regelgeving. Dit gewijzigde reglement geldt met ingang van 1 januari 2020.

De Directie vergadert in principe elke week en besluit bij meerderheid van stemmen. Om invulling te geven aan de missie en ambitie van de Volksbank, weegt de Directie in haar besluitvorming voortdurend en expliciet de belangen van de vier stakeholdergroepen af.

### Functioneren Directie

In de statuten van de Volksbank staat een opsomming van de taken van de Directie en regels over haar functioneren. Daarnaast staan er zowel in het reglement voor de Directie als in het MoU overeengekomen door NLFi en de Volksbank aanvullende praktische afspraken over de manier waarop de Directie haar taken en bevoegdheden moet uitoefenen.



Van links naar rechts: Marinka van der Meer, Maurice Oostendorp, Jeroen Dijst, Mirjam Verhoeven

## 6.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen

### Samenstelling Raad van Commissarissen

De RvC is door zijn samenstelling voldoende deskundig om zijn taken goed te vervullen. De RvC stelt een generieke profielschets op voor zijn leden. Deze beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit en beschikbaarheid van (de leden van) de RvC. Daarnaast vermeldt de profielschets relevante aspecten van diversiteit, zoals nationaliteit, leeftijd, geslacht en achtergrond met betrekking tot opleiding en beroepservaring. In de kern is het diversiteitsbeleid van de Volksbank gericht op het erkennen en waarderen van (verschillen tussen) mensen, zowel klanten als medewerkers. Hiermee wordt beoogd een optimale bijdrage te leveren aan het realiseren van de strategie van de Volksbank. Dit diversiteitsbeleid is ook van toepassing op de RvC. De generieke profielschets voor de RvC wordt goedgekeurd door NLFi en geplaatst op de website van de Volksbank. Bij een benoeming van een nieuw lid doet de RvC, rekening houdend met de profielschets, een voordracht aan de AVvA.

In 2019 bestond de RvC uit de volgende personen:

#### Jan van Rutte

1950 – Nederlandse nationaliteit

Jan van Rutte is op 1 november 2013 benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. (rechtsvoorgangers van de Volksbank). Per 30 september 2015 is Jan benoemd en op 19 april 2018 herbenoemd tot lid en voorzitter van de RvC. Zijn benoemingstermijn eindigt op 19 april 2022. Indien in 2022 een AVvA plaatsvindt tussen 1 april 2022 en 1 mei 2022 dan eindigt de benoemingstermijn op de datum van die AVvA. Jan is ook lid van de MOCo.

Overige functies vervuld door Jan van Rutte zijn:

- Lid van de Raad van Commissarissen van PGGM N.V.
- Lid van de Raad van Commissarissen van BNG Bank N.V.
- Lid van de Raad van Commissarissen van ORMIT Holding B.V.
- Lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Health Center Hoenderdaal
- Lid van het Bestuur van de Stichting ABN AMRO Foundation
- Lid van het Bestuur van de Stichting Administratiekantoor Aandelen KAS BANK

Tot 2013 was Jan werkzaam als CFO Group Holding bij ABN AMRO. In de periode van 2001 tot 2010 was hij lid van de Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland, vanaf 2006 als CEO. Vanaf 1981 was Jan werkzaam bij MeesPierson (en zijn rechtsvoorgangers) en vervulde daar verschillende functies, waaronder die van Head of Finance en Company Director. Hij begon zijn loopbaan in 1978 bij de Algemene Bank Nederland.

#### Monika Milz

1957 – Duitse en Nederlandse nationaliteit

Monika Milz is op 1 november 2013 benoemd en op 20 april 2017 herbenoemd tot lid van de RvC conform het versterkte recht van aanbeveling van de OR van de Volksbank. Op 22 november 2018 is Monika benoemd tot vice-voorzitter van de RvC. Monika is ook voorzitter van de MOCo en lid van de RC.

De benoemingstermijn van Monika eindigt op de eerstvolgende AVvA na 20 april 2021. Indien de AVvA waarin de jaarrekening 2020 van de Volksbank wordt vastgesteld eerder plaatsvindt dan 20 april 2021, dan eindigt de benoemingsdatum van Monika per die eerdere datum.

Overige functies vervuld door Monika Milz zijn:

- Lid van de Raad van Commissarissen van HandelsVeem Beheer B.V.
- Lid van de Raad van Commissarissen Zuidema Beheer B.V.
- Lid van het Bestuur van de Stichting Parnassia
- Voorzitter van het Bestuur van de Stichting Arbo Unie

Monika is vanaf 2010 zelfstandig bestuursadviseur. Zij begon haar loopbaan in 1980 bij ABN AMRO waar zij tot het jaar 2000 diverse functies heeft vervuld. Van 2000 tot 2010 was Monika werkzaam bij Rabobank Groep. In deze periode heeft ze onder andere de functies directeur grootbedrijf, directeur mkb en directeur communicatie vervuld.

#### Sonja Barendregt-Roojers

1957 – Nederlandse nationaliteit

Sonja Barendregt-Roojers is op 1 september 2017 benoemd tot lid van de RvC. Haar benoemingstermijn eindigt op de eerstvolgende AVvA na 1 september 2021. Indien de AVvA waarin de jaarrekening 2020 van de Volksbank wordt vastgesteld eerder plaatsvindt dan 1 september 2021, dan eindigt de benoemingsdatum van Sonja per die eerdere datum. Sonja is ook voorzitter van de AC en lid van de RC.

Overige functies vervuld door Sonja Barendregt-Roojers zijn:

- Lid van de Raad van Commissarissen van ASR Nederland N.V.
- Lid van de Raad van Commissarissen van Robeco Institutional Asset Management B.V.

Sonja begon haar loopbaan in 1975 bij een van de rechtsvoorgangers van PwC en was tussen 1 januari 1998 en 1 juli 2017 partner bij PwC, gespecialiseerd in de financiële sector.

**Jos van Lange**

1956 – Nederlandse nationaliteit

Jos van Lange is per 1 mei 2018 benoemd tot lid van de RvC. Zijn benoemingstermijn eindigt per het tijdstip van de sluiting van de AVvA in 2022. Jos is ook voorzitter van de RC en lid van de AC.

Overige functies vervuld door Jos van Lange zijn:

- Lid van de Raad van Commissarissen van Bouwinvest N.V.
- Lid van het Bestuur van de Stichting Tilburg University
- Lid van de Raad van Toezicht van het Zuyderland Medisch Centrum
- Voorzitter van de Raad van Toezicht van het Centraal Bureau Fondsenwerving (toezichthouder goede doelen)
- Voorzitter van de Stichting Katholiek Hoger Onderwijs – Tilburg University
- Lid van de Beleggingsadviescommissie DELA
- Voorzitter van de Stichting Landgoed Kasteel Geldrop

Jos was vanaf mei 2013 tot juli 2017 CEO van Rabo Vastgoedgroep, van december 2006 tot mei 2013 als CFRO. Daarvoor heeft hij vanaf 1980 binnen de Rabobank uiteenlopende functies vervuld, zowel financiële als businessgeoriënteerde.

**Aloys Kregting**

1967 – Nederlandse nationaliteit

Aloys Kregting is per 24 augustus 2018 benoemd tot lid van de RvC. Zijn benoemingstermijn eindigt per het tijdstip van de sluiting van de jaarlijkse AVvA in 2022. Aloys is ook lid van de AC en de MOCO.

Aloys is Chief Information Officer (CIO) bij AkzoNobel N.V. Daarnaast vervult Aloys een nevenfunctie als lid van de Raad van Toezicht van het UMC Utrecht.

Aloys begon zijn loopbaan in 1992 bij KPN als IT Manager. In de periode van 1999 tot 2008 is hij werkzaam geweest bij Unilever als IT Manager en vanaf 2004 als CIO. Van 2008 tot 2016 was Aloys werkzaam bij DSM. In deze periode heeft hij de functies van CIO en CSO vervuld. Sinds 2016 is Aloys werkzaam als CIO bij AkzoNobel.

**Profielschets****Kerncompetenties leden RvC**

|                           | Oog voor maatschappelijke rol banken | Strategie | Klanten | Distributie | Mens en organisatie | Innovatie | Duurzaamheid | ITC | Data | Finance | Risk, compliance, audit |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------|-----------|--------------|-----|------|---------|-------------------------|
| Jan van Rutte             | •                                    | •         | •       |             | •                   |           |              | •   |      | •       | •                       |
| Sonja Barendregt-Rooijers | •                                    | •         |         |             |                     |           | •            | •   | •    | •       | •                       |
| Aloys Kregting            | •                                    | •         |         |             | •                   | •         |              | •   | •    |         | •                       |
| Jos van Lange             | •                                    | •         | •       | •           |                     |           |              |     | •    | •       | •                       |
| Monika Milz               | •                                    | •         | •       | •           | •                   |           | •            |     |      |         | •                       |

|                           | Datum initiële benoeming | Einddatum huidige benoeming | Geboortejaar | Geslacht |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|----------|
| Jan van Rutte             | 11-2013                  | 04-2022 <sup>1</sup>        | 1950         | M        |
| Sonja Barendregt-Rooijers | 09-2017                  | 09-2021                     | 1957         | V        |
| Aloys Kregting            | 08-2018                  | 05-2022 <sup>2</sup>        | 1967         | M        |
| Jos van Lange             | 05-2018                  | 05-2022 <sup>2</sup>        | 1956         | M        |
| Monika Milz               | 11-2013                  | 04-2021                     | 1957         | V        |

<sup>1</sup> Jan van Rutte zal in principe aftreden op 19 april 2022. Indien in 2022 een algemene vergadering plaatsvindt tussen 1 april 2022 en 1 mei 2022 dan zal Jan van Rutte op de datum van die algemene vergadering aftreden.

<sup>2</sup> Jos van Lange en Aloys Kregting zullen beiden uiterlijk aftreden tijdens de eerste AVvA in 2022.





Van links naar rechts: Jos van Lange, Jan van Rutte, Sonja Barendregt-Roojers, Monika Milz, Aloys Kregting

### Benoeming Raad van Commissarissen

De AVvA benoemt de leden van de RvC op voordracht van de RvC. De AVvA schorst en ontslaat de leden van de RvC.

### Functioneren Raad van Commissarissen

De RvC weegt bij de uitvoering van zijn taken voortdurend de belangen van al zijn stakeholders af om het Manifest en de gedeelde waarde-ambitie zoveel mogelijk tot uiting te laten komen. De leden van de RvC opereren onafhankelijk in de zin van de Nederlandse Corporate Governance Code. In de statuten van de Volksbank staan een opsomming van de taken en regels over het functioneren van de RvC. Daarnaast staan er zowel in het reglement voor de RvC als in het met NLFI overeengekomen Memorandum of Understanding (MoU) aanvullende afspraken over de manier waarop de RvC zijn taken en bevoegdheden moet uitoefenen.

De Statuten en het MoU zijn in 2019 gewijzigd in verband met de fusie tussen de Volksholding en de

Volksbank, waarbij de Volksholding is opgehouden te bestaan. Het reglement voor de RvC is voor het laatst gewijzigd op 12 december 2019 in verband met wijzigingen met betrekking tot de compliancefunctie binnen de Volksbank en wijzigingen in de Nederlandse corporate governance regelgeving. Dit gewijzigde reglement geldt met ingang van 1 januari 2020.

De RvC vergadert minimaal zes keer per jaar en besluit bij meerderheid van stemmen.

### Samenstelling commissies van de RvC (per 31 december 2019)

De RvC heeft uit zijn midden de volgende commissies samengesteld: de Audit Commissie (AC), de Risico Commissie (RC) en de Mens en Organisatiecommissie (MOCO).

Deze commissies ondersteunen de voorbereiding van de besluitvorming van de RvC. De RvC heeft voor elke commissie een reglement opgesteld. De RvC benoemt de voorzitters van deze commissies. Het reglement

voor de MOCo is voor het laatst gewijzigd op 12 december 2019 in verband met wijzigingen in de Nederlandse corporate governance regelgeving. Dit gewijzigde reglement geldt met ingang van 1 januari 2020.

#### Samenstelling commissies per 31 december 2019

|                          | Audit<br>Commissie | Risico<br>Commissie | Mens en<br>Organisatie<br>Commissie |
|--------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Jan van Rutte            | -                  | -                   | Lid                                 |
| Sonja Barendregt-Roojers | Voorzitter         | Lid                 | -                                   |
| Aloys Kregting           | Lid                | -                   | Lid                                 |
| Jos van Lange            | Lid                | Voorzitter          | -                                   |
| Monika Milz              | -                  | Lid                 | Voorzitter                          |

## 6.3 Code Banken

In 2015 heeft de NVB het pakket 'Toekomstgericht Bankieren' geïntroduceerd. Dit pakket bevat, naast de Code Banken, ook een Maatschappelijk Statuut en Gedragsregels voor medewerkers.

Het Maatschappelijk Statuut beschrijft de gewenste maatschappelijke positie en de gedeelde waarden van de bankensector. De Gedragsregels voor medewerkers zijn regels die verbonden zijn aan de bankierseed. Door middel van dit pakket wil de Nederlandse bankensector meewerken aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector.

De eerste versie van de Code Banken is in 2010 door de NVB geïntroduceerd. Deze code bevat verschillende principes over corporate governance, risicomanagement, auditing en remuneratie. De Code Banken is een vorm van zelfregulering. Naleving vindt plaats op basis van het 'pas toe of leg uit' beginsel.

De Volksbank leeft de principes uit de Code Banken na. Op de website [www.devolsbank.nl](http://www.devolsbank.nl) leggen we in een overzicht uit hoe we dit doen. Naleving van de code is een dynamisch proces. Er kunnen zich altijd nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom wordt het overzicht op de website in voorkomende gevallen tussentijds geactualiseerd.

## 6.4 Nederlandse Corporate Governance Code

De Nederlandse Corporate Governance Code (Code) is een gedragscode voor beursgenoteerde ondernemingen en wordt gezien als een algemene opvatting over goede corporate governance. De Code bevat principes en best practice bepalingen die de verhouding reguleren tussen de Directie, de RvC en de AVvA.

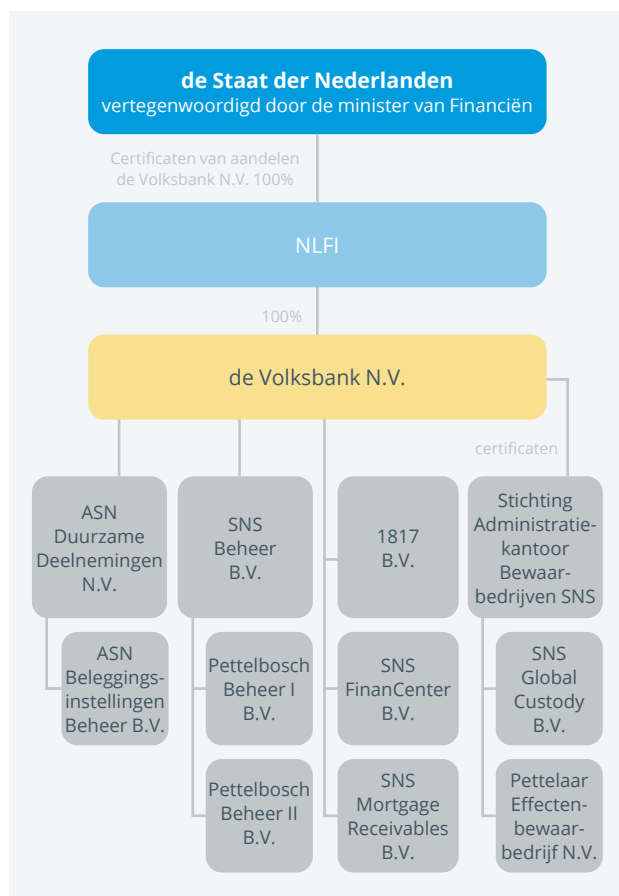
Hoewel alle aandelen van de Volksbank in handen van NLFi zijn, past de Volksbank de Code vrijwillig en volledig toe. De enige uitzondering hierop is dat de in het reglement van de RvC opgenomen benoemingstermijnen van de leden van de RvC, onder verwijzing naar de statuten van de Volksbank, gekoppeld zijn aan het tijdstip van de jaarlijkse AVvA. Dit betekent dat deze benoemingstermijnen langer kunnen zijn dan in de Code is aangegeven.

Op 13 december 2019 heeft de Monitoring Commissie Corporate Governance Code het rapport 'Monitoring boekjaar 2018' gepubliceerd. In haar onderzoek naar de naleving van de Code heeft deze commissie voor het eerst vijftien niet-beursgenoteerde organisaties aangeschreven. Van deze vijftien hebben tien organisaties deelgenomen aan de door de onderzoekers verspreide enquête en deze zijn ook meegenomen in het nalevingsonderzoek. De Volksbank is een van deze tien.

Uit het onderzoek onder de tien niet-beursgenoteerde organisaties blijkt dat de Code door hen gemiddeld genomen beter wordt nageleefd dan door beursgenoteerde ondernemingen. Thema's waarop dit het geval is, zijn onder andere de samenstelling en omvang van het bestuur, benoeming, opvolging en evaluatie, en bedrijfscultuur.

Op de website [www.devolsbank.nl](http://www.devolsbank.nl) wordt in een overzicht uitgelegd op welke wijze de Volksbank de Code toepast. Naleving van de Code is een dynamisch proces. Er kunnen zich altijd nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom wordt het overzicht op de website in voorkomende gevallen tussentijds geactualiseerd.

## 6.5 Juridische structuur van de Volksbank



Op 30 maart 2019 zijn de Volksbank, als verkrijgende rechtspersoon, en de Volksholding, als verdwijnende rechtspersoon, gefuseerd. Als gevolg hiervan houdt NLFI, namens de Nederlandse staat, voortaan rechtstreeks 100% van het aandelenkapitaal van de Volksbank. NLFI is een door de minister van Financiën opgerichte stichting met een wettelijke taak. Zij is opgericht om het aandeelhouderschap van de Nederlandse staat in een aantal financiële instellingen op zakelijke, niet-politieke wijze in te vullen en de belangen op transparante wijze te scheiden. De hiervoor beschreven fusie houdt verband met de gevolgen van de interpretatie van de European Banking Authority (EBA) van artikel 82 van de Capital Requirements Regulation op de kapitaalspositie van de Volksbank (zie ook paragraaf 4.8.4 Kapitaalstructuur).

De Volksbank wil zich in de toekomst sterker gaan richten op haar kernactiviteiten (voor meer informatie over deze kernactiviteiten zie hoofdstuk 2 Onze strategie).

Daarnaast wil de Volksbank haar juridische structuur verder vereenvoudigen.

Het overzicht betreft een weergave van alle 100% deelnemingen per 31 december 2019.

Voor meer informatie zie [www.devolsbank.nl](http://www.devolsbank.nl).

## 6.6 Remuneratierapport

### Inleiding

In het remuneratierapport behandelen we de beloning van de statutaire directie van de Volksbank N.V. (de Directie) en de vergoedingen aan de Raad van Commissarissen van de Volksbank N.V. (de RvC).

De missie van de Volksbank is 'Bankieren met de menselijke maat' en daaronder valt ook 'Belonen met de menselijke maat'. Bij het vaststellen van het beloningsbeleid en de daadwerkelijke beloning houden we rekening met onze stakeholders, dat wil zeggen de klant, de maatschappij, de medewerker en de aandeelhouder. Wij houden het graag eenvoudig en willen laten zien dat we met onze strategie goede mensen kunnen aantrekken en behouden, zonder beter te belonen dan de markt (zie hierna bij Arbeidsmarktvergelijking). Vrouwen en mannen die hetzelfde werk verrichten, worden in een gelijke situatie ook gelijk beloond. Het salaris van de voorzitter van de Directie staat in redelijke verhouding tot de salarissen van de rest van de medewerkers (zie hierna bij Beloningsverhoudingen). Variabele beloning vinden wij niet passen bij het maatschappelijke karakter van onze bank en om die reden is er geen variabele beloning van toepassing.

Voor meer informatie over beloningsrapportages van de Volksbank N.V. verwijzen we naar de sectie 'Beloningen identified staff' op de website van de Volksbank.

### Beloning van de Directie

#### Beloningselementen

Voor leden van de Directie geldt een overeenkomst van opdracht voor vier jaar. De beloning bestaat uit een vast jaarinkomen, een pensioenbijdrage en secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals de salaristoelage als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 107.593 en een leaseauto.

#### Vast jaarinkomen

Het vaste jaarinkomen van de Directie is net als voor cao-medewerkers per 1 juli 2019 verhoogd met 1,75%. Per die datum bedraagt het vaste jaarinkomen van de voorzitter van de Directie € 417.197 en het vaste jaarinkomen van de overige directieleden € 320.176. In het beloningsbeleid is voor de overige directieleden een hoger salaris van € 341.522 opgenomen. Los van collectieve loonsverhogingen hebben leden van de Directie geen recht op een andere verhoging van het vaste jaarinkomen. Om die reden ligt het vaste jaarinkomen onder het bedrag zoals opgenomen in het beloningsbeleid.

#### Arbeidsmarktvergelijking

Elke twee jaar vergelijken we het beloningsbeleid van de Directie met vergelijkbare functies in de algemene markt. Deze bestaat uit een combinatie van vergelijkbare financiële en niet-financiële ondernemingen. Dit vergelijkend onderzoek is in december 2019 voor het laatst uitgevoerd.

Het beloningsbeleid vast jaarinkomen van de leden van de Directie en van de voorzitter van de Directie liggen respectievelijk 14% en 24% onder de mediaan van de algemene markt. Voor de beloning vast en variabel (korte en lange termijn) in de algemene markt is dat respectievelijk 47% en 58% onder de mediaan. Dit verschil is groter omdat bij de Volksbank geen regeling variabele beloning van toepassing is.

### Prestatiedoelstellingen

De RvC bepaalt jaarlijks de prestatiedoelstellingen voor de Directie. Deze zijn afgeleid van de strategische (langetermijn)doelen van de Volksbank. Daarbij houdt de RvC rekening met het gewenste risicoprofiel en de duurzaamheid van de Volksbank. Elk jaar worden deze twee thema's geborgd. Verder neemt de RvC de belangen van alle stakeholders van de Volksbank in aanmerking.

Omdat de Directie alleen een vaste beloning heeft, zijn er geen ongewenste beloningsprikkels die het individuele belang op korte termijn zouden kunnen plaatsen boven de collectieve doelstellingen op lange termijn.

Na afloop van elke prestatieperiode beoordeelt de RvC de Directie op de realisatie van de prestatiedoelstellingen. De RvC evalueert ook de voortgang van de langetermijndoelstellingen.

#### Prestatiejaar 2019

| Doelstelling/<br>Gedeelde<br>waarde | KPI                                                                                       | Weging |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Klant                               | 1 Net Promoter Score (NPS)                                                                | 15%    |
|                                     | 2 Aantal betaalklanten                                                                    | 10%    |
| Maatschappij                        | 3 Klimaat neutrale balans                                                                 | 12,5%  |
|                                     | 4 Financiële weerbaarheid                                                                 | 12,5%  |
| Medewerker                          | 5 Oprechte aandacht                                                                       | 25%    |
| Aandeelhouder                       | 6 Rendement op eigen vermogen (m.u.v. de CRO) of Tier 1-kernkapitaalratio (alleen de CRO) | 25%    |
|                                     |                                                                                           | 100%   |

De RvC beoordeelt in dit verband in welke mate de prestatiedoelstellingen zijn behaald en de wijze waarop in gedrag en cultuur (competenties, cultuurprofiel en kritische succesfactoren) leiding wordt gegeven aan de Volksbank. De RvC heeft de realisatie van de diverse prestatiedoelstellingen over 2019 beoordeeld en geconcludeerd dat de Directie 72,5% van de doelstellingen heeft behaald.

De prestatiedoelstellingen voor 2020 zijn in onderstaande tabel opgenomen. Voor de realisatie van deze doelstellingen wordt verwezen naar [hoofdstuk 3 Bankieren met de menselijke maat](#).



## Prestatiejaar 2020

| Doelstelling/<br>Gedeelde<br>waarde | KPI                                                                                                 | Weging |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Klant                               | 1 Net Promoter Score (NPS)                                                                          | 15%    |
|                                     | 2 Aantal betaalklanten                                                                              | 10%    |
| Maatschappij                        | 3 Klimaat neutrale balans                                                                           | 12,5%  |
|                                     | 4 Financiële weerbaarheid                                                                           | 12,5%  |
| Medewerker                          | 5 Oprechte aandacht                                                                                 | 25%    |
| Aandeelhouder                       | 6 Rendement op eigen vermogen<br>(m.u.v. de CRO) of Tier 1-<br>kernkapitaalratio (alleen de<br>CRO) | 25%    |
|                                     |                                                                                                     | 100%   |

## Pensioen

De Directie heeft dezelfde pensioenregeling als alle andere medewerkers. Er zijn geen aanvullende pensioentoekenningen.

Voor het wegvallen aan pensioenopbouw boven de € 107.593 ontvangen de leden van de Directie (inclusief de voorzitter) ter compensatie een brutotoeslag van 16,35% van het inkomen boven die grens. Dit is vastgelegd in de cao van de Volksbank. Deze toeslag geldt tot 31 december 2020. Voor die tijd zal een evaluatie plaatsvinden over de eventuele voortzetting van deze compensatie.

## Overig

De secundaire arbeidsvoorwaarden van de Directie zijn grotendeels gelijk aan de secundaire arbeidsvoorwaarden van alle andere medewerkers.

Bij beëindiging van het dienstverband op initiatief van de Volksbank ontvangen de leden van de Directie (inclusief voorzitter) een vergoeding van maximaal éénmaal het vaste jaarinkomen.

## Feitelijke beloning van de Directie

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke beloning per lid van de Directie.

### Bruto beloning van de Directie

| in duizenden euro's               | Functie | Vaste beloning <sup>1</sup> |              | Pensioen <sup>2</sup> |           | Overig <sup>3</sup> |            | Totaal       |              |
|-----------------------------------|---------|-----------------------------|--------------|-----------------------|-----------|---------------------|------------|--------------|--------------|
|                                   |         | 2019                        | 2018         | 2019                  | 2018      | 2019                | 2018       | 2019         | 2018         |
| Maurice Oostendorp                | CEO     | 413                         | 408          | 22                    | 21        | 91                  | 92         | 526          | 521          |
| Jeroen Dijst                      | CRO     | 317                         | 314          | 22                    | 21        | 58                  | 58         | 397          | 393          |
| Marinka van der Meer <sup>4</sup> | CCO     | 317                         | 82           | 22                    | 6         | 52                  | 13         | 391          | 101          |
| Mirjam Verhoeven <sup>5</sup>     | COO     | 206                         | --           | 14                    | --        | 36                  | --         | 256          | --           |
| Annemiek van Melick <sup>6</sup>  | CFO     | 211                         | 314          | 15                    | 21        | 40                  | 73         | 266          | 408          |
| Alexander Baas                    |         | --                          | 261          | --                    | 21        | --                  | 65         | --           | 347          |
| <b>Totaal Directie</b>            |         | <b>1.464</b>                | <b>1.379</b> | <b>95</b>             | <b>90</b> | <b>277</b>          | <b>301</b> | <b>1.836</b> | <b>1.770</b> |

1 Inclusief vakantiegeld en dertiende maand.

2 Het pensioen betreft de werkgeversbijdrage verminderd met de eigen bijdrage.

3 Onder "overig" vallen de resterende beloningen waaronder de salaristoelage als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 107.593, de leaseauto en sociale lasten.

4 Beloning vanaf 28-9-2018

5 Beloning vanaf 9-5-2019

6 Beloning tot 1-9-2019, de CFO functie is hierna waargenomen door de CEO.

Alexander Baas is per 1 januari 2019 teruggetreden als statutair bestuurder van de Volksbank. Per die datum is hij intern benoemd als (niet statutair) Directeur Service Center Klant, Betalen, Sparen.

In verband met het vertrek van Annemiek van Melick heeft de RvC besloten Pieter Veuger voor te dragen voor benoeming door NLFI als lid van de directie in de functie van Chief Financial Officer (CFO). De voorgenomen benoeming is onder voorbehoud van goedkeuring door de externe toezichthouders. Deze goedkeuring is nog niet ontvangen. De ondernemingsraad heeft een positief advies gegeven.

## Beloningsverhoudingen

Onze norm is dat de voorzitter van de Directie niet meer verdient dan tien keer het mediane salaris<sup>7</sup> binnen de Volksbank. Voor de afgelopen vijf jaar is het beeld als volgt:

<sup>7</sup> Het salaris bestaat uit de volgende componenten: vast salaris (incl. eventuele toeslagen), pensioen en sociale lasten.



### Beloningsverhoudingen

|                                                                                              | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Verhouding beloning voorzitter Directie en mediaan salarissen medewerkers (excl. Voorzitter) | 7:1  | 6:1  | 7:1  | 7:1  | 7:1  |

### Aandelenbezit

De leden van de Directie houden geen aandelen in de Volksbank. De aandelen zijn voor 100% in handen van NLFI, die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat.

### Leningen

Onderstaande tabel toont de leningen verstrekt aan de leden van de Directie en openstaand op 31 December 2019.

|                     | Openstaand Gemiddelde<br>31 december rentevoet Aflossingen |       |      |
|---------------------|------------------------------------------------------------|-------|------|
| in duizenden euro's | 2019                                                       | 2019  | 2019 |
| Mirjam Verhoeven    | 37                                                         | 5,40% | 10   |

### Vergoeding van de Raad van Commissarissen

#### Beleid vergoeding Raad van Commissarissen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de jaarlijkse bruto vergoeding voor de leden van de RvC en de vergoeding per commissie.

#### Beleid vergoeding Raad van Commissarissen exclusief 21% btw

| in euro's                                  | Bedrag |
|--------------------------------------------|--------|
| Vaste jaarlijkse vergoeding voorzitter RvC | 44.000 |
| Vaste jaarlijkse vergoeding lid RvC        | 30.800 |
| Voorzitter Audit Commissie                 | 7.000  |
| Lid Audit Commissie                        | 4.900  |
| Voorzitter Mens en Organisatie Commissie   | 7.000  |
| Lid Mens en Organisatie Commissie          | 4.900  |
| Voorzitter Risico Commissie                | 7.000  |
| Lid Risico Commissie                       | 4.900  |

De vergoeding voor de RvC is in januari 2019 vergeleken met de algemene markt: een combinatie van vergelijkbare financiële en niet-financiële ondernemingen. Hieruit blijkt dat de vergoedingen 20% onder de mediaan van de algemene markt liggen.

#### Feitelijke vergoeding van de Raad van Commissarissen

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke vergoeding per lid van de RvC in 2019.

#### Bruto vergoeding Raad van Commissarissen exclusief 21% btw

|                                 | Als lid van de Raad van<br>Commissarissen <sup>1</sup> |            | Als lid van een commissie <sup>2</sup> |           | Totaal     |            |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|-----------|------------|------------|
| in duizenden euro's             | 2019                                                   | 2018       | 2019                                   | 2018      | 2019       | 2018       |
| Jan van Rutte (voorzitter)      | 44                                                     | 44         | 5                                      | 8         | 49         | 52         |
| Monika Milz                     | 31                                                     | 31         | 12                                     | 11        | 43         | 42         |
| Sonja Barendregt-Roojers        | 31                                                     | 31         | 12                                     | 10        | 43         | 41         |
| Jos van Lange <sup>3</sup>      | 31                                                     | 21         | 12                                     | 8         | 43         | 29         |
| Aloys Kregting <sup>4</sup>     | 31                                                     | 11         | 10                                     | 3         | 41         | 14         |
| Charlotte Insinger <sup>5</sup> | --                                                     | 8          | --                                     | 2         | --         | 10         |
| Ludo Wijngaarden <sup>5</sup>   | --                                                     | 9          | --                                     | 4         | --         | 13         |
| <b>Totaal</b>                   | <b>168</b>                                             | <b>155</b> | <b>51</b>                              | <b>46</b> | <b>219</b> | <b>201</b> |

1 Vaste jaarlijkse vergoeding voor het lidmaatschap/voorzitterschap van de Raad van Commissarissen.

2 Jaarlijkse vergoeding voor één of meerdere commissies, inclusief onkostenvergoeding.

3 Vergoeding vanaf 1-05-2018.

4 Vergoeding vanaf 24-08-2018.

5 Vergoeding tot en met 19-04-2018

### Aandelenbezit

De leden van de RvC houden geen aandelen in de Volksbank. De aandelen zijn voor 100% in handen van

NLFI, die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat.

## Leningen

In 2019 zijn geen leningen verstrekt aan de leden van de RvC en op 31 december 2019 stonden er geen leningen aan leden van de RvC open.

## Toezicht op beloning

De RvC en de Directie zijn verantwoordelijk voor het toezicht op beloning binnen de Volksbank. Betrokken partijen zijn tevens de Mens en Organisatie Commissie (MOCO) van de RvC, de controleafdelingen risk, compliance en audit en de stafafdelingen finance, juridische zaken en human resources. Daarnaast bespreekt de Risico Commissie van de RvC éénmaal per jaar het beloningsbeleid. Afgelopen jaar is het beloningsbeleid in de MOCO behandeld in plaats van in de Risico Commissie.

## Raad van Commissarissen

De RvC stelt het remuneratierapport vast en is verantwoordelijk voor de uitvoering en evaluatie van het beloningsbeleid voor de leden van de Directie.

Ook keurt de RvC het door de Directie voorgestelde beloningsbeleid voor het senior management goed en ziet zij toe op de uitvoering. De RvC is verder verantwoordelijk voor het goedkeuren van de door de Directie voorgestelde hoofdlijnen van het beloningsbeleid voor de medewerkers van de Volksbank.

De RvC zorgt ten minste één keer per jaar voor een centrale en onafhankelijke interne beoordeling door audit, waarbij de uitvoering van het beloningsbeleid van de Volksbank wordt getoetst op naleving van wet- en regelgeving, het beleid en de procedures voor de beloning.

De RvC ziet erop toe dat de Directie zorgt dat de vrijval van eerder toegekende variabele beloningen passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van de Volksbank en in het bijzonder of deze voldoen aan de in de Code Banken genoemde principes inzake beloningsbeleid. Ook bespreekt de RvC materiële retentie-, welkomst- en ontslagvergoedingen en ziet erop toe dat deze passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van de Volksbank en niet excessief zijn. Deze vergoedingen komen overigens zeer beperkt voor.

De RvC houdt rechtstreeks toezicht op de beloning van de eindverantwoordelijke directeuren van risk, compliance en audit. De RvC laat zich indien gewenst ondersteunen door onafhankelijke beloningsdeskundigen.

## Directie

De Directie is verantwoordelijk voor het beloningsbeleid van de Volksbank met uitzondering van het beloningsbeleid voor de Directie zelf.

De Directie heeft de discretionaire bevoegdheid om in uitzonderlijke situaties (daar waar het niet de Directie zelf betreft) gemotiveerd en binnen kaders van wet- en regelgeving af te wijken van het vastgestelde

beloningsbeleid. Afwijkingen worden vooraf ter toetsing voorgelegd aan de RvC.

De Directie is verantwoordelijk voor de toepassing van de redelijkheidstoets voor het senior management en Identified Staff in het algemeen, voor de goedkeuring van benchmarks op marktconformiteit voor het senior management en de overige medewerkers en voor de goedkeuring van *niet*-materiële retentie-, welkomst- en ontslagvergoedingen voor alle medewerkers (met uitzondering van de leden van de Directie zelf).

## Stafafdelingen

De stafafdelingen risk, compliance, finance, juridische zaken en human resources houden via een werkgroep beloning gezamenlijk toezicht op het beloningsbeleid en de naleving daarvan. De afdeling audit verricht periodiek onafhankelijk onderzoek naar de opzet en uitvoering van het beloningsbeleid.

---

# JARREKENING

**GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 160**

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Geconsolideerde balans                           | 160 |
| Geconsolideerde winst- en verliesrekening        | 161 |
| Geconsolideerd totaalresultaat                   | 161 |
| Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen | 162 |
| Geconsolideerd kasstroomoverzicht                | 163 |

**TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 164**

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening  | 164 |
| Acquisities en verkopen                           | 168 |
| 1 Financiële activa en passiva                    | 168 |
| 2 Kas en kasequivalenten                          | 168 |
| 3 Derivaten                                       | 169 |
| 4 Hedging en hedge accounting                     | 170 |
| 5 Beleggingen                                     | 173 |
| 6 Vorderingen op banken                           | 176 |
| 7 Vorderingen op klanten                          | 177 |
| 8 Materiële en immateriële vaste activa           | 179 |
| 9 Belastingvorderingen en -verplichtingen         | 182 |
| 10 Overige activa                                 | 184 |
| 11 Spaargelden                                    | 184 |
| 12 Overige schulden aan klanten                   | 185 |
| 13 Schulden aan banken                            | 185 |
| 14 Schuldbewijzen                                 | 186 |
| 15 Overige verplichtingen                         | 188 |
| 16 Lease contracten                               | 189 |
| 17 Voorzieningen                                  | 190 |
| 18 Achtergestelde schulden                        | 191 |
| 19 Niet uit de balans blijken de verplichtingen   | 192 |
| 20 Specifieke toelichting financiële instrumenten | 195 |
| 21 Verbonden partijen                             | 200 |
| 22 Overgedragen en bezwaarde activa               | 202 |
| 23 Saldering van financiële activa en passiva     | 203 |
| 24 Gebeurtenissen na balansdatum                  | 204 |
| 25 Netto rentebaten                               | 204 |
| 26 Netto provisie en beheervergoedingen           | 206 |
| 27 Resultaat uit beleggingen                      | 206 |
| 28 Overig resultaat uit financiële instrumenten   | 207 |
| 29 Overige operationele opbrengsten               | 208 |
| 30 Personeelskosten                               | 208 |
| 31 Overige operationele lasten                    | 209 |

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| 32 Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa (terugnemingen) | 210 |
| 33 Belastingen                                                           | 210 |
| Dividend                                                                 | 212 |

**ENKELVOUDIGE JAARREKENING 214**

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Enkelvoudige balans                           | 214 |
| Enkelvoudige winst- en verliesrekening        | 215 |
| Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening | 216 |

**TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING 217**

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 Liquide middelen                                                       | 217 |
| 2 Vorderingen op banken                                                  | 217 |
| 3 Vorderingen op klanten                                                 | 217 |
| 4 Derivaten                                                              | 218 |
| 5 Deelnemingen in groepsmaatschappijen                                   | 218 |
| 6 Vorderingen op groepsmaatschappijen                                    | 218 |
| 7 Materiële en immateriële vaste activa                                  | 219 |
| 8 Overige activa                                                         | 220 |
| 9 Schulden aan klanten                                                   | 220 |
| 10 Schulden aan banken                                                   | 220 |
| 11 Schuldbewijzen                                                        | 221 |
| 12 Schulden aan groepsmaatschappijen                                     | 221 |
| 13 Overige verplichtingen                                                | 221 |
| 14 Eigen vermogen                                                        | 222 |
| 15 Niet uit de balans blijken de verplichtingen                          | 223 |
| 16 Verbonden partijen                                                    | 223 |
| 17 Netto rentebaten                                                      | 223 |
| 18 Netto provisie en beheervergoedingen                                  | 224 |
| 19 Resultaat uit beleggingen                                             | 224 |
| 20 Resultaat groepsmaatschappijen                                        | 224 |
| 21 Overig resultaat uit financiële instrumenten                          | 224 |
| 22 Personeelskosten                                                      | 225 |
| 23 Overige operationele lasten                                           | 225 |
| 24 Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa (terugnemingen) | 225 |
| 25 Belastingen                                                           | 225 |
| 26 Accountantskosten                                                     | 226 |
| Winst- en verliesbestemming                                              | 226 |

## Geconsolideerde jaarrekening

### Geconsolideerde balans

| Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's           | Toelichting <sup>1</sup> | 31-12-2019    | 31-12-2018    |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------------|
| <b>ACTIVA</b>                                            |                          |               |               |
| Kas en kasequivalenten                                   | 2                        | 2.026         | 815           |
| Derivaten                                                | 3                        | 718           | 732           |
| Beleggingen                                              | 5                        | 5.350         | 4.782         |
| Vorderingen op banken                                    | 6                        | 3.791         | 3.589         |
| Vorderingen op klanten                                   | 7                        | 50.461        | 50.536        |
| Materiële en immateriële vaste activa                    | 8                        | 128           | 69            |
| Belastingvorderingen                                     | 9                        | 99            | 133           |
| Overige activa                                           | 10                       | 268           | 292           |
| <b>Totaal activa</b>                                     |                          | <b>62.841</b> | <b>60.948</b> |
| <b>PASSIVA</b>                                           |                          |               |               |
| Spaargelden                                              | 11                       | 38.404        | 37.376        |
| Overige schulden aan klanten                             | 12                       | 10.641        | 10.841        |
| <b>Schulden aan klanten</b>                              |                          | <b>49.045</b> | <b>48.217</b> |
| Schulden aan banken                                      | 13                       | 541           | 1.116         |
| Schuldbewijzen                                           | 14                       | 6.906         | 5.822         |
| Derivaten                                                | 3                        | 1.841         | 1.120         |
| Belastingverplichtingen                                  | 9                        | 15            | 15            |
| Overige verplichtingen                                   | 15                       | 492           | 487           |
| Voorzieningen                                            | 17                       | 64            | 98            |
| Achtergestelde schulden                                  | 18                       | 502           | 502           |
| <b>Totaal overige schulden</b>                           |                          | <b>10.361</b> | <b>9.160</b>  |
| Aandelenkapitaal                                         |                          | 381           | 381           |
| Overige reserves                                         |                          | 2.779         | 2.922         |
| Onverdeeld resultaat                                     |                          | 275           | 268           |
| <b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b> |                          | <b>3.435</b>  | <b>3.571</b>  |
| <b>Totaal passiva</b>                                    |                          | <b>62.841</b> | <b>60.948</b> |

<sup>1</sup> De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.



## Geconsolideerde winst- en verliesrekening

| in miljoenen euro's                                     | Toelichting <sup>1</sup> | 2019       | 2018       |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------------|
| <b>BATEN</b>                                            |                          |            |            |
| Rentebaten                                              | 25                       | 1.263      | 1.330      |
| Rentelasten                                             | 25                       | 388        | 422        |
| <b>Netto rentebaten</b>                                 |                          | <b>875</b> | <b>908</b> |
| Provisie en beheervergoedingen                          | 26                       | 118        | 110        |
| Verschuldigde provisie en beheervergoedingen            | 26                       | 67         | 66         |
| <b>Netto provisie en beheervergoedingen</b>             |                          | <b>51</b>  | <b>44</b>  |
| Resultaat uit beleggingen                               | 27                       | 12         | 3          |
| Overig resultaat uit financiële instrumenten            | 28                       | -10        | 2          |
| Overige operationele opbrengsten                        | 29                       | 1          | 1          |
| <b>Totaal baten</b>                                     |                          | <b>929</b> | <b>958</b> |
| <b>LASTEN</b>                                           |                          |            |            |
| Personeelskosten                                        | 30                       | 373        | 402        |
| Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa | 8                        | 36         | 21         |
| Overige operationele lasten                             | 31                       | 165        | 186        |
| Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa   | 32                       | -7         | -12        |
| <b>Totaal lasten</b>                                    |                          | <b>567</b> | <b>597</b> |
| <b>Resultaat voor belastingen</b>                       |                          | <b>362</b> | <b>361</b> |
| Belastingen                                             | 33                       | 87         | 93         |
| <b>Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder</b>      |                          | <b>275</b> | <b>268</b> |

<sup>1</sup> De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening.

## Geconsolideerd totaalresultaat

### Overig totaalresultaat

| in miljoenen euro's                                                              | 2019      | 2018      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <b>POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>   |           |           |
| Ongerealiseerde herwaarderingen materiële vaste activa                           | 1         | --        |
| Mutatie overige reserves                                                         | 1         | 2         |
| <b>Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies</b>              | <b>2</b>  | <b>2</b>  |
| <b>POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>        |           |           |
| Mutatie cashflow hedge reserve                                                   | -5        | -5        |
| Mutatie herwaarderingen reële waardereserve                                      | 5         | -4        |
| <b>Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies</b> | <b>--</b> | <b>-9</b> |
| <b>Overig totaalresultaat (na belastingen)</b>                                   | <b>2</b>  | <b>-7</b> |

### Totaalresultaat

| in miljoenen euro's                     | 2019       | 2018       |
|-----------------------------------------|------------|------------|
| Nettowinst                              | 275        | 268        |
| Overig totaalresultaat (na belastingen) | 2          | -7         |
| <b>Totaalresultaat over de periode</b>  | <b>277</b> | <b>261</b> |

## Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

### Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2019

| in miljoenen euro's                           | Geplaatst<br>kapitaal <sup>1</sup> | Agio-<br>reserve | Herwaar-<br>derings-<br>reserve <sup>2</sup> | Cashflow<br>hedge<br>reserve | Reële<br>waarde<br>reserve | Overige<br>reserves | Onverdeeld<br>resultaat | Totaal<br>eigen<br>vermogen |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Stand per 31 december 2018 (IAS 17)           | 381                                | 3.787            | 6                                            | 31                           | 14                         | -916                | 268                     | 3.571                       |
| Stelselwijziging                              | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | -2                  | --                      | -2                          |
| <b>Stand per 1 januari 2019 (IFRS 16)</b>     | <b>381</b>                         | <b>3.787</b>     | <b>6</b>                                     | <b>31</b>                    | <b>14</b>                  | <b>-918</b>         | <b>268</b>              | <b>3.569</b>                |
| <b>Overboeking nettoresultaat 2018</b>        | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | <b>107</b>          | <b>-107<sup>3</sup></b> | --                          |
| Ongerealiseerde herwaarderingen               | --                                 | --               | 1                                            | --                           | 13                         | --                  | --                      | 14                          |
| Realisatie herwaarderingen via W&V            | --                                 | --               | --                                           | -5                           | -8                         | --                  | --                      | -13                         |
| Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen | --                                 | --               | -1                                           | --                           | --                         | 1                   | --                      | --                          |
| Overige mutaties                              | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | 1                   | --                      | 1                           |
| <b>Overig totaalresultaat</b>                 | --                                 | --               | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>5</b>                   | <b>2</b>            | --                      | <b>2</b>                    |
| Nettoresultaat 2019                           | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | 275                     | 275                         |
| <b>Totaalresultaat 2019</b>                   | --                                 | --               | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>5</b>                   | <b>2</b>            | <b>275</b>              | <b>277</b>                  |
| Uitkering dividend                            | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | -161 <sup>4</sup>       | -161                        |
| Kapitaaluitkering                             | --                                 | -250             | --                                           | --                           | --                         | --                  | --                      | -250                        |
| <b>Transacties met aandeelhouder</b>          | --                                 | <b>-250</b>      | --                                           | --                           | --                         | --                  | <b>-161</b>             | <b>-411</b>                 |
| <b>Totaal mutaties eigen vermogen 2019</b>    | --                                 | <b>-250</b>      | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>5</b>                   | <b>109</b>          | <b>7</b>                | <b>-134</b>                 |
| <b>Eindbalans</b>                             | <b>381</b>                         | <b>3.537</b>     | <b>6</b>                                     | <b>26</b>                    | <b>19</b>                  | <b>-809</b>         | <b>275</b>              | <b>3.435</b>                |

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

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 161 miljoen.

4 Aan NLFI uitgekeerd dividend.

### Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2018

| in miljoenen euro's                           | Geplaatst<br>kapitaal <sup>1</sup> | Agio-<br>reserve | Herwaar-<br>derings-<br>reserve <sup>2</sup> | Cashflow<br>hedge<br>reserve | Reële<br>waarde<br>reserve | Overige<br>reserves | Onverdeeld<br>resultaat | Totaal<br>eigen<br>vermogen |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Stand per 1 januari 2018                      | 381                                | 3.787            | 6                                            | 36                           | 18                         | -1.057              | 329                     | 3.500                       |
| <b>Overboeking nettoresultaat 2017</b>        | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | <b>139</b>          | <b>-139<sup>3</sup></b> | --                          |
| Ongerealiseerde herwaarderingen               | --                                 | --               | --                                           | -2                           | --                         | --                  | --                      | -2                          |
| Realisatie herwaarderingen via W&V            | --                                 | --               | --                                           | -3                           | -4                         | --                  | --                      | -7                          |
| Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | --                      | --                          |
| Overige mutaties                              | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | 2                   | --                      | 2                           |
| <b>Overig totaalresultaat</b>                 | --                                 | --               | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>-4</b>                  | <b>2</b>            | --                      | <b>-7</b>                   |
| Nettoresultaat 2018                           | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | 268                     | 268                         |
| <b>Totaalresultaat 2018</b>                   | --                                 | --               | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>-4</b>                  | <b>2</b>            | <b>268</b>              | <b>261</b>                  |
| Uitkering dividend                            | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | -190 <sup>4</sup>       | -190                        |
| <b>Transacties met de aandeelhouder</b>       | --                                 | --               | --                                           | --                           | --                         | --                  | <b>-190</b>             | <b>-190</b>                 |
| <b>Totaal mutaties eigen vermogen 2018</b>    | --                                 | --               | --                                           | <b>-5</b>                    | <b>-4</b>                  | <b>141</b>          | <b>-61</b>              | <b>71</b>                   |
| <b>Eindbalans</b>                             | <b>381</b>                         | <b>3.787</b>     | <b>6</b>                                     | <b>31</b>                    | <b>14</b>                  | <b>-916</b>         | <b>268</b>              | <b>3.571</b>                |

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

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

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

4 Aan de Volksholding uitgekeerd dividend.

## Geconsolideerd kasstroomoverzicht

| in miljoenen euro's                                                      | Toelichting <sup>1</sup> | 2019         | 2018          |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| <b>KASSTROOM UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN</b>                                |                          |              |               |
| Resultaat voor belastingen                                               |                          | 362          | 361           |
| <b>AANPASSINGEN VOOR</b>                                                 |                          |              |               |
| Afschrijving materiële en immateriële vaste activa                       | 8                        | 20           | 21            |
| Mutaties in overige voorzieningen en belastinglatenties                  | 9, 17                    | -7           | -17           |
| Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen                         | 31                       | -7           | -12           |
| Ongerealiseerde resultaten beleggingen via winst- en verliesrekening     | 27                       | -60          | --            |
| Betaalde belastingen                                                     |                          | -51          | -55           |
| <b>MUTATIES IN OPERATIONELE ACTIVA EN PASSIVA</b>                        |                          |              |               |
| Mutatie vorderingen op klanten                                           | 7                        | 75           | -1.077        |
| Mutatie schulden aan klanten                                             | 12                       | -200         | 535           |
| Mutatie vorderingen op banken                                            | 6                        | -202         | -946          |
| Mutatie schulden aan banken                                              | 13                       | -575         | -1.567        |
| Mutatie spaargelden                                                      | 11                       | 1.028        | 620           |
| Mutatie handelsportefeuille                                              | 5                        | -10          | 162           |
| Mutatie overige operationele activiteiten                                |                          | 876          | -127          |
| <b>Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten</b>                           |                          | <b>1.249</b> | <b>-2.102</b> |
| <b>KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>                            |                          |              |               |
| Verkoop van materiële en immateriële vaste activa                        | 8                        | 3            | 1             |
| Verkoop en aflossingen van derivaten                                     | 3                        | -92          | -8            |
| Verkoop en aflossingen van beleggingen                                   | 5                        | 4.806        | 2.955         |
| Verwerving van immateriële vaste activa                                  | 8                        | --           | --            |
| Verwerving van materiële vaste activa                                    | 8                        | -11          | -12           |
| Verwerving van derivaten                                                 | 3                        | -100         | --            |
| Verwerving van beleggingen                                               | 5                        | -5.318       | -2.926        |
| <b>Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten</b>                       |                          | <b>-712</b>  | <b>10</b>     |
| <b>KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>                           |                          |              |               |
| Uitgifte van achtergestelde leningen                                     | 18                       | --           | --            |
| Uitgifte/ontvangsten van schuldbewijzen                                  | 14                       | 2.191        | 3.020         |
| Aflossing van achtergestelde leningen                                    | 18                       | --           | --            |
| Aflossing van schuldbewijzen                                             | 14                       | -1.093       | -2.103        |
| Aflossing leaseverplichtingen                                            | 16                       | -13          | --            |
| Betaald dividend                                                         |                          | -161         | -190          |
| Betaald kapitaaluitkering                                                |                          | -250         | --            |
| <b>Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten</b>                      |                          | <b>674</b>   | <b>727</b>    |
| <b>Netto mutatie kas en kasequivalenten</b>                              |                          | <b>1.211</b> | <b>-1.365</b> |
| Kas en kasequivalenten op 1 januari                                      | 2                        | 815          | 2.180         |
| Mutatie van kas en kasequivalenten                                       | 2                        | 1.211        | -1.365        |
| <b>Kas en kasequivalenten op 31 december</b>                             |                          | <b>2.026</b> | <b>815</b>    |
| <b>BIJKOMENDE TOELICHTING INZAKE KASSTROMEN UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN</b> |                          |              |               |
| Ontvangen rente                                                          |                          | 1.553        | 1.583         |
| Ontvangen dividenden                                                     |                          | --           | --            |
| Betaalde rente                                                           |                          | 643          | 693           |

<sup>1</sup> De vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

## Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

### Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening

Dit hoofdstuk beschrijft de voornaamste grondslagen en belangrijke schattingen of veronderstellingen die zijn gehanteerd door de Volksbank voor de opstelling van de jaarrekening. Een grondslag of belangrijke schatting die betrekking heeft op een specifieke balans of winst- en verliesrekeningpost, is opgenomen in de toelichting van de desbetreffende post.

Om daar waar mogelijk toelichtingen te combineren en herhaling te voorkomen, zijn de vereiste IAS 1 en IFRS 7 toelichtingen omtrent het managen van kapitaal en risico's met betrekking tot financiële instrumenten geïntegreerd. Deze toelichtingen zijn opgenomen in hoofdstuk 4 Risicomanagement. Deze toelichtingen zijn een integraal deel van de geconsolideerde jaarrekening en voldoen aan de IFRS vereisten.

### Algemene informatie

De Volksbank N.V. (hierna te noemen 'de Volksbank'), opgericht en gevestigd in Nederland, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van de Volksbank is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht (KvK 16062338). Alle aandelen in de Volksbank worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI).

Op 30 maart 2019 zijn de Volksbank en haar voormalige moedermaatschappij, de Volksholding B.V., juridisch gefuseerd. Alle rechten en verplichtingen van de Volksholding B.V. (verdwijnende rechtspersoon) zijn overgegaan op de Volksbank (verkrijgende rechtspersoon) en de Volksholding B.V. is opgehouden te bestaan. Als gevolg van de fusie worden de aandelen in de Volksbank rechtstreeks gehouden door NLFI. De activa en passiva van de Volksholding B.V. bestonden enkel uit de deelneming in de Volksbank respectievelijk het eigen vermogen. De fusie wordt verwerkt als een voortzetting van de Volksbank en heeft geen gevolgen voor de financiële overzichten van de Volksbank.

### Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank voor het jaar eindigend op 31 december 2019 is opgesteld door de Directie en goedgekeurd voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 5 maart 2020. De jaarrekening wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVvA) die op 23 april 2020 plaats vindt. De AVvA heeft de mogelijkheid om de jaarrekening te wijzigen.

### Gehanteerde grondslagen

#### Overeenstemming verklaring toepassing IFRS

De Volksbank stelt de geconsolideerde jaarrekening op conform de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU). Op grond van de geboden mogelijkheid in het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9, stelt de Volksbank haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

#### Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2019

De Volksbank past vanaf 1 januari 2019 IFRS 16 toe. Een nadere toelichting van het effect van IFRS 16 op de grondslagen van de Volksbank is opgenomen onder de sectie 'IFRS 16'. Vergelijkende cijfers zijn niet aangepast naar aanleiding van de toepassing van IFRS 16.

Daarnaast werden in 2019 de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven door respectievelijk de International Accounting Standards Board (IASB) en de IFRS Interpretations Committee (IFRIC), verplicht en door de EU aanvaard en van toepassing in het huidige boekjaar:

- Annual improvements to IFRS standards 2015-2017 cycle
- Amendments to IAS 19: Plan Amendments, Curtailment or Settlement
- Amendments to IAS 28: Long-term Interests in Associates and Joint Ventures
- Amendments to IFRS 9: Prepayment Features with Negative Compensation
- IFRIC 23 Uncertainty over Income Tax Treatments

Met uitzondering van IFRS 16 hebben geen van bovengenoemde wijzigingen invloed op de geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank.

#### IFRS 16

IFRS 16, de nieuwe standaard voor leases, is van kracht sinds 1 januari 2019. IFRS 16 vervangt IAS 17 Leases en verwijdert het onderscheid tussen 'operationele' en 'financiële' lease voor huurders. Het vereist huurders om bijna alle leases op de balans op te nemen, waardoor het recht om het actief te gebruiken voor een bepaalde

afgesproken periode en de bijbehorende schuld voor toekomstige betalingen tot uiting komt. Hierdoor heeft de invoering van IFRS 16 geleid tot een toename in activa en leaseverplichtingen op de balans.

Lessor accounting onder IFRS 16 is nagenoeg ongewijzigd in vergelijking met IAS 17. IFRS 16 heeft geen gevolgen voor lease contracten waarbij de Volksbank lessor is.

IFRS 16 voorziet in een aantal praktische regels. De Volksbank heeft de volgende keuzes in waarderingsgrondslagen gemaakt:

- Kortlopende leasecontracten: de Volksbank activeert geen kortlopende leasecontracten;
- Leasecontracten met lage waarde: de Volksbank activeert geen leasecontracten met lage waarde (bepaald op € 5.000 of minder);
- Portefeuillebenadering: de Volksbank past de portefeuillebenadering toe om lease contracten met vergelijkbare karakteristieken niet op individuele basis te berekenen maar op portefeuille basis;
- Scheiden van de niet-leasecomponent: de Volksbank scheidt de niet-leasecomponent van de leasecomponent;
- Disconteringsvoet (alleen bij overgang): één disconteringsvoet wordt gebruikt voor een portefeuille van leasecontracten met redelijk vergelijkbare kenmerken;
- Initiële directe kosten (alleen bij overgang): uitgesloten voor de bepaling van het gebruiksrecht op datum van eerste toepassing; en
- 'Hindsight' (alleen bij overgang): 'hindsight' is toegepast om de leaseperiode te bepalen als het leasecontract opties bevat.

In 2018 zijn alle leasecontracten geïdentificeerd en is het effect van de toepassing van IFRS 16 beoordeeld. De voornaamste leasecontracten die door de Volksbank zijn aangegaan betreffen de leases van panden. Onder IFRS 16 zijn deze leasecontracten op de balans opgenomen. De Volksbank past IFRS 16 toe vanaf 1 januari 2019 waarbij gebruik gemaakt wordt van de aangepaste retrospectieve transitiemethode en waarbij vergelijkende cijfers 2018 niet zijn aangepast. Op de transitiedatum is gebruik gemaakt van de aangeboden versimpeling in IFRS 16 om de contracten die onder IAS 17 als operating lease aangemerkt werden ook onder IFRS 16 als lease te behandelen.

Bij de bepaling van de leaseverplichting wordt rekening gehouden met verlengings- en beëindigingsopties indien het redelijk zeker is dat de optie zal worden geëffectueerd. Omdat de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomsten niet op eenvoudige wijze kan worden vastgesteld wordt de marginale rentevoet van de Volksbank gehanteerd.

De introductie van IFRS 16 had per 1 januari 2019 een verhogend effect van € 76 miljoen op de activa van de Volksbank wat als 100% risicogewogen activa wordt behandeld voor de prudentiële rapportages. Dit wordt verantwoord in de balansrubriek materiële en immateriële vaste activa. Tevens is er een negatief effect van € 2 miljoen op het eigen vermogen. De leaseverplichtingen worden verantwoord in de balansrubriek overige verplichtingen. Het effect op winst- en verliesrekening is nihil. De gemiddelde gewogen marginale rentevoet bedraagt ongeveer 2%.

#### Aansluiting niet uit de balans blijvende verplichting onder IAS 17 naar verplichting op de balans onder IFRS 16

in miljoenen euro's

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Niet uit de balans blijvende verplichting IAS 17 per 31 december 2018 | 91        |
| Verdiscontering                                                       | -5        |
| Servicekosten                                                         | -5        |
| Vooruitbetaling                                                       | -3        |
| Overig                                                                | -2        |
| <b>Leaseverplichting onder IFRS 16 per 1 januari 2019</b>             | <b>76</b> |

#### Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2019

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari en effectief vanaf het verslagjaar 2020 of later, worden niet vervroegd toegepast door de Volksbank.

- IFRS 17 Insurance Contracts
- Amendments to References to the Conceptual Framework in IFRS Standards
- Amendment to IFRS 3 Business Combinations
- Amendment to IAS 1 en IAS 8: Definition of Material
- Interest Rate Benchmark Reform (Amendments to IFRS 9, IAS 39 and IFRS 7)

De meest relevante veranderingen die een materiële impact op de jaarrekening van de Volksbank zouden kunnen hebben worden hieronder toegelicht.



### INTEREST RATE BENCHMARK REFORM (AMENDMENTS TO IFRS 9, IAS 39 AND IFRS 7)

In 2019 en 2020 worden de referentie tarieven (IBOR's) voor variabel rentende financiële instrumenten vervangen door Alternative Reference Rates (ARR). Naar aanleiding van deze conversie zullen met ingang van 1 januari 2020 bepaalde hedge accounting-vereisten worden gewijzigd in IFRS 9, IAS 39 en IFRS 7. Om mogelijke hedge accounting issues te beperken worden er versoepelingen doorgevoerd, welke gaan helpen om zonder hedge accounting kwesties de overgang te realiseren. De versoepelingen hebben met name betrekking op een verlichting van de eisen inzake prospectieve en retrospectieve testen, waardoor de toepassing van hedge accounting gecontinueerd kan worden.

### Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

#### Schattingswijzigingen

In 2019 is een schattingswijziging doorgevoerd bij de bepaling van de voorzieningen voor particuliere hypotheek als gevolg van meer ervaring en nieuwe informatie. De belangrijkste wijzigingen zijn de implementatie van het herziene IFRS 9 ECL model voor particuliere hypotheek en de verbeterde methodiek voor aflossingsvrije hypotheek. De schattingswijziging heeft een verhogende impact van € 12 miljoen op de kredietvoorzieningen per 31 december 2019.

### Gehanteerde grondslagen bij de opstelling van de jaarrekening

De hierna uiteengezette grondslagen voor financiële verslaggeving zijn consistent toegepast voor alle gepresenteerde perioden in deze geconsolideerde jaarrekening voor zover deze niet zijn veranderd door de introductie van IFRS 16. Nadere toelichting van veranderingen is opgenomen onder de sectie 'IFRS 16'. De grondslagen voor financiële verslaggeving zijn door alle tot de Volksbank behorende entiteiten uniform gehanteerd.

### Functionele en rapporteringsvaluta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in miljoenen euro's (€). De euro fungeert als functionele en rapporteringsvaluta van de Volksbank. Alle financiële informatie gepresenteerd in euro's is afgerond naar het dichtstbijzijnde miljoen, tenzij anders aangegeven. Tellingen zijn gebaseerd op de niet afgeronde bedragen.

### Significante waarderingsgrondslagen

#### Gebruik van oordelen, schattingen en veronderstellingen bij de opstelling van de jaarrekening

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening vereist dat de Volksbank oordelen, schattingen en veronderstellingen maakt, gebaseerd op complexe en subjectieve aannames en inschattingen. Deze schattingen zijn van materiële invloed op de omvang van de gerapporteerde activa en verplichtingen en de voorwaardelijke activa en verplichtingen op de datum van de geconsolideerde jaarrekening en de gerapporteerde baten en lasten over de verslagperiode. Hierbij beoordeelt het management situaties op basis van beschikbare informatie en financiële gegevens die in de toekomst kunnen wijzigen. Hoewel deze schattingen naar beste weten van het management worden gemaakt, kunnen de feitelijke uitkomsten afwijken van die schattingen en het gebruik van andere veronderstellingen of gegevens kan resulteren in materieel andere resultaten.

De oordelen, schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. De impact hiervan wordt opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien, of in de periode van herziening en toekomstige perioden, indien de herziening gevolgen heeft voor zowel de verslagperiode als toekomstige perioden.

Bij een aantal balansposten is de waardering in sterke mate onderhevig aan het gebruik van oordelen, schattingen en veronderstellingen. Een nadere verduidelijking hiervan wordt gegeven bij de specifieke grondslagen van de balansposten. Het gebruik van oordelen, schattingen en veronderstellingen bij de reële waardebepaling van financiële instrumenten, voor zowel de balanswaarderingen als toelichtingen, heeft betrekking op de onderstaande onderdelen. Voor gedetailleerde informatie en toelichting op de oordelen, schattingen en veronderstellingen wordt verwezen naar de volgende paragrafen en toelichting op de jaarrekeningposten.

- Bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen – zie hoofdstuk 4 Risicomanagement;
- Waardering financiële instrumenten (inclusief schatting vervroegde aflossingen hypotheek en amortisatie hedge accounting) – zie toelichting 20 Specifieke toelichting financiële instrumenten;
- Personeels-, reorganisatie- en overige voorzieningen – zie toelichting 17 Voorzieningen; en
- Uitkomsten gerechtelijke en/of andere geschilbeslechtsprocedures - zie toelichting 19 Niet uit de balans blijvende verplichtingen.

### Basis voor consolidatie

Groepsmaatschappijen, dat wil zeggen de vennootschappen en andere entiteiten (met inbegrip van zogenoemde special purpose entities) waarover de Volksbank direct of indirect 'control' uitoefent, worden in de consolidatie betrokken in overeenstemming met IFRS 10 Consolidated Financial Statements.

Groepsmaatschappijen worden integraal in de consolidatie betrokken vanaf het moment waarop de Volksbank control heeft, tot aan het moment waarop deze eindigt. Deze groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling van de Volksbank.

### **Eliminatie van transacties bij consolidatie**

Intragroepstransacties, -verhoudingen en niet-gerealiseerde resultaten op transacties tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening.

Niet-gerealiseerde winsten op transacties tussen de Volksbank en haar geassocieerde deelnemingen worden geëlimineerd voor het belang van de Volksbank in deze investeringen.

Niet-gerealiseerde verliezen worden op dezelfde wijze geëlimineerd als niet-gerealiseerde winsten, maar slechts voor zover er geen aanwijzing is voor een bijzondere waardevermindering.

### **Vreemde valuta**

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Monetaire balansposten in vreemde valuta worden omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van deze transacties dan wel bij de omrekening van monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden verantwoord in de winst- en verliesrekening onder resultaat uit beleggingen of resultaat financiële instrumenten, afhankelijk van de balanspost waarop deze betrekking hebben.

### **Administratieve verwerking op basis van de transactiedatum en de afwikkelingsdatum**

Alle volgens standaardmarktconventies afgewikkelde aan- en verkopen van financiële instrumenten worden op de transactiedatum verwerkt, dat wil zeggen de datum waarop de Volksbank zich verbindt om het actief of de verplichting te kopen of verkopen. Voor "vorderingen op klanten" en "schulden aan klanten" wordt de afwikkelingsdatum gehanteerd.

### **Niet langer opnemen in de balans (derecognition)**

Een financieel actief wordt niet langer opgenomen wanneer de rechten op de kasstromen uit het actief zijn verlopen. De Volksbank neemt deze activa ook niet op indien zij én het actief heeft overgedragen én de overdracht in aanmerking komt voor verwijdering van de balans. Een overdracht komt in aanmerking voor verwijdering van de balans, indien:

- de Volksbank nagenoeg alle risico's en voordelen van het actief heeft overgedragen; of
- de Volksbank de risico's en voordelen niet heeft overgedragen noch behouden, echter de zeggenschap over dit actief wel is overgedragen.

Een financiële verplichting wordt niet langer op de balans opgenomen wanneer aan de verplichting is voldaan, geannuleerd of is verlopen. Indien een bestaande financiële verplichting wordt vervangen door een andere verplichting van dezelfde geldgever tegen wezenlijk andere voorwaarden, of als de voorwaarden van een bestaande verplichting aanzienlijk worden gewijzigd, wordt een dergelijke vervanging of wijziging behandeld als niet langer opnemen van de oorspronkelijke verplichting in de balans en is de opname van een nieuwe verplichting in de balans vereist. Het verschil tussen de boekwaarde van de oorspronkelijke financiële verplichting en de betaalde vergoeding wordt in de winst- en verliesrekening opgenomen.

### **Saldering van financiële instrumenten**

Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd gepresenteerd in de balans wanneer er een juridisch afdwingbaar recht bestaat om de opgenomen bedragen te verrekenen en ook het voornemen bestaat om de bedragen gesaldeerd af te wikkelen, of het actief en de verplichting tegelijkertijd af te wikkelen. Van een afdwingbaar recht om te salderen is sprake mits: het niet afhankelijk is van een toekomstige gebeurtenis en het juridisch afdwingbaar is onder normale omstandigheden als ook bij faillissement. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

### **Kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen kasstromen uit bedrijfs-, investerings- en financieringsactiviteiten. Kasstromen in vreemde valuta worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Bij de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten wordt het resultaat voor belastingen gecorrigeerd voor baten en lasten die niet hebben geresulteerd in ontvangsten en uitgaven in hetzelfde boekjaar en voor wijzigingen in voorzieningen en overlopende posten.

Investeringen in deelnemingen worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoop prijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

## Acquisities en verkopen

In 2019 hebben er geen acquisities of verkopen plaatsgevonden.

## 1 Financiële activa en passiva

### Overzicht financiële activa en passiva naar waarderingsgrondslag 2019

| in miljoenen euro's              | Geamortiseerde<br>kostprijs | Reële waarde<br>via het<br>totaalresultaat | Reële waarde<br>via W&V | Totaal        |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|---------------|
| Kas en kasequivalenten           | 2.026                       | --                                         | --                      | 2.026         |
| Derivaten                        | --                          | --                                         | 718                     | 718           |
| Beleggingen                      | 3.309                       | 2.027                                      | 14                      | 5.350         |
| Vorderingen op banken            | 3.791                       | --                                         | --                      | 3.791         |
| Vorderingen op klanten           | 50.461                      | --                                         | --                      | 50.461        |
| <b>Totaal financiële activa</b>  | <b>59.587</b>               | <b>2.027</b>                               | <b>732</b>              | <b>62.347</b> |
| Spaargelden                      | 38.404                      | --                                         | --                      | 38.404        |
| Overige schulden aan klanten     | 10.641                      | --                                         | --                      | 10.641        |
| Schulden aan banken              | 541                         | --                                         | --                      | 541           |
| Schuldbewijzen                   | 6.906                       | --                                         | --                      | 6.906         |
| Derivaten                        | --                          | --                                         | 1.841                   | 1.841         |
| Achtergestelde schulden          | 502                         | --                                         | --                      | 502           |
| <b>Totaal financiële passiva</b> | <b>56.994</b>               | <b>--</b>                                  | <b>1.841</b>            | <b>58.835</b> |

### Overzicht financiële activa en passiva naar waarderingsgrondslag 2018

| in miljoenen euro's              | Geamortiseerde<br>kostprijs | Reële waarde<br>via het<br>totaalresultaat | Reële waarde<br>via W&V | Totaal        |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|---------------|
| Kas en kasequivalenten           | 815                         | --                                         | --                      | 815           |
| Derivaten                        | --                          | --                                         | 732                     | 732           |
| Beleggingen                      | 2.868                       | 1.911                                      | 3                       | 4.782         |
| Vorderingen op banken            | 3.589                       | --                                         | --                      | 3.589         |
| Vorderingen op klanten           | 50.536                      | --                                         | --                      | 50.536        |
| <b>Totaal financiële activa</b>  | <b>57.809</b>               | <b>1.911</b>                               | <b>735</b>              | <b>60.454</b> |
| Spaargelden                      | 37.376                      | --                                         | --                      | 37.376        |
| Overige schulden aan klanten     | 10.841                      | --                                         | --                      | 10.841        |
| Schulden aan banken              | 1.116                       | --                                         | --                      | 1.116         |
| Schuldbewijzen                   | 5.822                       | --                                         | --                      | 5.822         |
| Derivaten                        | --                          | --                                         | 1.120                   | 1.120         |
| Achtergestelde schulden          | 502                         | --                                         | --                      | 502           |
| <b>Totaal financiële passiva</b> | <b>55.657</b>               | <b>--</b>                                  | <b>1.120</b>            | <b>56.777</b> |

## 2 Kas en kasequivalenten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR KAS EN KASEQUIVALENTEN

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) en vorderingen op kredietinstellingen met een origineel resterende looptijd korter dan één maand. De

waardering van deze vorderingen geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

### Specificatie kas en kasequivalenten

| in miljoenen euro's                            | 2019         | 2018       |
|------------------------------------------------|--------------|------------|
| Direct opeisbare tegoeden bij DNB <sup>1</sup> | 1.797        | 576        |
| Kortlopende banktegoeden                       | 185          | 190        |
| Kasmiddelen                                    | 44           | 49         |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>2.026</b> | <b>815</b> |

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken.

Onder de kortlopende banktegoeden is ultimo december 2019 € 17 miljoen bezwaard uit hoofde van securitisaties (2018: € 33 miljoen).

## 3 Derivaten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR DERIVATEN

#### Algemeen

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten en worden opgenomen tegen reële waarde bij het aangaan van het contract. De reële waarde van openbaar verhandelde derivaten is gebaseerd op genoteerde prijzen.

De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contantewaardemodel of een optiewaarderingsmodel. De Volksbank neemt derivaten met een positieve marktwaarde op onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde onder de verplichtingen.

### Specificatie derivaten

| in miljoenen euro's                        | 2019             |              |              | 2018             |              |              |
|--------------------------------------------|------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
|                                            | Nominale waarden | Reële waarde |              | Nominale waarden | Reële waarde |              |
|                                            |                  | Positief     | Negatief     |                  | Positief     | Negatief     |
| Macro fair value hedge - rentecontracten   | 24.990           | 262          | 1.392        | 24.541           | 274          | 745          |
| Micro fair value hedge - rentecontracten   | 5.672            | 136          | 159          | 5.658            | 173          | 108          |
| Micro fair value hedge - valuta contracten | 23               | --           | 2            | 23               | --           | 1            |
| <b>Totaal micro fair value hedge</b>       | <b>5.695</b>     | <b>136</b>   | <b>161</b>   | <b>5.681</b>     | <b>173</b>   | <b>108</b>   |
| <b>Totaal fair value hedge</b>             | <b>30.685</b>    | <b>398</b>   | <b>1.553</b> | <b>30.222</b>    | <b>448</b>   | <b>853</b>   |
| <b>Cashflow hedge - rentecontracten</b>    | <b>118</b>       | <b>2</b>     | <b>2</b>     | <b>103</b>       | <b>2</b>     | <b>1</b>     |
| Economische hedge - rentecontracten        | 6.070            | 98           | 63           | 6.456            | 116          | 81           |
| Economische hedge - valutacontracten       | 24.730           | 140          | 143          | 22.212           | 93           | 115          |
| <b>Totaal economische hedge</b>            | <b>30.800</b>    | <b>238</b>   | <b>206</b>   | <b>28.668</b>    | <b>209</b>   | <b>196</b>   |
| Trading - rentecontracten                  | 2.192            | 78           | 80           | 2.863            | 68           | 70           |
| Trading - valutacontracten                 | 122              | 2            | --           | 121              | 5            | --           |
| <b>Totaal trading</b>                      | <b>2.314</b>     | <b>80</b>    | <b>80</b>    | <b>2.984</b>     | <b>73</b>    | <b>70</b>    |
| <b>Totaal</b>                              | <b>63.917</b>    | <b>718</b>   | <b>1.841</b> | <b>61.977</b>    | <b>732</b>   | <b>1.120</b> |

Het merendeel van de derivaten wordt aangehouden om ongewenste marktrisico's te beperken. Dit wordt toegelicht bij [4 Hedging en hedge accounting](#).

Economische hedges betreffen de hedges die worden aangehouden voor balansbeheer.

De nominale waarden betreffen contractueel vastgelegde rekeneenheden die worden gebruikt ter bepaling van de contractuele kasstromen uit derivaten. Deze nominale waarden geven géén indicatie van de omvang van de kasstromen en het aan de transacties verbonden marktrisico en kredietrisico.

## 4 Hedging en hedge accounting

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR HEDGING EN HEDGE ACCOUNTING

De Volksbank gebruikt derivaten als onderdeel van het balans- en risicobeheer. Deze instrumenten worden gebruikt voor het afdekken van interest- en valutarisico's in activa en passiva en toekomstige transacties. De waarderingsgrondslag van de afgedekte positie en het afdekkingsinstrument wordt bepaald door het al dan niet kwalificeren van de hedge relatie aan de voorwaarden voor hedge accounting zoals omschreven in de EU carve out versie van IAS 39 Financial Instruments: Recognition and Measurement.

Conform IFRS worden derivaten in de balans tegen reële waarde verantwoord en worden veranderingen in de reële waarde in de winst- en verliesrekening verwerkt. Indien een verandering in de reële waarde van het afgedekte risico niet in de winst- en verliesrekening zou worden verwerkt, ontstaat er een accounting mismatch welke volatiliteit in de winst- en verliesrekening veroorzaakt. Derhalve wordt hedge-accounting toegepast om zoveel mogelijk een accounting mismatch en volatiliteit te voorkomen. De IFRS 9-standaard geeft de keuzemogelijkheid om de IFRS 9-hedge accounting regels toe te gaan passen of de EU carve out versie van IAS 39-hedge accounting regels te blijven toepassen. De Volksbank heeft besloten vooralsnog de EU carve out versie van IAS 39-vereisten inzake hedge accounting te blijven toepassen.

De Volksbank kan bepaalde derivaten aanwijzen als hetzij:

1. Een afdekking van het risico van veranderingen in de reële waarde van een opgenomen activa of passiva of toekomstige transactie (fair value hedge); of
2. Een afdekking van de mogelijke variabiliteit van toekomstige kasstromen die is toe te rekenen aan een bepaald risico dat is verbonden met een opgenomen actief of verplichting, of een toekomstige transactie (cashflow hedge).

Een hedge relatie wordt geacht effectief te zijn indien de Volksbank, vanaf het begin en gedurende de looptijd, kan verwachten dat veranderingen van de reële waarde of de kasstromen van de afgedekte positie vrijwel volledig worden gecompenseerd door veranderingen van de reële waarde of kasstromen van het afdekkingsinstrument (= economische relatie tussen hedged item en hedge instrument), voor zover deze het afgedekte risico betreffen, en de werkelijke uitkomsten binnen een bandbreedte van 80% tot 125% blijven. Hedge ineffectiviteit en winsten en verliezen voortvloeiend uit componenten van een derivaat welke uitgesloten zijn van de beoordeling van de hedge-effectiviteit worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord in Resultaat financiële instrumenten. De hedge ratios volgen uit de keuzes die gemaakt zijn voor het afdekken van interest- en valutarisico's. Ineffectiviteit in de hedge relaties kan veroorzaakt worden door verschillen in looptijd tussen het afdekkingsinstrument en de afgedekte positie en door de marktwaarde van het variabele deel in het afdekkingsinstrument. Deze laatste komt niet voor in de marktwaarde van de afgedekte positie gerelateerd aan de verandering in rente.

De Volksbank beëindigt de hedge relatie zodra wordt vastgesteld dat een derivaat niet langer effectief is als afdekkingsinstrument, dan wel wanneer het derivaat of de afgedekte positie wordt beëindigd, verkocht of afgelost.

De veranderingen in reële waarde voor derivaten welke economische risico's afdekken en welke niet voldoen aan de EU carve out versie van IAS 39 voorwaarden voor hedge-accounting dan wel voor welke het niet kosten-efficiënt is om hedge accounting toe te passen worden direct verwerkt in de winst- en verliesrekening.

### Fair value hedge accounting

Derivaten die worden aangewezen als afdekking van de reële waarde van opgenomen activa of passiva of toekomstige transactie, worden verwerkt als fair value hedge. Veranderingen van de reële waarde van de derivaten die zijn aangewezen als afdekking worden rechtstreeks verwerkt in de winst- en verliesrekening onder Overig resultaat uit financiële instrumenten.

Dit geldt ook voor de corresponderende verandering van de reële waarde van het afgedekte actief of de afgedekte verplichting, die is toe te schrijven aan dat specifieke afgedekte risico. Hedge effectiviteit voor fair value hedges wordt gemeten als het bedrag waarmee de verandering van reële waarde van het afdekkingsinstrument de verandering in reële waarde van de afgedekte positie voor wat betreft het afgedekte risico compenseert.



Indien de afdekking niet langer aan de voorwaarden voor hedge accounting voldoet, wordt een aanpassing van de boekwaarde van een afgedekt financieel instrument geamortiseerd ten laste of ten gunste van de winst- en verliesrekening. De aanpak baseert de amortisatietermijn op de onderliggende resterende rentetypische looptijd van het hedged item waardoor elke individuele verandering in de boekwaarde over de eigen looptijd-bucket wordt geamortiseerd. Op het moment dat de afgedekte positie niet langer wordt opgenomen, dat wil zeggen dat het wordt verkocht of afgelost, wordt het niet geamortiseerde deel van de reële-waarde aanpassing van het afgedekte actief direct in de winst- en verliesrekening opgenomen.

De Volksbank past fair value hedge accounting toe voor het afdekken van renterisico op portefeuille niveau zoals toegestaan op grond van de EU carve out versie van IAS 39. De EU carve out versie van IAS 39 staat onder andere toe om een groep van derivaten (of delen daarvan) in combinatie en gezamenlijk aangewezen aan te merken als hedging instrument in het macro fair value hedging model. Daarnaast zijn enkele beperkingen inzake onderhedging strategieën voor macro fair value hedge accounting niet van toepassing. Verder past de Volksbank micro fair value hedging toe voor het afdekken van afzonderlijke afgedekte posities, die activa of verplichtingen kunnen zijn. Ook hier wordt gebruik gemaakt van de EU carve out versie van IAS 39, zoals goedgekeurd door de EU, welke onder andere toestaat dat negatieve credit spreads uitgesloten zijn in de hedgerelatie voor afdekking van micro fair value hedging.

### Cashflow hedge accounting

Derivaten kunnen worden aangewezen als afdekking van het risico op variabiliteit van de toekomstige kasstromen van een opgenomen actief of verplichting of van een verwachte, zeer waarschijnlijke transactie. Veranderingen van de reële waarde van het effectieve deel van derivaten, die zijn aangewezen als cashflow hedge en die voldoen aan de voorwaarden voor cashflow hedge accounting, worden opgenomen in de cashflow hedge reserve als aparte component van het eigen vermogen. Het ineffektieve deel wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt onder Overig resultaat uit financiële instrumenten. De onderliggende waardering van de afgedekte positie, die is aangewezen als onderdeel van een cashflow hedge, wijzigt niet.

Vanaf het moment dat de verwachte transactie resulteert in de daadwerkelijke opname van een actief of een verplichting, worden de cumulatieve winsten en verliezen die voorheen in de cashflow hedge reserve opgenomen waren, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening en verwerkt in de perioden waarin de afgedekte transactie van invloed is op het resultaat.

Indien het afdekkingsinstrument zelf vervalt of wordt verkocht, wordt beëindigd of uitgeoefend of niet meer aan de voorwaarden voldoet, blijft het cumulatieve resultaat volledig in de cashflow hedge reserve (eigen vermogen) opgenomen, totdat de verwachte transactie daadwerkelijk plaatsvindt.

Indien de verwachte transactie niet meer plaatsvindt, wordt het in het eigen vermogen verwerkte cumulatieve resultaat onmiddellijk naar de winst- en verliesrekening overgeboekt.

## Hedging

Derivaten worden onder andere voor de volgende doeleinden gebruikt:

- managen van de duration van het eigen vermogen;
- indekken van specifieke embedded opties in hypotheek. Het gaat hierbij om hypotheek waarbij de rente niet boven een plafond kan stijgen of waarbij rentebewegingen gedempt worden doorberekend aan de cliënt;
- omzetten van vastrentende funding in variabele funding;
- het afdekken van valutarisico door het omzetten van niet-euro-transacties in euro-transacties; en
- hedgen van risico's in beleggingsportefeuilles.

Voor het totaaloverzicht van de aangehouden derivaten zie toelichting bij [3 Derivaten](#).

## Hedge accounting

Bij het merendeel van de in de vorige paragraaf toegelichte hedgestrategieën past de Volksbank hedge accounting toe. Hierbij bestaat naast het hoofdonderscheid tussen fair value hedges en cashflow hedges ook een onderscheid tussen micro hedges en macro hedges. Bij micro hedges worden risico's op afzonderlijke contracten of een groep van afzonderlijke contracten gehedged. Bij macro hedges wordt van een portefeuille een bepaald volume aangewezen waarvan het renterisico wordt gehedged. De Volksbank past de volgende vormen van hedge accounting toe:

### Fair value hedges

#### Hedging van het renterisico in het bankboek (macro hedge)

De portefeuille die wordt gehedged bestaat uit de rentevaste hypotheek en rentevaste onderhandse leningen van de Volksbank. Dit zijn hypotheek en onderhandse leningen die als rentetype een rentevaste periode hebben van meer dan 6 maanden. De hedginginstrumenten zijn renteswaps die zijn aangegaan in het kader van

renterisicosturing in het Asset Liability Management (ALM)-proces. Het risico dat wordt gehedged is het risico van de mutatie in de marktwaaarde van de portefeuille als gevolg van bewegingen van de marktrente. De hedge wordt minimaal maandelijks opgezet en afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats op retro- en prospectieve basis en wordt gemeten met de dollar offset methode.

### Hedging van renterisico op funding (micro hedge)

De Volksbank gebruikt micro hedges om vastrentende funding met renteswaps om te zetten naar variabele rente. Indien het financieren in vreemde valuta betreft, worden hierbij valutaswaps gehanteerd. Naast het omzetten van vreemde valuta in euro's en vastrentende funding in variabele funding, wordt ook gebruik gemaakt van derivaten om gestructureerde funding om te zetten naar variabel rentende funding. Bij gestructureerde funding hangt de fundinglast samen met bijvoorbeeld de ontwikkeling in een aandelenindex of de inflatie. Ook rentestructuren, zoals variabel rentende coupons met een multiplier of een leverage-factor vallen onder het fundingprogramma. De Volksbank dekt het renterisico op deze structuren volledig af. De hedge wordt eenmalig opgezet en niet afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats met de dollar offset methode.

### Hedging van renterisico op beleggingen (micro hedge)

Het renterisico op vastrentende beleggingen (staatsobligaties) kan worden afgedekt door de coupon met renteswaps naar variabele rente te swappen. De in de beleggingen aanwezige landen- of creditspread maakt geen deel uit van de hedge. De hedges vormen een bescherming voor de opgebouwde herwaarderingsreserve van de betreffende vastrentende beleggingen. De hedge wordt minimaal maandelijks opgezet en afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats op retro- en prospectieve basis en wordt gemeten met de dollar offset methode.

## Cashflow hedges

### Hedging van variabele rentestromen

De Volksbank past macro cashflow hedge accounting toe om het risico van variabele rentecashflows in de beleggingsportefeuille af te dekken. De opgebouwde waarde van de derivaten wordt gedurende de looptijd van de hedge opgenomen in het eigen vermogen. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen bedraagt op 31 december 2019 bruto € 35 miljoen positief (2018: bruto € 41 miljoen positief).

### Hedged items in fair value hedges

| in miljoenen euro's                   | Balanswaarde | 2019<br>Hedge aanpassing<br>opgenomen in de<br>boekwaarde | Balanswaarde | 2018<br>Hedge aanpassing<br>opgenomen in de<br>boekwaarde |
|---------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>ACTIVA</b>                         |              |                                                           |              |                                                           |
| <b>MACRO FAIR VALUE HEDGES</b>        |              |                                                           |              |                                                           |
| Vorderingen op klanten - renterisico  | 44.450       | 1.176 <sup>1</sup>                                        | 43.826       | 463 <sup>2</sup>                                          |
| <b>MICRO FAIR VALUE HEDGES</b>        |              |                                                           |              |                                                           |
| Beleggingen FVOCI - renterisico       | 1.111        | 32                                                        | 1.037        | 15                                                        |
| Beleggingen AC - renterisico          | 2.731        | 104                                                       | 2.635        | 70                                                        |
| Vorderingen op klanten - valutarisico | 23           | 1                                                         | 22           | --                                                        |
| <b>PASSIVA</b>                        |              |                                                           |              |                                                           |
| <b>MICRO FAIR VALUE HEDGES</b>        |              |                                                           |              |                                                           |
| Uitgegeven schulden - renterisico     | 2.216        | 107                                                       | 2.321        | 149                                                       |
| Uitgegeven schulden - valutarisico    | 2            | --                                                        | 2            | --                                                        |

1 De macro hedge aanpassing van € 1.176 miljoen betreft voor € 1.046 miljoen actieve hedges en voor € 130 miljoen nog te amortiseren bedragen van beëindigde hedges.

2 De macro hedge aanpassing van € 463 miljoen betreft voor € 330 miljoen actieve hedges en voor € 133 miljoen nog te amortiseren bedragen van beëindigde hedges.

**Effectiviteit fair value hedges**

| in miljoenen euro's                                                             | 2019      | 2018     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| Reële waardeverandering hedging instrumenten                                    | -755      | -216     |
| Reële waardeverandering afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's | 746       | 217      |
| <b>Ineffectiviteit macro fair value hedges</b>                                  | <b>-9</b> | <b>1</b> |
| Reële waardeverandering hedging instrumenten                                    | -99       | -52      |
| Reële waardeverandering afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's | 98        | 53       |
| <b>Ineffectiviteit micro fair value hedges</b>                                  | <b>-1</b> | <b>1</b> |

De ineffectiviteit van fair value hedges wordt onder Overig resultaat uit financiële instrumenten in de winst- en verliesverrekening verantwoord.

**Looptijd hedging instrumenten in micro fair value hedges 2019**

| in miljoenen euro's                                | Looptijd     |                      |              | Totaal       | Reële waarde |            |
|----------------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
|                                                    | ≤ 1 jaar     | > 1 jaar<br>- 5 jaar | > 5 jaar     |              | Positief     | Negatief   |
| Beleggingen                                        | 145          | 1.852                | 1.576        | 3.573        | 6            | 157        |
| Uitgegeven schulden                                | 1.510        | 194                  | 395          | 2.099        | 130          | 2          |
| <b>Micro fair value hedges - rentecontracten</b>   | <b>1.655</b> | <b>2.046</b>         | <b>1.971</b> | <b>5.672</b> | <b>136</b>   | <b>159</b> |
| Vorderingen op klanten                             | --           | 21                   | --           | 21           | --           | 2          |
| Uitgegeven schulden                                | 2            | --                   | --           | 2            | --           | --         |
| <b>Micro fair value hedges - valuta contracten</b> | <b>2</b>     | <b>21</b>            | <b>--</b>    | <b>23</b>    | <b>--</b>    | <b>2</b>   |
| <b>Totaal micro hedge instrumenten</b>             | <b>1.657</b> | <b>2.067</b>         | <b>1.971</b> | <b>5.695</b> | <b>136</b>   | <b>161</b> |

**Looptijd hedging instrumenten in micro fair value hedges 2018**

| in miljoenen euro's                                | Looptijd   |                      |              | Totaal       | Reële waarde |            |
|----------------------------------------------------|------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|
|                                                    | ≤ 1 jaar   | > 1 jaar<br>- 5 jaar | > 5 jaar     |              | Positief     | Negatief   |
| Beleggingen                                        | 225        | 1.579                | 1.702        | 3.506        | 3            | 108        |
| Uitgegeven schulden                                | 60         | 1.654                | 439          | 2.153        | 170          | 0          |
| <b>Micro fair value hedges - rentecontracten</b>   | <b>285</b> | <b>3.233</b>         | <b>2.141</b> | <b>5.658</b> | <b>173</b>   | <b>108</b> |
| Vorderingen op klanten                             | --         | 21                   | --           | 21           | --           | 1          |
| Uitgegeven schulden                                | --         | 2                    | --           | 2            | --           | --         |
| <b>Micro fair value hedges - valuta contracten</b> | <b>--</b>  | <b>23</b>            | <b>--</b>    | <b>23</b>    | <b>--</b>    | <b>1</b>   |
| <b>Totaal micro hedge instrumenten</b>             | <b>285</b> | <b>3.255</b>         | <b>2.141</b> | <b>5.681</b> | <b>173</b>   | <b>108</b> |

## 5 Beleggingen

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BELEGGINGEN****Geamortiseerde kostprijs**

Een belegging wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen indien deze deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model waarin financiële activa worden aangehouden teneinde de contractuele kasstromen te ontvangen (hold to collect (HTC)). Daarnaast moet de belegging op instrumentniveau voldoen aan de eis dat de contractuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria in IFRS 9.

**Reële waarde via het overig totaalresultaat (eigen vermogen)**

Een belegging wordt gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het eigen vermogen indien deze belegging deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model

waarin financiële activa worden aangehouden teneinde de contractuele kasstromen te ontvangen alsmede realisaties door verkoop (hold to collect and sale (HTCS)). Daarnaast voldoet de belegging op instrumentniveau aan de eis dat de contractuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria uit IFRS 9. Wanneer de beleggingen worden verkocht worden hiermee verband houdende cumulatieve reële waardeaanpassingen verwerkt in de winst- en verliesrekening als resultaat uit beleggingen. De Volksbank hanteert de gemiddelde kostprijsmethode voor de bepaling van het gerealiseerde resultaat.

Reële waardeveranderingen in aandelen beleggingen worden verantwoord in het overig totaalresultaat dan wel via de winst- en verliesrekening. Deze keuze wordt per belegging gemaakt.

#### Reële waarde via de winst- en verliesrekening

Een belegging wordt gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien deze deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model dat kwalificeert als 'overig' en/of de belegging op instrumentniveau niet voldoet aan de eis dat de contractuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria uit IFRS 9. Een overig business model is een business model dat niet kwalificeert als HTC of HTCS en kan onder meer bestaan uit handelsportefeuilles. Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening opgenomen onder het resultaat uit beleggingen. De verdiende rente op aangehouden beleggingen wordt opgenomen als rentebate. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

#### Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen

Een expected credit loss (ECL) model wordt toegepast op financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en op financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via het overig totaalresultaat. Onder het ECL model berekent de Volksbank de kans dat een default optreedt op verschillende tijdstipmomenten om dit vervolgens te vermenigvuldigen met het verschil (tekorten) tussen de contractuele kasstromen en de verwachte te ontvangen kasstromen. De voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering is de som van al deze tekorten vermenigvuldigd met de kans op default over de verschillende tijdstipmomenten. De ECL berekeningen bevatten informatie over het verleden, heden en de toekomst. De Volksbank past een PD x EAD x LGD inclusief verdiscontering toe om de ECL te berekenen.

Bijzondere waardeverminderingen van rentedragende waardepapieren die zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of tegen reële waarde via het overig totaalresultaat worden vastgesteld op basis van verwachte kredietverliezen. Bijzondere waardeverminderingen worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post bijzondere waardeverminderingen. Nadere informatie over bijzondere waardeverminderingen op financiële activa en de modelmatige uitgangspunten voor de bepaling van verwachte kredietverliezen is te vinden onder [4.3.3 Voorzieningenmethodologie](#).

### Specificatie beleggingen

| in miljoenen euro's                         | Aandelen |          | Rentedragende waarden |              | Totaal       |              |
|---------------------------------------------|----------|----------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
|                                             | 2019     | 2018     | 2019                  | 2018         | 2019         | 2018         |
| Geamortiseerde kostprijs                    | --       | --       | 3.309                 | 2.868        | 3.309        | 2.868        |
| Reële waarde via het overig totaalresultaat | 3        | 3        | 2.024                 | 1.908        | 2.027        | 1.911        |
| Reële waarde via W&V                        | 4        | 3        | 10                    | --           | 14           | 3            |
| <b>Totaal</b>                               | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>5.343</b>          | <b>4.776</b> | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |

De totale waarde van beleggingen is toegenomen van € 4.782 miljoen in 2018 tot € 5.350 miljoen in 2019 met name door hogere posities in cash management portefeuilles. Alle rentedragende waardepapieren bevinden zich, evenals in 2018, in stage 1. De voorziening voor kredietverliezen hierop nam gedurende het jaar af van € 3 miljoen eind 2018 naar € 2 miljoen als gevolg van vrijvallen van € 2 miljoen en dotaties van € 1 miljoen. In 2018 was een deel van de rentedragende waardepapieren in onderpand gegeven ten behoeve van repo-contracten welke verantwoord waren als schulden aan banken. Dit is verder toegelicht onder [22 Overgedragen en bezwaarde activa](#).

Eind 2019 bedroegen de beleggingen in niet geconsolideerde gestructureerde entiteiten € 87 miljoen (2018: € 85 miljoen). Dit betreft door hypotheek gedekte beleggingen waarvan de rating investment grade is.

## Verloop beleggingen

| in miljoenen euro's                    | Geamortiseerde<br>kostprijs |              | Reële waarde via overig<br>totaalresultaat |          |                          |              | Reële waarde via W&V |          |                          |           | Totaal       |              |
|----------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------|----------------------|----------|--------------------------|-----------|--------------|--------------|
|                                        | Rentedragende<br>waarden    |              | Aandelen                                   |          | Rentedragende<br>waarden |              | Aandelen             |          | Rentedragende<br>waarden |           |              |              |
|                                        | 2019                        | 2018         | 2019                                       | 2018     | 2019                     | 2018         | 2019                 | 2018     | 2019                     | 2018      | 2019         | 2018         |
| Openingsbalans                         | 2.867                       | 2.651        | 3                                          | 14       | 1.908                    | 2.156        | 3                    | 2        | --                       | 162       | 4.781        | 4.985        |
| Herclassificaties                      | --                          | 48           | --                                         | --       | --                       | -48          | --                   | --       | --                       | --        | --           | --           |
| Aankopen                               | 4.361                       | 2.214        | --                                         | 1        | 957                      | 711          | --                   | --       | --                       | --        | 5.318        | 2.926        |
| Verkopen                               | -434                        | -31          | --                                         | --       | -704                     | -126         | --                   | --       | --                       | --        | -1.138       | -157         |
| Aflossingen                            | -3.515                      | -2.006       | --                                         | --       | -153                     | -792         | --                   | --       | --                       | --        | -3.668       | -2.798       |
| Herwaarderingen                        | 42                          | 6            | --                                         | -12      | 23                       | 16           | 1                    | 1        | --                       | --        | 66           | 11           |
| Mutatie<br>handelsportefeuille         | --                          | --           | --                                         | --       | --                       | --           | --                   | --       | 10                       | -162      | 10           | -162         |
| Bijzondere<br>waardeverminderingen     | 1                           | -1           | --                                         | --       | --                       | --           | --                   | --       | --                       | --        | 1            | -1           |
| Amortisatie                            | -13                         | -13          | --                                         | --       | -7                       | -9           | --                   | --       | --                       | --        | -20          | -22          |
| <b>Eindbalans</b>                      | <b>3.309</b>                | <b>2.868</b> | <b>3</b>                                   | <b>3</b> | <b>2.024</b>             | <b>1.908</b> | <b>4</b>             | <b>3</b> | <b>10</b>                | <b>--</b> | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |
| (Geamortiseerde)<br>kostprijs          | 3.309                       | 2.868        | 8                                          | 8        | 1.970                    | 1.877        | 3                    | 3        | 10                       | --        | 5.300        | 4.756        |
| Ongerealiseerde<br>waardeveranderingen | --                          | --           | -5                                         | -5       | 54                       | 31           | 1                    | --       | --                       | --        | 50           | 26           |
| <b>Totaal</b>                          | <b>3.309</b>                | <b>2.868</b> | <b>3</b>                                   | <b>3</b> | <b>2.024</b>             | <b>1.908</b> | <b>4</b>             | <b>3</b> | <b>10</b>                | <b>--</b> | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |

De negatieve herwaardering in 2018 onder aandelen werd voor € 10 miljoen veroorzaakt door verbeterde inzichten in de rechten behorende bij een specifiek aandelenbelang.

## Verdeling beleggingen (tegenpartij)

| in miljoenen euro's                   | Geamortiseerde<br>kostprijs |              | Reële waarde via<br>het overig<br>totaalresultaat |              | Reële waarde<br>via V&W |           | Totaal       |              |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------|--------------|-------------------------|-----------|--------------|--------------|
|                                       | 2019                        | 2018         | 2019                                              | 2018         | 2019                    | 2018      | 2019         | 2018         |
| <b>AANDELEN</b>                       |                             |              |                                                   |              |                         |           |              |              |
| Financiële instellingen               | --                          | --           | 3                                                 | 3            | 4                       | 3         | 7            | 6            |
| <b>RENTEDRAGENDE WAARDEN</b>          |                             |              |                                                   |              |                         |           |              |              |
| Staatsobligaties                      | 2.077                       | 1.626        | 1.588                                             | 1.546        | 10                      | --        | 3.675        | 3.172        |
| Lagere overheden                      | 27                          | 116          | 51                                                | 55           | --                      | --        | 78           | 171          |
| Overig (bedrijfs)obligaties           | 1.205                       | 1.126        | 385                                               | 307          | --                      | --        | 1.590        | 1.433        |
| waarvan: groene- en klimaatobligaties | 927                         | 595          | 272                                               | 15           | --                      | --        | 1.199        | 610          |
| <b>Totaal rentedragende waarden</b>   | <b>3.309</b>                | <b>2.868</b> | <b>2.024</b>                                      | <b>1.908</b> | <b>10</b>               | <b>--</b> | <b>5.343</b> | <b>4.776</b> |
| <b>Totaal beleggingen</b>             | <b>3.309</b>                | <b>2.868</b> | <b>2.027</b>                                      | <b>1.911</b> | <b>14</b>               | <b>3</b>  | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |



## Verdeling beleggingen (rating)

| in miljoenen euro's | Geamortiseerde kostprijs |              | Reële waarde via het overig totaalresultaat |              | Reële waarde via V&W |          | Totaal       |              |
|---------------------|--------------------------|--------------|---------------------------------------------|--------------|----------------------|----------|--------------|--------------|
|                     | 2019                     | 2018         | 2019                                        | 2018         | 2019                 | 2018     | 2019         | 2018         |
| AAA                 | 1.546                    | 1.518        | 1.366                                       | 1.251        | --                   | --       | 2.912        | 2.769        |
| AA                  | 1.196                    | 1.088        | 531                                         | 635          | --                   | --       | 1.727        | 1.723        |
| A                   | 567                      | 262          | 130                                         | 22           | 10                   | --       | 707          | 284          |
| Geen rating         | --                       | --           | --                                          | 3            | 4                    | 3        | 4            | 6            |
| <b>Totaal</b>       | <b>3.309</b>             | <b>2.868</b> | <b>2.027</b>                                | <b>1.911</b> | <b>14</b>            | <b>3</b> | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |

## Verdeling beleggingen (landen)

| in miljoenen euro's | Geamortiseerde kostprijs |              | Reële waarde via het overig totaalresultaat |              | Reële waarde via V&W |          | Totaal       |              |
|---------------------|--------------------------|--------------|---------------------------------------------|--------------|----------------------|----------|--------------|--------------|
|                     | 2019                     | 2018         | 2019                                        | 2018         | 2019                 | 2018     | 2019         | 2018         |
| Duitsland           | 740                      | 627          | 799                                         | 784          | --                   | --       | 1.539        | 1.411        |
| Nederland           | 755                      | 742          | 391                                         | 403          | --                   | --       | 1.146        | 1.145        |
| Frankrijk           | 494                      | 473          | 199                                         | 72           | --                   | --       | 693          | 545          |
| België              | 270                      | 340          | 229                                         | 287          | --                   | --       | 499          | 627          |
| Oostenrijk          | 187                      | 228          | 69                                          | 134          | --                   | --       | 256          | 362          |
| Luxemburg           | 139                      | 199          | 159                                         | 104          | --                   | --       | 298          | 303          |
| Ierland             | 134                      | 132          | 27                                          | 16           | --                   | --       | 161          | 148          |
| Finland             | 124                      | 101          | --                                          | 32           | --                   | --       | 124          | 133          |
| Spanje              | -                        | --           | 96                                          | --           | 10                   | --       | 106          | --           |
| Japan               | 407                      | 14           | --                                          | --           | --                   | --       | 407          | 14           |
| Overige landen      | 59                       | 12           | 58                                          | 79           | 4                    | 3        | 121          | 94           |
| <b>Totaal</b>       | <b>3.309</b>             | <b>2.868</b> | <b>2.027</b>                                | <b>1.911</b> | <b>14</b>            | <b>3</b> | <b>5.350</b> | <b>4.782</b> |

## 6 Vorderingen op banken

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR VORDERINGEN OP BANKEN

Vorderingen op banken worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen op basis van een expected credit loss (ECL) model. Onder deze balanspost worden vorderingen op banken verantwoord met een resterende looptijd van een maand of langer.

Dit betreffen vorderingen op banken voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren en de niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB).

| in miljoenen euro's                                 | 2019         | 2018         |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Deposito's                                          | 3.368        | 3.185        |
| Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB <sup>1</sup> | 423          | 404          |
| <b>Totaal</b>                                       | <b>3.791</b> | <b>3.589</b> |

<sup>1</sup> Dit betreft de verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB.

De vorderingen op banken zijn geclassificeerd in stage 1. De expected credit loss is verwaarloosbaar. Van de vorderingen op banken heeft € 1.310 miljoen betrekking op gestort onderpand inzake derivatentransacties (2018: € 878 miljoen).

## 7 Vorderingen op klanten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR VORDERINGEN OP KLANTEN

Vorderingen op klanten worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

#### Voorzieningen vorderingen op klanten

Een expected credit loss (ECL) model wordt toegepast op financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en niet uit de balans blijvende verplichtingen zoals kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten. Onder het ECL model berekent de Volksbank de kans dat een default optreedt op verschillende tijdstipmomenten om dit vervolgens te vermenigvuldigen met het verschil ('tekorten') tussen de contractuele kasstromen en de verwachte te ontvangen kasstromen. De voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering is de som van al deze tekorten vermenigvuldigd met de kans op default over de verschillende tijdstipmomenten. De ECL berekeningen bevatten informatie over het verleden, heden en de toekomst. De Volksbank past een PD x EAD x LGD inclusief verdiscontering toe om de ECL te berekenen.

Onder IFRS 9 wordt gebruik gemaakt van een 'three-stage' model. In stage 1 worden kredietposities opgenomen waar geen sprake is van een significante verslechtering van het kredietrisico sinds eerste opname en wordt een 12-maands ECL bepaald. Kredietposities waarbij sprake is van een significante verslechtering van het kredietrisico ten opzichte van eerste opname, maar niet credit-impaired, worden opgenomen in stage 2. Voor kredietposities in stage 2 wordt een 'lifetime' ECL bepaald. Kredietposities die credit-impaired zijn worden opgenomen in stage 3 en voor deze kredietposities wordt eveneens een 'lifetime' ECL bepaald. Klanten in default worden vanuit IFRS 9 optiek beschouwd als 'credit impaired' en komen in Stage 3. De Volksbank hanteert een specifieke default definitie voor iedere portefeuille waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9. Voor een nadere toelichting op het stage-allocatie proces wordt verwezen naar paragraaf 4.3.3 Voorzieningenmethodologie.

#### Afschrijvingen

Bij het afschrijven van een hypothecaire geldlening wordt onderscheid gemaakt tussen de afschrijving van een (deel van de) hypothecaire geldlening en een eventuele afschrijving van een restschuld die ontstaat naar aanleiding van de afschrijving van een hypothecaire geldlening. Er bestaan twee triggers die kunnen leiden tot een afschrijving:

1. Kwijtschelding van verschuldigde bedragen. Een deel van de hypothecaire geldlening wordt afgeschreven, indien kwijting van verschuldigde bedragen leidt tot herstel van de klant. Het gevolg hiervan is dat de klant weer kan voldoen aan zijn/haar betalingsverplichtingen. Kwijtingen van verschuldigde bedragen worden afgeschreven ten laste van de kredietvoorziening;
2. Afschrijving restschuldcincasso. Als gevolg van een uitwinningstraject kan er sprake zijn van een restschuld. Deze restschuld wordt volledig voorzien. Gedurende een periode van 6 maanden na het uitwinningstraject worden zekerheden uitgewonnen. Na deze periode van 6 maanden wordt de dan nog aanwezige restschuld afgeschreven ten laste van de kredietvoorziening.

### Specificatie vorderingen op klanten

|                                                             | Vorderingen         |                     | Voorzieningen |             | Balanswaarde  |               |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| in miljoenen euro's                                         | 2019                | 2018                | 2019          | 2018        | 2019          | 2018          |
| Particuliere hypotheek                                      | 48.161 <sup>1</sup> | 47.320 <sup>1</sup> | -71           | -58         | 48.090        | 47.262        |
| Overige particuliere kredieten                              | 87                  | 110                 | -14           | -24         | 73            | 86            |
| Mkb-kredieten                                               | 704                 | 743                 | -31           | -41         | 673           | 702           |
| Overige zakelijke vorderingen en vorderingen op de overheid | 1.628               | 2.489               | -3            | -3          | 1.625         | 2.486         |
| <b>Totaal</b>                                               | <b>50.580</b>       | <b>50.662</b>       | <b>-119</b>   | <b>-126</b> | <b>50.461</b> | <b>50.536</b> |

1 Inclusief IFRS-waarderingsaanpassingen van € 1.198 miljoen (2018: € 496 miljoen), bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en uit amortisaties.

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 12,7 miljard (2018: € 17,7 miljard), waarvan voor een bedrag van € 11,7 miljard (2018: € 11,6 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden. Er is sprake van beperkte overdracht van risico's en voordelen voor de gesecuritiseerde hypothecaire vorderingen. Hierdoor vindt er geen verwijdering

van de balans plaats. Een verdere toelichting op de securitisatietransacties is opgenomen onder toelichting 14 Schuldbewijzen. Voor meer informatie over intragroep transacties zie toelichting 21 Verbonden partijen. Meer informatie over de overgedragen en bezwaarde activa als gevolg van de securitisaties is te vinden in toelichting 22 Overgedragen en bezwaarde activa.

Onder de overige vorderingen heeft € 254 miljoen (2018: € 708 miljoen) betrekking op vorderingen op verzekeraar VIVAT. Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheken gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Hierbij ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de bank ter financiering van haar (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten. Onder toelichting 12 Overige schulden aan klanten is hetzelfde bedrag als onderhandse leningen securitisatieprogramma (VIVAT) opgenomen.

De totale voorziening voor kredietverliezen voor vorderingen op klanten bedroeg per 31 december 2019 € 119 miljoen (eind 2018 € 126 miljoen). De afname van voorzieningen vond met name plaats bij de mkb-kredieten en bij de overige particuliere kredieten.

De voorzieningen voor particuliere hypotheken zijn toegenomen in verband met additionele voorzieningen voor aflossingsvrije hypotheken en door aanpassingen aan het voorzieningenmodel.

De voorzieningen voor overige particuliere leningen en mkb-kredieten daalden beide met € 10 miljoen als gevolg van een beperkt aantal nieuwe verstrekkingen, gunstige macro-economische omstandigheden en voortdurende inspanningen om het risico in de portefeuille, met name van de klanten in default, te verkleinen.

In de portefeuille overig zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid is een voorziening opgenomen als gevolg van het in default raken van één klant. Dit wordt echter gecompenseerd door vrijvallen van andere leningen in deze portefeuille.

In paragraaf 4.3 Kredietrisico is meer informatie opgenomen over de vorderingen op klanten. In 4.3.2 Management en beheersing is informatie opgenomen over de verdeling van de kredietportefeuille en hoe deze beheerd wordt. In 4.3.3 Voorzieningenmethodologie wordt beschreven hoe de stages worden ingedeeld en wordt informatie gegeven over de gebruikte modellen. Van 4.3.4 Cijfers, ratio's en trends tot en met 4.3.8 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid wordt kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de portefeuilles gegeven.

### Verloop vorderingen op klanten (bruto)

|                                                       | Particuliere hypotheken |                     | Overig particulier |            | Mkb-kredieten |            | Overige <sup>1</sup> |                     | Totaal        |               |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|------------|---------------|------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|
| in miljoenen euro's                                   | 2019                    | 2018                | 2019               | 2018       | 2019          | 2018       | 2019                 | 2018                | 2019          | 2018          |
| Openingsbalans                                        | 47.320                  | 45.846              | 110                | 142        | 743           | 786        | 2.489                | 2.674               | 50.662        | 49.448        |
| Reclassificaties                                      | --                      | -7                  | --                 | --         | --            | 15         | --                   | -12                 | --            | -4            |
| Verstrekkingen                                        | 5.733 <sup>2</sup>      | 6.153 <sup>2</sup>  | 1                  | --         | 1             | 35         | 3.312 <sup>3</sup>   | 8.864 <sup>3</sup>  | 9.047         | 15.052        |
| Aflossingen                                           | -5.623 <sup>4</sup>     | -4.866 <sup>4</sup> | -1                 | --         | -41           | -94        | -4.166 <sup>3</sup>  | -9.052 <sup>3</sup> | -9.831        | -14.012       |
| Desinvesteringen                                      | --                      | --                  | --                 | -4         | --            | --         | --                   | --                  | --            | -4            |
| Reële waardemutatatie als gevolg van hedge accounting | 712                     | 190                 | --                 | --         | --            | --         | --                   | --                  | 712           | 190           |
| Valutakoersverschillen                                | --                      | --                  | --                 | --         | --            | --         | 2                    | --                  | 2             | --            |
| Mutatatie lopende rente                               | -7                      | -8                  | --                 | --         | --            | 1          | -4                   | -2                  | -11           | -9            |
| Mutatatie rekening courant                            | --                      | --                  | -23                | -28        | --            | --         | -5                   | 5                   | -28           | -23           |
| Overige mutaties                                      | 26                      | 12                  | --                 | --         | 1             | --         | --                   | 12                  | 27            | 24            |
| <b>Eindbalans</b>                                     | <b>48.161</b>           | <b>47.320</b>       | <b>87</b>          | <b>110</b> | <b>704</b>    | <b>743</b> | <b>1.628</b>         | <b>2.489</b>        | <b>50.580</b> | <b>50.662</b> |

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

2 De verstrekkingen worden gepresenteerd inclusief omzettingen, extra ruimte hypotheken en overbruggingskredieten. Voor omzettingen is dit een bedrag van € 209 miljoen (2018: € 237 miljoen), voor extra ruimtehypotheek en overbruggingskredieten is dit een bedrag van € 868 miljoen (2018: € 761 miljoen).

3 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadmistreerd.

4 De aflossingen worden gepresenteerd inclusief omzettingen, extra ruimte hypotheken en overbruggingskredieten. Voor omzettingen is dit een bedrag van € 270 miljoen (2018: € 305 miljoen), voor extra ruimtehypotheek en overbruggingskredieten is dit een bedrag van € 931 miljoen (2018: € 693 miljoen).

De mutatie rekening-courant van €23 miljoen (2018: € 28 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen.

## Verloop voorzieningen vorderingen op klanten

|                                                                           | Particuliere hypotheeken |           | Overig particulier |           | Mkb-kredieten |           | Overige <sup>1</sup> |          | Totaal     |            | Off-balance <sup>2</sup> |           |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------|-----------|---------------|-----------|----------------------|----------|------------|------------|--------------------------|-----------|
| in miljoenen euro's                                                       | 2019                     | 2018      | 2019               | 2018      | 2019          | 2018      | 2019                 | 2018     | 2019       | 2018       | 2019                     | 2018      |
| <b>Openingsbalans</b>                                                     | <b>58</b>                | <b>74</b> | <b>24</b>          | <b>34</b> | <b>41</b>     | <b>49</b> | <b>3</b>             | <b>1</b> | <b>126</b> | <b>158</b> | <b>5</b>                 | <b>8</b>  |
| Reclassificatie                                                           | 6                        | --        | --                 | --        | --            | --        | --                   | --       | 6          | --         | --                       | --        |
| Gewijzigd kredietrisico                                                   | 12                       | 1         | 5                  | 5         | -1            | --        | --                   | 2        | 16         | 8          | 1                        | -2        |
| Verstekte of gekochte leningen                                            | 4                        | 2         | --                 | --        | --            | --        | --                   | --       | 4          | 2          | --                       | --        |
| Afgeloste of verkochte leningen                                           | -11                      | -6        | -3                 | -3        | -5            | -5        | --                   | --       | -19        | -14        | --                       | -1        |
| Schattingswijzigingen                                                     | 11                       | --        | --                 | --        | --            | --        | --                   | --       | 11         | --         | --                       | --        |
| <b>Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)</b>                    | <b>16</b>                | <b>-3</b> | <b>2</b>           | <b>2</b>  | <b>-6</b>     | <b>-5</b> | <b>--</b>            | <b>2</b> | <b>12</b>  | <b>-4</b>  | <b>1</b>                 | <b>-3</b> |
| Afschrijvingen                                                            | -9                       | -13       | -12                | -12       | -4            | -3        | --                   | --       | -25        | -28        | --                       | --        |
| <b>Eindbalans</b>                                                         | <b>71</b>                | <b>58</b> | <b>14</b>          | <b>24</b> | <b>31</b>     | <b>41</b> | <b>3</b>             | <b>3</b> | <b>119</b> | <b>126</b> | <b>6</b>                 | <b>5</b>  |
| Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)                           | 16                       | -3        | 2                  | 2         | -6            | -5        | --                   | 2        | 12         | -4         | 1                        | -3        |
| Terugontvangen bedragen en overige mutaties direct via de W&V             | -14                      | -4        | -3                 | --        | -2            | --        | --                   | -1       | -19        | -5         | --                       | -1        |
| <b>Totaal bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)<sup>3</sup></b> | <b>2</b>                 | <b>-7</b> | <b>-1</b>          | <b>2</b>  | <b>-8</b>     | <b>-5</b> | <b>--</b>            | <b>1</b> | <b>-7</b>  | <b>-9</b>  | <b>1</b>                 | <b>-4</b> |

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

2 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen. De voorziening voor off-balance posten is begrepen in de post Voorzieningen (zie ook toelichting nummer 17 Voorzieningen).

3 Het totaal aan bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) in de verslag periode is exclusief bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) op beleggingen, deze bedragen een terugneming van € 1 miljoen (2018: bijzondere waardevermindering van € 1 miljoen).

## 8 Materiële en immateriële vaste activa

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR MATERIËLE EN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

#### MATERIËLE VASTE ACTIVA

##### Terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Vastgoed in eigen gebruik bestaat voornamelijk uit kantoren (gebouwen en terreinen) en wordt gewaardeerd tegen de reële waarde (herwaarderingsmodel) gebaseerd op jaarlijkse taxaties, uitgevoerd door externe, onafhankelijke taxateurs.

Toename van de reële waarde boven de kostprijs wordt toegevoegd aan de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen. Positieve herwaarderingsreserves worden ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht, voor zover deze een terugname van eerdere bijzondere waardeverminderingen op hetzelfde actief vormen. Dalingen in de reële waarde worden ten laste van die herwaarderingsreserve gebracht, voor zover ze de terugname van eerdere positieve herwaarderingsreserves op hetzelfde actief vormen. Alle andere dalingen in de reële waarde worden onder afschrijvingen in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Op gebouwen wordt lineair afgeschreven gedurende de economische levensduur, met een maximum van 50 jaar, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. Bij afschrijvingen vindt binnen het eigen vermogen een overboeking plaats van de herwaarderingsreserve naar de overige reserve. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Periodiek wordt beoordeeld of de terreinen en gebouwen een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan.

Bij verkoop wordt het deel van de herwaarderingsreserve gerelateerd aan het verkochte onroerend goed, binnen het vermogen, overgeboekt naar de overige reserves.

##### Informatieverwerkende apparatuur en overige materiële vaste activa

Deze overige materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen kostprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

De kostprijs omvat de uitgaven die direct toewijsbaar zijn aan de verwerving van de activa en wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. De geschatte gebruiksduur kan variëren van 3 tot 10 jaar.

Resultaten op de verkoop van materiële vaste activa worden als onderdeel van de overige operationele opbrengsten verantwoord.

## **IMMATERIËLE VASTE ACTIVA**

### **Algemeen**

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen kostprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

### **Software**

Kosten die direct verband houden met het ontwikkelen van identificeerbare softwareproducten waarover de Volksbank de beschikkingsmacht heeft en waarmee waarschijnlijk in de toekomst economische voordelen zullen worden gegenereerd die hoger zijn dan deze kosten, worden geactiveerd als immateriële vaste activa. De directe kosten omvatten de aan softwareontwikkelingen uitgegeven externe kosten en direct toerekenbare personeelskosten. Alle overige kosten in verband met de ontwikkeling of het onderhoud van software worden als last opgenomen in de periode waarin deze worden gemaakt.

Op de geactiveerde ontwikkelingskosten voor software wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, met een maximum van vijf jaar. Op elke verslagdatum wordt beoordeeld of er een indicatie is die wijst op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

### **Overige immateriële vaste activa**

De overige immateriële vaste activa van de Volksbank bestaan uit het distributienetwerk van de overgenomen RegioBank en worden lineair over hun gebruiksduur afgeschreven of op basis van de winststromen van de onderliggende portefeuilles. Dit is over het algemeen een periode tussen de vijf en vijftien jaar. Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven vindt een toetsing plaats op een bijzondere waardevermindering.

## **WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA**

### **Algemeen**

Een immaterieel vast actief heeft een bijzondere waardevermindering ondergaan als de boekwaarde hoger is dan de realiseerbare waarde uit het voortgezette gebruik (value-in-use) of verkoop van het actief. De realiseerbare waarde is de hoogste waarde van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. De realiseerbare waarde van de activa wordt geschat als er indicaties zijn dat het actief een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Immateriële activa die nog niet beschikbaar zijn voor gebruik worden tenminste jaarlijks getest. Zijn deze immateriële activa initieel opgenomen tijdens de verslagperiode dan wordt vóór het einde van de verslagperiode getoetst op een bijzondere waardevermindering.

### **Software en overige immateriële activa**

De geactiveerde kosten voor software, distributiekanaal en klantenportefeuilles worden op elke verslagdatum beoordeeld op indicatoren die wijzen op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

### **Terugname bijzondere waardevermindervingsverliezen**

Bijzondere waardevermindervingsverliezen op immateriële vaste activa worden teruggenomen als er bewijs is dat er een verandering in de schattingen van de opbrengstwaarde is opgetreden na het moment van de opname van het bijzondere waardevermindervingsverlies. De terugname wordt verwerkt in het resultaat onder afschrijvingen. De boekwaarde na terugname kan nooit hoger zijn dan het bedrag vóór opname van het bijzondere waardevermindervingsverlies.



### Specificatie materiële en immateriële vaste activa

| in miljoenen euro's                            | 2019       | 2018      |
|------------------------------------------------|------------|-----------|
| Terreinen en gebouwen in eigen gebruik         | 17         | 16        |
| Informatieverwerkende apparatuur               | 11         | 14        |
| Overige materiële vaste activa                 | 26         | 33        |
| Gebruiksrechten uit hoofde van leasecontracten | 71         | --        |
| <b>Totaal materiële vaste activa</b>           | <b>125</b> | <b>63</b> |
| Intern ontwikkelde software                    | 1          | 4         |
| Distributienetwerk van RegioBank               | 1          | 2         |
| <b>Totaal immateriële vaste activa</b>         | <b>2</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>127</b> | <b>69</b> |

Voor een verdere toelichting op de gebruiksrechten uit hoofde van leasecontracten zie [16 Lease contracten](#).

### Verloop materiële vaste activa

|                                                               | Terreinen en gebouwen |           | Informatieverwerkende apparatuur |           | Overige materiële vaste activa |           | Totaal    |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| in miljoenen euro's                                           | 2019                  | 2018      | 2019                             | 2018      | 2019                           | 2018      | 2019      | 2018      |
| Cumulatieve aanschaffingswaarden                              | 21                    | 21        | 34                               | 30        | 75                             | 76        | 130       | 127       |
| Cumulatieve herwaarderingsen                                  | 1                     | --        | --                               | --        | --                             | --        | 1         | --        |
| Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen | -5                    | -5        | -22                              | -16       | -50                            | -43       | -77       | -64       |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>17</b>             | <b>16</b> | <b>11</b>                        | <b>14</b> | <b>25</b>                      | <b>33</b> | <b>54</b> | <b>63</b> |
| Openingsbalans                                                | 16                    | 17        | 14                               | 12        | 33                             | 38        | 63        | 67        |
| Herwaarderingsen                                              | 1                     | --        | --                               | --        | --                             | --        | 1         | --        |
| Investeringsen                                                | --                    | --        | 6                                | 8         | 5                              | 4         | 11        | 12        |
| Desinvesteringsen                                             | --                    | -1        | -2                               | --        | -1                             | --        | -3        | -1        |
| Afschrijvingen                                                | -1                    | --        | -6                               | -6        | -9                             | -9        | -16       | -15       |
| Bijzondere waardeverminderingen                               | 1                     | --        | -1                               | --        | -2                             | --        | -2        | --        |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>17</b>             | <b>16</b> | <b>11</b>                        | <b>14</b> | <b>26</b>                      | <b>33</b> | <b>54</b> | <b>63</b> |

Ultimo 2019 bedragen de verbouwingen voor nog niet in gebruik genomen gehuurde kantoorpanden € 1,1 miljoen (2018: € 0,4 miljoen).

### Verloop immateriële vaste activa

|                                                             | Intern ontwikkelde software |          | Distributie netwerk RegioBank |          | Totaal   |          |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|-------------------------------|----------|----------|----------|
| in miljoenen euro's                                         | 2019                        | 2018     | 2019                          | 2018     | 2019     | 2018     |
| Cumulatieve aanschaffingswaarden                            | 15                          | 15       | 21                            | 21       | 36       | 36       |
| Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen | -14                         | -11      | -20                           | -19      | -34      | -30      |
| <b>Eindbalans</b>                                           | <b>1</b>                    | <b>4</b> | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>6</b> |
| Openingsbalans                                              | 4                           | 10       | 2                             | 4        | 6        | 14       |
| Afschrijvingen geactiveerde kosten                          | -3                          | -4       | --                            | --       | -3       | -4       |
| Afschrijvingen aankopen                                     | --                          | --       | -1                            | -2       | -1       | -2       |
| Desinvesteringsen                                           | --                          | -2       | --                            | --       | --       | -2       |
| Bijzondere waardeverminderingen                             | --                          | --       | --                            | --       | --       | --       |
| <b>Eindbalans</b>                                           | <b>1</b>                    | <b>4</b> | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>6</b> |

## Taxatie terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Alle terreinen en gebouwen in eigen gebruik met een reële waarde groter dan € 1 miljoen worden jaarlijks door een externe taxateur gewaardeerd. De overige terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden minimaal eens in de 3 jaar getaxeerd.

### Waardering terreinen en gebouwen in eigen gebruik

| in miljoenen euro's | Getaxeerde balanswaarde | Totaal balanswaarde | % Getaxeerde balanswaarde |
|---------------------|-------------------------|---------------------|---------------------------|
| 2019                | 12                      | 17                  | 71%                       |
| 2018                | 12                      | 16                  | 77%                       |
| 2017                | 12                      | 17                  | 71%                       |

## Hiërarchie reële waardebepaling bij materiële vaste activa

De terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden door de Volksbank, net als voorgaande jaren, geclassificeerd als level 3. Deze activa worden gewaardeerd op basis van jaarlijkse taxaties. De voornaamste parameters voor deze taxaties zijn de markthuurlaarde en het verwachte rendement. Deze parameters zijn niet direct in de markt observeerbaar en daarom classificeren de terreinen en gebouwen in eigen gebruik als level 3.

## 9 Belastingvorderingen en -verplichtingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

#### Vennootschapsbelasting

Acute belastingvorderingen en -verplichtingen betreffen te vorderen of verschuldigde vennootschapsbelasting met betrekking tot de belastbare winst over de verslagperiode en eventueel nog niet afgerekende verschuldigde belasting over voorgaande periodes. Acute belastingvorderingen en -schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde volgens het geldende belastingtarief waartegen afgerekend zal worden.

#### Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

Voor voorwaartse verliescompensatie en tijdelijke verschillen tussen de fiscale boekwaarde van activa en verplichtingen en de commerciële boekwaarde worden uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen gevormd. Hierbij wordt uitgegaan van de belastingtarieven die gelden per balansdatum en de tarieven die zullen gelden in de periode waarin de uitgestelde belastingvorderingen of verplichtingen worden afgewikkeld. De uitgestelde belastingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Uitgestelde belastingvorderingen worden alleen opgenomen indien het waarschijnlijk wordt geacht dat in de nabije toekomst voldoende fiscale winsten worden gerealiseerd ter compensatie van de uitgestelde belastingvorderingen. Voor tijdelijke verschillen tussen de commerciële boekwaarde en fiscale waarde van investeringen in groepsmaatschappijen en deelnemingen worden uitgestelde belastingen opgenomen, behalve als de Volksbank het tijdstip kan bepalen waarop deze tijdelijke verschillen aflopen en het daarbij waarschijnlijk is dat deze verschillen niet zullen aflopen in de nabije toekomst. De uitgestelde belastingvorderingen worden op balansdatum beoordeeld.

De belangrijkste tijdelijke verschillen vloeien voort uit de herwaardering van materiële vaste activa, bepaalde financiële activa en verplichtingen waaronder derivatencontracten en toepassing van hedge accounting, pensioenvoorzieningen, voorwaarts te verrekenen verliezen, en, met betrekking tot acquisities, uit het verschil tussen (a) het saldo van de reële waarde van de overgenomen netto-activa en (b) de fiscale waarde.

Uitgestelde belastingen met betrekking tot de herwaardering van hiervoor genoemde activa en passiva waarvan waardeveranderingen direct ten laste of ten gunste van het eigen vermogen worden gebracht, worden ook ten gunste of ten laste van het eigen vermogen gebracht en worden bij realisatie samen met de uitgestelde waardeveranderingen opgenomen in de winst- en verliesrekening.

## Specificatie belastingvorderingen en -verplichtingen

| in miljoenen euro's     | Belastingvorderingen |            | Belastingverplichtingen |           |
|-------------------------|----------------------|------------|-------------------------|-----------|
|                         | 2019                 | 2018       | 2019                    | 2018      |
| Vennootschapsbelasting  | 56                   | 63         | --                      | --        |
| Uitgestelde belastingen | 43                   | 70         | 15                      | 15        |
| <b>Totaal</b>           | <b>99</b>            | <b>133</b> | <b>15</b>               | <b>15</b> |

### VENNOOTSCHAPSBELASTING

De acuut te vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting tot en met de jaren 2017 staan onherroepelijk vast. De aangifte over het jaar 2017 is in 2019 ingediend en in oktober 2019 definitief vastgesteld. De op basis van de definitieve aanslag alsmede de ingediende aangifte verschuldigde vennootschapsbelasting van de diverse onderdelen van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting zijn afgerekend met het hoofd van de fiscale eenheid, te weten de Volksbank. De aangifte vennootschapsbelasting over 2018 dient voor 1 mei 2020 ingediend te zijn.

## Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2019

| in miljoenen euro's      | Stand per<br>1 januari 2019 | Mutatie via<br>W&V | Mutatie via<br>eigen<br>vermogen | Overige<br>mutaties | Eindbalans |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------|------------|
| Immateriële vaste activa | -1                          | 1                  | --                               | --                  | --         |
| Materiële vaste activa   | 2                           | --                 | --                               | --                  | 2          |
| Beleggingen              | -4                          | --                 | -2                               | --                  | -6         |
| Derivaten                | -10                         | --                 | 1                                | --                  | -9         |
| Vorderingen op klanten   | 58                          | -25                | --                               | 3                   | 36         |
| Voorzieningen            | 8                           | -4                 | --                               | --                  | 4          |
| Overige                  | 2                           | -1                 | --                               | --                  | 1          |
| <b>Totaal</b>            | <b>55</b>                   | <b>-29</b>         | <b>-1</b>                        | <b>3</b>            | <b>28</b>  |

## Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2018

| in miljoenen euro's      | Stand per<br>1 januari 2018 | Mutatie via<br>W&V | Mutatie via<br>eigen<br>vermogen | Overige<br>mutaties <sup>1</sup> | Eindbalans |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------|
| Immateriële vaste activa | -1                          | --                 | --                               | --                               | -1         |
| Materiële vaste activa   | 1                           | 1                  | --                               | --                               | 2          |
| Beleggingen              | -5                          | --                 | 1                                | --                               | -4         |
| Derivaten                | -12                         | --                 | 2                                | --                               | -10        |
| Vorderingen op klanten   | 90                          | -25                | --                               | -7                               | 58         |
| Voorzieningen            | 17                          | -9                 | --                               | --                               | 8          |
| Overige                  | 2                           | --                 | --                               | --                               | 2          |
| <b>Totaal</b>            | <b>92</b>                   | <b>-33</b>         | <b>3</b>                         | <b>-7</b>                        | <b>55</b>  |

1 Betreft impact tariefsverlaging vennootschapsbelasting via de winst- en verliesrekening en via het eigen vermogen.

## Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

| in miljoenen euro's            | 2019      | 2018     |
|--------------------------------|-----------|----------|
| Mutatie cashflow hedge reserve | 1         | 2        |
| Mutatie reële waarderreserve   | -2        | 1        |
| <b>Totaal</b>                  | <b>-1</b> | <b>3</b> |

**Fiscaal compensabele verliezen**

| in miljoenen euro's                                                         | 2019  | 2018  |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Totaal fiscaal compensabele verliezen                                       | --    | --    |
| Uitgestelde belastingvorderingen berekend op fiscaal compensabele verliezen | --    | --    |
| Gemiddeld belastingpercentage                                               | 25,0% | 25,0% |

De uitgestelde belastingvorderingen ultimo 2019 hebben met name betrekking op een tijdelijk waarderingsverschil in de vorderingen op klanten. De resterende looptijd van dit tijdelijke waarderingsverschil is 1,5 jaar.

De financiële instrumenten worden in de fiscale aangifte vrijwel geheel gewaardeerd op basis van dezelfde waarderingsgrondslagen als die van toepassing zijn op de commerciële jaarrekening.

## 10 Overige activa

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE ACTIVA**

De overige activa bestaan uit overlopende activa en overige vorderingen, waarin begrepen overige belastingen. De overige belastingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Andere overige vorderingen en overlopende activa worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Het netto bedrag van vorderingen en voorzieningen in het kader van het depositogarantiestelsel (DGS) is geboekt onder overlopende activa.

**Specificatie overige activa**

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Overlopende activa  | 162        | 148        |
| Overige vorderingen | 106        | 143        |
| <b>Totaal</b>       | <b>268</b> | <b>292</b> |

De overlopende activa bestaan onder meer uit het door de Volksbank aan DNB betaalde voorschot (netto bedrag van vorderingen en voorzieningen) van € 58 miljoen (2018: € 57 miljoen) onder het depositogarantiestelsel voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank.

## 11 Spaargelden

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SPAARGELDEN**

Spaargelden bestaan uit saldi op (bank)spaarrekeningen, spaardeposito's en termijndeposito's van huishoudens. Spaargelden worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek Rentelasten gedurende de looptijd van deze spaargelden.

**Specificatie spaargelden**

| in miljoenen euro's | 2019          | 2018          |
|---------------------|---------------|---------------|
| Direct opvraagbaar  | 34.080        | 32.871        |
| Overige spaargelden | 4.324         | 4.505         |
| <b>Totaal</b>       | <b>38.404</b> | <b>37.376</b> |

Onder de overige spaargelden is voor een bedrag van € 3.542 miljoen (2018: € 3.452 miljoen) aan banksparen en voor € 158 miljoen (2018: € 178 miljoen) aan levensloop sparen opgenomen.

## 12 Overige schulden aan klanten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE SCHULDEN AAN KLANTEN

Overige schulden aan klanten hebben betrekking op niet-achtergestelde schulden aan niet-banken voor zover niet belichaamd in schuldbewijzen. De post bestaat voornamelijk uit direct opvraagbare rekening courant tegoeden, kasgelden en hypotheekdepots.

Overige schulden aan klanten worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze schulden.

#### Specificatie overige schulden aan klanten

| in miljoenen euro's                         | 2019          | 2018          |
|---------------------------------------------|---------------|---------------|
| Onderhandse leningen                        | 917           | 931           |
| Onderhandse leningen securitisatieprogramma | 254           | 708           |
| Direct opvraagbare tegoeden                 | 6.951         | 6.470         |
| Hypotheekdepots                             | 381           | 462           |
| Spaardelen                                  | 2.138         | 2.270         |
| <b>Totaal</b>                               | <b>10.641</b> | <b>10.841</b> |

Onder de onderhandse leningen heeft € 478 miljoen betrekking op plaatsing van schuldbrieven (Schuldscheine) bij pensioen- en verzekeringsmaatschappijen (2018: € 557 miljoen).

Een deel van de onderhandse leningen is uitgegeven via het covered bond programma van de Volksbank. De waarde van de onderhandse leningen binnen dit programma bedraagt € 430 miljoen (2018: € 361 miljoen). Bij deze leningen is door de Covered Bond Company aanvullende zekerheid gegeven op de terugbetaling. Zie voor meer informatie over het covered bond programma toelichting [14 Schuldbewijzen](#).

De post onderhandse leningen securitisatieprogramma van € 254 miljoen (2018: € 708 miljoen) betreft leningen die zijn verstrekt door verzekeraar VIVAT in de vorm van sub-participaties in de door de Volksbank meegeconsolideerde securitisatie-entiteiten.

Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheken gesecuritiseerd waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Bij gesecuritiseerde spaarhypotheken wordt rekening gehouden met het opgebouwde spaardeel door middel van een sub-participatie van VIVAT in de securitisatie-entiteit. Hiertoe ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de Volksbank ter grootte van het opgebouwde spaardeel om daarmee haar (sub-)participaties te financieren. Dit betekent dat onder de vorderingen op klanten hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen is opgenomen dat door de Volksbank is verstrekt aan VIVAT.

In het kader van een spaarhypotheekarrangement hebben de Volksbank en verzekeraar VIVAT afgesproken dat de door de verzekeraar van de klant ontvangen spaarpremies worden belegd bij de bank. Door deze spaarpremies en de bijgeschreven rente (het spaarkapitaal bestemd voor aflossing van de hypotheek) heeft de verzekeraar een concurrente vordering op de bank. Om dit debiteurenrisico van de verzekeraar te spreiden is een cessie-retrocessie overeenkomst afgesloten waarbij het spaarkapitaal door de verzekeraar wordt overgedragen aan de bank tegenover een gedeeltelijk en gemeenschappelijk juridische eigendomsrecht op de spaarhypotheekvorderingen. In 2019 bedroeg het opgebouwde spaarkapitaal in totaal € 1.468 miljoen (2018: € 1.550 miljoen).

## 13 Schulden aan banken

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SCHULDEN AAN BANKEN

Schulden aan banken betreffen de niet-achtergestelde schulden aan kredietinstellingen. Onder de schulden aan banken vallen onderhandse leningen, rekeningen couranten en repo's.



Schulden aan banken worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze schulden.

### Specificatie schulden aan banken

| in miljoenen euro's        | 2019       | 2018         |
|----------------------------|------------|--------------|
| Direct opvraagbaar         | 159        | 180          |
| Deposito's en certificaten | 349        | 417          |
| Repo-contracten            | --         | 484          |
| Onderhandse leningen       | 33         | 35           |
| <b>Totaal</b>              | <b>541</b> | <b>1.116</b> |

De onderhandse leningen bedragen € 33 miljoen (2018: € 35 miljoen) en hebben volledig betrekking op Duitse schuldbrieven (Schuldscheine) uitgegeven door banken.

## 14 Schuldbewijzen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SCHULDBEWIJZEN

Onder schuldbewijzen zijn opgenomen de niet-achtergestelde obligaties en andere schuldbewijzen met een vaste of variabele rente. Uitstaande schuldbewijzen worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, welke gewoonlijk overeenkomt met de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van de gemaakte transactiekosten. Na eerste opname worden deze instrumenten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Wanneer de Volksbank eigen schuldbewijzen terugkoopt, worden deze in mindering gebracht op de uitstaande schuldbewijzen op de balans.

### Specificatie schuldbewijzen

| in miljoenen euro's                                                       | 2019         | 2018         |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Medium Term Notes                                                         | 6.062        | 4.937        |
| Depositocertificaten                                                      | 322          | 225          |
| Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Pearl en Lowland | 522          | 609          |
| Securitisatieprogramma Holland Homes                                      | --           | 51           |
| <b>Balanswaarde eind van het jaar</b>                                     | <b>6.906</b> | <b>5.822</b> |

### Verloop schuldbewijzen

|                       | Medium Term Notes |              | Depositocertificaten |            | Uitgegeven onder securitisatieprogramma's |            | Holland Homes |           | Totaal       |              |
|-----------------------|-------------------|--------------|----------------------|------------|-------------------------------------------|------------|---------------|-----------|--------------|--------------|
| in miljoenen euro's   | 2019              | 2018         | 2019                 | 2018       | 2019                                      | 2018       | 2019          | 2018      | 2019         | 2018         |
| Openingsbalans        | 4.937             | 3.294        | 225                  | 472        | 609                                       | 711        | 51            | 440       | 5.822        | 4.917        |
| Uitgiften             | 1.212             | 1.751        | 979                  | 1.269      | --                                        | --         | --            | --        | 2.191        | 3.020        |
| Aflossingen           | -72               | -94          | -883                 | -1.516     | -87                                       | -102       | -51           | -391      | -1.093       | -2.103       |
| Amortisatie (dis)agio | 4                 | 4            | 1                    | --         | --                                        | --         | --            | 2         | 5            | 6            |
| Mutatie lopende rente | 3                 | 10           | --                   | --         | --                                        | --         | --            | --        | 3            | 10           |
| Overige mutaties      | -22               | -28          | --                   | --         | --                                        | --         | --            | --        | -22          | -28          |
| <b>Eindbalans</b>     | <b>6.062</b>      | <b>4.937</b> | <b>322</b>           | <b>225</b> | <b>522</b>                                | <b>609</b> | <b>--</b>     | <b>51</b> | <b>6.906</b> | <b>5.822</b> |

## Medium Term Notes

### Specificatie Medium Term Notes

|                                  | Couponrente | Balanswaarde | Nominale waarde | Balanswaarde | Nominale waarde |
|----------------------------------|-------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| in miljoenen euro's <sup>1</sup> |             | 2019         | 2019            | 2018         | 2018            |
| De Volksbank N.V.                | Fixed       | 5.540        | 5.489           | 4.308        | 4.242           |
| De Volksbank N.V.                | Structured  | 124          | 93              | 189          | 160             |
| De Volksbank N.V.                | Floating    | 398          | 397             | 440          | 432             |
| <b>Totaal</b>                    |             | <b>6.062</b> | <b>5.979</b>    | <b>4.937</b> | <b>4.834</b>    |

1 MTN's voor 2017 zijn afgesloten onder de naam SNS Bank N.V.

De Medium Term Notes omvatten zowel onderhandse leningen als openbare leningen die zijn uitgegeven onder het EMTN raamwerk.

Onder de Medium Term Notes zijn € 4,0 miljard (2018: € 3,3 miljard) obligaties uitgegeven onder het covered bond programma door de Volksbank. De betaling van rente en hoofdsom wordt gegarandeerd door een gestructureerde entiteit, Covered Bond Company B.V. (CBC). Om CBC zijn garantie te kunnen laten vervullen, heeft de Volksbank door haar verstrekte Nederlandse hypothecaire leningen juridisch overgedragen aan CBC. Tevens biedt de Volksbank bescherming tegen eventuele verslechtering van de hypothecaire leningen. CBC wordt volledig mee-geconsolideerd door de Volksbank.

Met betrekking tot het programma voor gedekte obligaties heeft de Volksbank zich ertoe verbonden om op verzoek van CBC additionele activa over te dragen naar CBC, op voorwaarde dat CBC alleen om overdracht van activa zal vragen als zij vaststelt dat de asset cover test is geschonden. De asset cover test is een rekenkundige test die het minimumbedrag aan activa bepaalt dat nodig is om de door CBC gegarandeerde passiva te dekken.

Van de geplaatste Medium Term Notes in 2019 is in een publieke transactie € 0,5 miljard uitgegeven in januari met een rentepercentage van 0,5% en een looptijd van 7 jaar. Daarnaast is er in september een greenbond uitgegeven in een publieke transactie ter waarde van € 0,5 miljard met een rentepercentage van 0,01% en een looptijd van 5 jaar.

### Depositocertificaten

Depositocertificaten zijn schuldbewijzen met een vast rentepercentage en een korte looptijd. Eind 2019 heeft de Volksbank € 322 miljoen aan depositocertificaten uitstaan (2018: € 225 miljoen).

### Securitisatieprogramma's

De Volksbank heeft securitisatieprogramma's opgezet om financiering te verkrijgen en om de liquiditeit te verbeteren. Binnen het programma verkoopt de Volksbank de door haar verstrekte hypothecaire vorderingen aan een gestructureerde entiteit (Special Purpose Vehicle - SPV). De SPV geeft effecten uit, die kwalificeren als beleenbaar onderpand voor de Europese Centrale Bank. In de meeste programma's werkt de Volksbank als investeerder van de gesecuritiseerde effecten. De SPV's worden opgericht ten behoeve van de Volksbank en er is beperkte overdracht van risico's en voordelen. Hierdoor blijft de Volksbank de SPV's consolideren.

### Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Pearl en Lowland

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. In deze securitisatietransacties is het economische eigendom van hypothecaire vorderingen overgedragen aan afzonderlijke vennootschappen. Deze vorderingen zijn overgedragen tegen nominale waarde plus een uitgestelde vergoeding. Een positief resultaat binnen de vennootschappen leidt tot het ontstaan van een positieve waarde van de uitgestelde vergoeding. De Volksbank houdt hiermee een economisch belang in de vennootschappen. Op grond van dit economische belang en de overige door IFRS vastgestelde criteria voor overheersende zeggenschap, heeft de Volksbank deze vennootschappen integraal in de jaarrekening geconsolideerd.

De securitisatietransacties kennen een zogenoemde call & step-up structuur. Dit houdt in dat vanaf een vooraf vastgestelde datum (call) de vennootschap het recht heeft om de obligatieleningen vervroegd af te lossen. Tevens zal op deze datum de coupon op de obligaties een renteverhoging (step-up) kennen. Onder normale marktomstandigheden zal er hierdoor een economisch motief ontstaan om de obligaties vervroegd af te lossen. In de tabel is een overzicht opgenomen van de securitisaties per 31 december.

**Overzicht schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Pearl en Lowland**

|                     | Oorspronkelijke<br>hoofdsom | Aanvang<br>securitisatie | Balanswaarde<br>Obligaties |               | Eerste call-<br>optie datum | Contractuele<br>expiratie |
|---------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|
| in miljoenen euro's |                             |                          | 2019                       | 2018          |                             |                           |
| Pearl 1             | 1.014                       | 09-2006                  | 600                        | 687           | 18-09-2026                  | 18-09-2047                |
| Lowland 4           | 4.114                       | 02-2017                  | 4.083                      | 4.067         | 18-02-2022                  | 18-02-2054                |
| Lowland 5           | 5.027                       | 05-2018                  | 5.012                      | 5.007         | 18-05-2023                  | 18-05-2055                |
| Lowland 6           | 2.500                       | 10-2018                  | 2.494                      | 2.492         | 18-10-2023                  | 18-10-2055                |
| <b>Totaal</b>       | <b>12.655</b>               |                          | <b>12.189</b>              | <b>12.253</b> |                             |                           |
| In eigen positie    |                             |                          | -11.667                    | -11.644       |                             |                           |
| <b>Totaal</b>       |                             |                          | <b>522</b>                 | <b>609</b>    |                             |                           |

Eind 2019 heeft de Volksbank obligaties van securitisatieprogramma's in eigen positie met een geamortiseerde kostprijs van € 11,7 miljard (2018: € 11,6 miljard).

Senior tranches van Pearl 1 en Lowland 4 worden deels en de Lowlands securitisaties geheel op eigen boek gehouden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

**Securitisatieprogramma's Holland Homes**

De Volksbank had in 2019 naast haar reguliere securitisatieprogramma's een deel van haar hypotheek gesecuritiseerd via de Holland Homes-transacties. De bij deze transacties opgerichte vennootschappen (special purpose entities) zijn gefinancierd met door deze vennootschappen uitgegeven langetermijnobligaties. De verplichtingen aan de obligatiehouders en de inkomsten uit de hypotheek zijn gematcht met behulp van interest rate swaps.

**Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes**

|                            | Oorspronkelijke<br>hoofdsom | Aanvang<br>securitisatie | Balanswaarde<br>Obligaties |           | Datum put-<br>optie | Contractuele<br>expiratie |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|---------------------|---------------------------|
| in miljoenen euro's        |                             |                          | 2019                       | 2018      |                     |                           |
| Holland Homes (MBS 2000-1) | 350                         | 11-2000                  | --                         | 51        | n.v.t.              | 24-09-2030                |
| In eigen positie           |                             |                          | --                         | --        |                     |                           |
| <b>Totaal</b>              |                             |                          | <b>--</b>                  | <b>51</b> |                     |                           |

In 2019 zijn de schuldbewijzen Holland Homes (2000-1) afgelost.

## 15 Overige verplichtingen

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE VERPLICHTINGEN**

De overige verplichtingen bestaan uit overige belastingen, overige schulden en leaseverplichtingen. Overige belastingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Overige schulden worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

**Specificatie overige verplichtingen**

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Overige belastingen | 16         | 16         |
| Overige schulden    | 406        | 471        |
| Leaseverplichtingen | 70         | --         |
| <b>Totaal</b>       | <b>492</b> | <b>487</b> |

Voor de waarderinggrondslagen en verdere toelichting op de leaseverplichtingen zie [16 Lease contracten](#).

## 16 Lease contracten

Van een leasecontract is sprake indien zeggenschap over het gebruik van een bepaald actief voor een bepaalde periode is verkregen in ruil voor een vergoeding. De voornaamste leasecontracten die door de Volksbank zijn aangegaan betreffen de leases voor panden.

De Volksbank neemt een leaseverplichting op indien beschikking is gekregen over het onderliggende actief. De leaseverplichting wordt gewaardeerd tegen de contante waarde van de leasebetalingen die op dat moment nog niet zijn verricht. Omdat de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomsten niet op eenvoudige wijze kan worden vastgesteld wordt de marginale rentevoet van de Volksbank gehanteerd. De leasebetalingen worden verdisconteerd met behulp van deze marginale rentevoet. Gedurende de looptijd van een contract wordt de leaseverplichting verhoogd met lopende rente en verlaagd met leasebetalingen. De leaseverplichting wordt gecorrigeerd voor indexaties van de leasebetalingen, eventuele veranderingen aan het contract of gewijzigde inschatting van eventuele verlengings- of beëindigingsopties.

Het recht op gebruik van het onderliggende actief wordt gewaardeerd tegen kostprijs minus cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De verwerkte leasebetalingen, initiële directe kosten en vooruitbetalingen maken onderdeel uit van de kostprijs. Eventuele correcties in de leaseverplichting worden dienovereenkomstig verwerkt in het recht op gebruik van het actief. Het recht op gebruik wordt lineair afgeschreven gedurende de resterende duur van het contract.

Leasecontracten voor panden worden doorgaans aangegaan voor een contractuele periode van 5 jaar. Verlengings- en beëindigingsopties die buiten de termijn van 5 jaar liggen worden niet meegenomen in de bepaling van de leaseverplichting, omdat termijnen die buiten deze periode liggen niet redelijk zeker zijn om te worden geëffectueerd.

De Volksbank maakt gebruik van de mogelijkheid om leasecontracten van korte duur en leasecontracten voor activa met een lage waarde niet op de balans op te nemen maar als last in het resultaat te verwerken.

### SUBLEASES

Een aantal winkellocaties wordt onderverhuurd aan franchisenemers. Daarnaast wordt een deel van het hoofdkantoor onderverhuurd aan derden. Aangezien niet alle aan het recht op gebruik van het onderliggende actief verbonden risico's en voordelen van deze contracten zijn overgedragen aan de onderverhuurder zijn deze gekwalificeerd als operationele sublease contracten. Leasebaten worden verwerkt via het resultaat.

#### Verloop gebruiksrecht uit hoofde van leasecontracten

| in miljoenen euro's             | 2019      |
|---------------------------------|-----------|
| Openingsbalans                  | 79        |
| Toevoegingen                    | 5         |
| Afschrijvingen gebruiksrecht    | -13       |
| Bijzondere waardeverminderingen | --        |
| <b>Eindbalans</b>               | <b>71</b> |

#### Verloop leaseverplichtingen

| in miljoenen euro's                | 2019      |
|------------------------------------|-----------|
| Openingsbalans                     | 76        |
| Toevoegingen                       | 6         |
| Rentelasten op leaseverplichtingen | 1         |
| Leasebetalingen                    | -13       |
| <b>Eindbalans</b>                  | <b>70</b> |

De lasten die verband houden met leasecontracten van korte duur en de lasten die verband houden met activa met een lage waarde waren nihil in 2019.

De totale kasstroom uit hoofde van leases gedurende het boekjaar bedragen € 9 miljoen.

Voor een overzicht van de toekomstige kasstromen uit hoofde van leasecontracten wordt verwezen naar [paragraaf 4.6.5 Financieringsstrategie](#).

De inkomsten uit de subleases van gebouwen bedraagt € 3 miljoen negatief in 2019.

#### Toekomstige te ontvangen leasebetalingen

| in miljoenen euro's | 2019     |
|---------------------|----------|
| 1 jaar              | 3        |
| 2 jaar              | 3        |
| 3 jaar              | 1        |
| 4 jaar              | --       |
| 5 jaar              | --       |
| > 5 jaar            | --       |
| <b>Totaal</b>       | <b>7</b> |

Voor meer informatie over de transitie van IAS 17 naar IFRS 16 wordt verwezen naar [de grondslagen](#). Voor meer informatie over de niet uit de balans blijvende verplichtingen en te ontvangen leasebetalingen onder IAS 17 wordt verwezen naar toelichting [19 Niet uit de balans blijvende verplichtingen](#).

## 17 Voorzieningen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOORZIENINGEN

#### Algemeen

Voorzieningen worden getroffen wanneer de Volksbank een bestaande in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft die voortvloeit uit gebeurtenissen in het verleden, het meer waarschijnlijk is dan niet dat voor de afwikkeling van de verplichting een uitstroom van economische middelen noodzakelijk is en een betrouwbare schatting van de omvang van de verplichting kan worden gemaakt. De voorzieningen worden gewaardeerd op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Dotaties en eventuele latere vrijvallen worden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

#### Personeelsverplichtingen

De Volksbank treft een voorziening uit hoofde van verplichtingen aan personeelsleden, inclusief die na pensioenering recht hebben op personeelsregelingen. Dit betreft met name de spaar-, hypotheek-, en jubileumregeling. De waardering is gebaseerd op de netto contante waarde waarbij rekening wordt gehouden met actuariële veronderstellingen.

#### Reorganisatievoorziening

De reorganisatievoorziening is een specifieke voorziening en bestaat uit de naar verwachting te betalen ontslagvergoedingen en andere kosten die direct zijn toe te rekenen aan de reorganisatie. Deze kosten worden opgenomen in de periode waarin een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting tot betaling ontstaat. Voor kosten of toekomstige bedrijfsverliezen die betrekking hebben op de voortgezette activiteiten wordt vooraf geen voorziening getroffen.

De Volksbank neemt ontslagvergoedingen op wanneer de Volksbank zich aantoonbaar heeft verbonden aan:

- beëindiging van het dienstverband van huidige werknemers volgens een aangekondigd gedetailleerd formeel plan zonder dat het plan kan worden ingetrokken; of
- uitkering van ontslagvergoedingen als gevolg van een aanbod ter aanmoediging van vrijwillig ontslag dat niet kan worden ingetrokken. Ontslagvergoedingen die na meer dan twaalf maanden na balansdatum verschuldigd zijn, worden contant gemaakt.

#### Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan onder andere uit voorzieningen voor gerechtelijke procedures voor de geschatte verplichting op de balansdatum. De voorziening omvat een schatting van de in de loop van de juridische procedures te verrichten betalingen. Voor zover relevant resulteert een eventuele externe dekking van de juridische claim in de opname van een vordering indien de betaling aan de Volksbank vrijwel zeker is.



**Specificatie voorzieningen**

| in miljoenen euro's                         | 2019      | 2018      |
|---------------------------------------------|-----------|-----------|
| Personeelsverplichtingen                    | 16        | 16        |
| Reorganisatievoorziening                    | 15        | 42        |
| Overige voorzieningen                       | 27        | 35        |
| Kredietvoorziening off-balance sheet posten | 6         | 5         |
| <b>Totaal</b>                               | <b>64</b> | <b>98</b> |

Zie toelichting 19 Niet uit de balans blijvende verplichtingen voor een nadere toelichting op de belangrijkste lopende procedures tegen de Volksbank.

De reorganisatievoorziening is opnieuw beoordeeld in 2019. Aan de reorganisatievoorziening is in 2019 € 6 miljoen gedoteerd. Deze dotatie hield verband met nadere initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren. Tevens heeft er € 33 miljoen aan onttrekkingen plaatsgevonden in 2019. De reorganisatievoorziening loopt tot en met 2020.

De personeelsvoorzieningen en overige voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter.

**Verloop voorzieningen**

|                     | Personeels-verplichtingen |           | Reorganisatie-voorziening |           | Overige voorzieningen |           |
|---------------------|---------------------------|-----------|---------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| in miljoenen euro's | 2019                      | 2018      | 2019                      | 2018      | 2019                  | 2018      |
| Openingsbalans      | 16                        | 16        | 42                        | 41        | 35                    | 68        |
| Dotaties            | 3                         | 1         | 6                         | 21        | 6                     | --        |
| Onttrekkingen       | -1                        | -1        | -33                       | -20       | -5                    | -23       |
| Vrijvallen          | -2                        | --        | --                        | --        | -9                    | -10       |
| <b>Eindbalans</b>   | <b>16</b>                 | <b>16</b> | <b>15</b>                 | <b>42</b> | <b>27</b>             | <b>35</b> |

Het verloop van de kredietvoorziening van off-balance sheet posten is weergegeven in de toelichting 7 Vorderingen op klanten.

## 18 Achtergestelde schulden

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN ACHTERGESTELDE SCHULDEN**

Waardering bij eerste opname vindt plaats tegen reële waarde, welke gewoonlijk overeenkomt met de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van transactiekosten. De vervolgwaaardering is geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

De achtergestelde schulden bij de Volksbank maken deel uit van het in aanmerking komend toetsingsvermogen dat wordt gebruikt bij het bepalen van de solvabiliteit van de Volksbank.

De (Tier 2) obligaties hebben een boekwaarde per 31 december 2019 van € 502 miljoen (2018: €502 miljoen). Deze achtergestelde obligaties zijn in 2015 geplaatst met een nominale waarde van € 500 miljoen. De obligaties hebben een looptijd van tien jaar, een vaste couponrente van 3,75% en hebben een eenmalige mogelijkheid voor aflossing of renteaanpassing na vijf jaar.

**Verloop achtergestelde schulden**

| In miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Openingsbalans      | 502        | 501        |
| Herwaarderingen     | --         | 1          |
| <b>Eindbalans</b>   | <b>502</b> | <b>502</b> |

## 19 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NIET UIT DE BALANS BLIJVENDE VERPLICHTINGEN

Voorwaardelijke verplichtingen zijn verplichtingen die niet worden opgenomen in de balans, omdat het bestaan afhankelijk is van het zich in de toekomst al dan niet voordoen van een of meer onzekere gebeurtenissen zonder dat de Volksbank daarop doorslaggevend invloed kan uitoefenen. Het is niet mogelijk om een betrouwbare schatting van de verplichting te maken. Voor de Volksbank vallen hieronder verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties, onherroepelijke faciliteiten, terugkoopverplichtingen en overige voorwaardelijke verplichtingen.

De voorwaardelijke verplichtingen worden gepresenteerd op basis van het maximale potentiële kredietrisico. Voor de bepaling van het maximale potentiële kredietrisico wordt verondersteld dat alle tegenpartijen hun contractuele verplichtingen niet meer nakomen en alle bestaande zekerheden geen waarde hebben.

### Bijzondere waardeverminderingen niet uit de balans blijvende verplichtingen

De bijzondere waardevermindering die worden getroffen voor niet uit de balans blijvende verplichtingen zoals onherroepelijke faciliteiten en garanties worden verantwoord in de balanscategorie 17 Voorzieningen. Voor een nadere toelichting op de bijzondere waardeverminderingen wordt verwezen naar toelichting 7 Vorderingen op klanten.

## Voorwaardelijke verplichtingen

### Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

| in miljoenen euro's                                        | 2019         | 2018         |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties  | 12           | 17           |
| Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten | 1.406        | 1.348        |
| Terugkoopverplichtingen                                    | 684          | 868          |
| <b>Totaal</b>                                              | <b>2.102</b> | <b>2.233</b> |

De onherroepelijke faciliteiten bestaan onder meer uit kredietfaciliteiten die zijn toegezegd aan klanten, maar waarop nog geen beroep is gedaan. Deze faciliteiten zijn toegezegd voor een vastgestelde tijdsduur en tegen een variabel rentepercentage. Voor het merendeel van de onherroepelijke kredietfaciliteiten zijn zekerheden gesteld.

Een deel van de terugkoopverplichtingen van € 527 miljoen (2018: € 623 miljoen) met hypothecaire zekerheid zijn in het verleden door een rechtsvoorganger van de Volksbank verkocht. Deze verkooptransactie houdt in dat de Volksbank als rechtsopvolger een terugkoopverplichting heeft op de renteherzieningsdatum en/of omzetting van de aflosvorm van de betreffende vordering. De terugkoopprijs is gelijk aan de uitstaande hoofdsom gecorrigeerd voor opgebouwd spaarkapitaal bestemd voor de aflossing van de hypotheek.

Daarnaast zijn de Volksbank en SRLEV (de vennootschap waarin de levensverzekeringsactiviteiten van VIVAT N.V. zijn ondergebracht) in 2015 overeengekomen dat de Volksbank een hypotheekportefeuille van SRLEV (terug)koopt, de waarde van de terug te kopen hypotheekportefeuille is per 31 december 2019 € 157 miljoen (2018: € 245 miljoen). De hypotheek worden op maandelijkse basis teruggekocht indien een leningdeel aan bepaalde voorwaarden voldoet, zoals renteherzieningsdatum en omzetting van de aflosvorm. De terugkoopprijs is gelijk aan de uitstaande hoofdsom gecorrigeerd voor opgebouwd spaarkapitaal bestemd voor de aflossing van de hypotheek.

### Vervalschema terugkoopverplichtingen

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| < 1 jaar            | 17         | 43         |
| 1 - 5 jaar          | 32         | 36         |
| > 5 jaar            | 635        | 789        |
| <b>Totaal</b>       | <b>684</b> | <b>868</b> |

## Garantie- en compensatiestelsels

Op 26 november 2015 is de Europese richtlijn inzake depositogarantiestelsel geïmplementeerd in Nederlandse wetgeving. De Europese richtlijn voor het depositogarantiestelsel geeft gemeenschappelijke vereisten in de hele EU met het doel de bescherming van de spaarders te versterken. Het zorgt ervoor dat spaarders profiteren van een gegarandeerde dekking tot € 100.000 in geval van faillissement. Deze bescherming wordt gerealiseerd door voor dit depositogarantiestelsel de middelen te vergaren uit de bankensector. Een belangrijk onderdeel van de regelgeving is een vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel (DGS). Banken dragen in het DGS op kwartaalbasis premies bij aan een depositogarantiefonds (DGF). De hoogte van de premie die de Volksbank betaalt, hangt af van het bedrag aan gegarandeerde deposito's bij de Volksbank en het risicoprofiel, mede in relatie tot de andere banken die deel uitmaken van het stelsel. De doelomvang van het fonds is gelijk aan 0,8% van het totaal aan gegarandeerde deposito's van de banken gezamenlijk, een omvang die in 2024 moet zijn bereikt. In 2019 heeft de Volksbank € 34 miljoen (2018: € 32 miljoen) aan het DGS bijgedragen.

In 2015 is een Nationaal Resolutie Fonds (NRF) opgericht voor de financiering van ordelijke liquidaties van falende banken. Dit fonds wordt door (ex-ante) bijdragen van de banken gefinancierd. In 2016 is het NRF vervangen door het Single Resolution Fonds (SRF). De benodigde middelen voor het SRF worden in acht jaar opgebouwd, met als doel het bereiken van tenminste 1% van het bedrag aan gedekte deposito's van alle kredietinstellingen van alle deelnemende lidstaten. In 2019 heeft de Volksbank € 7 miljoen (2018: € 14 miljoen) aan het SRF bijgedragen.

## Toekomstige betalingsverplichtingen

De invoering van IFRS 16 vereist huurders om bijna alle leases op de balans op te nemen, zie voor meer informatie over het huidige boekjaar 16 Lease contracten. De tabel hieronder inzake de operationele leasecontracten betreft dan ook alleen de toelichting van de vergelijkende cijfers op basis van IAS 17. De toekomstige minimale betalingsverplichtingen uit hoofde van operationele leasecontracten betroffen gehuurde panden.

### Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

| in miljoenen euro's | 2018      |
|---------------------|-----------|
| < 1 jaar            | 14        |
| 1 - 5 jaar          | 48        |
| > 5 jaar            | 29        |
| <b>Totaal</b>       | <b>91</b> |

De toekomstige betalingsverplichtingen van de operationele leasecontracten werden bij realisatie verantwoord onder de post overige operationele lasten. Een deel van de panden wordt weer aan derde partijen onderverhuurd. De toekomstige huuropbrengsten bedroegen voor een periode tot 1 jaar in 2018 € 3 miljoen en voor een periode van 1 tot 5 jaar in 2018 € 8 miljoen.

De Volksbank heeft voor de IT ondersteuning enkele grote langlopende contracten afgesloten voor een bedrag van € 43 miljoen (2018: € 29 miljoen).

### Looptijd toekomstige IT verplichtingen

| in miljoenen euro's | 2019      | 2018      |
|---------------------|-----------|-----------|
| < 1 jaar            | 17        | 12        |
| 1 - 5 jaar          | 26        | 16        |
| > 5 jaar            | --        | 1         |
| <b>Totaal</b>       | <b>43</b> | <b>29</b> |

## Juridische procedures

De Volksbank en haar dochterondernemingen zijn en kunnen van tijd tot tijd betrokken worden bij gerechtelijke en/of andere geschilbeslechtingprocedures. Deze procedures hebben betrekking op vorderingen die voortvloeien uit de bedrijfsuitoefening (bankieren) van de Volksbank. Deze procedures kunnen worden ingesteld door en tegen de betreffende vennootschap. De belangrijkste procedures worden hieronder beschreven.

### Madoff

In 2010 zijn door curatoren van drie Madoff-toevoerfondsen gerechtelijke procedures in New York gestart tegen onder andere SNS Global Custody B.V., het bewaarbedrijf van de Volksbank, en haar klanten als voormalig economische eigenaren van beleggingen in deze fondsen. De curatoren vorderen terugbetaling van de door de toevoerfondsen verrichte betalingen met betrekking tot de inkoop van beleggingen door deze economische

eigenaren. Soortgelijke procedures zijn door de curatoren opgestart tegen SNS Global Custody en andere partijen tegen wie de vordering is gericht op de Britse Maagdeneilanden, welke procedures in het voordeel van de Volksbank zijn beslecht. In het verlengde van deze rechtszaken, is de curator van Bernard Madoff in New York ook procedures gestart tegen onder andere de Volksbank en SNS Global Custody.

De status van de bovengenoemde procedures in New York (waar veel financiële instellingen wereldwijd in soortgelijke procedures worden aangeklaagd) is als volgt:

- Fairfield-fondsen. In april 2019 heeft de faillissementsrechtbank van New York alle vorderingen van de curatoren van de Fairfield-fondsen tegen SNS Global Custody afgewezen, met uitzondering van vorderingen op grond van het insolventierecht van de Britse Maagdeneilanden. De curatoren van de Fairfield-fondsen hebben tegen die uitspraak hoger beroep ingesteld bij de districtsrechtbank van New York. Op 10 december 2019 hebben de curatoren van de Fairfield-fondsen hun beroepsschrift ingediend. Intussen hebben de curatoren van de Fairfield-fondsen een gewijzigde claim tegen SNS Global Custody ingediend bij de faillissementsrechtbank van New York met betrekking tot hun vorderingen op grond van het insolventierecht van de Britse Maagdeneilanden. Een motie tot verwerping met betrekking tot deze vorderingen zal naar verwachting begin 2020 worden ingediend.
- Curator van Madoff. In november 2016 wees de faillissementsrechtbank van New York een uitspraak uit die resulteerde in de afwijzing van alle vorderingen van de curator van Madoff tegen de Volksbank en SNS Global Custody. De curator van Madoff ging tegen deze uitspraak in hoger beroep bij het Hof van Beroep van het Tweede Circuit, dat de uitspraak van de faillissementsrechtbank in februari 2019 vernietigde. Een aantal partijen tegen wie de vordering is gericht, waaronder de Volksbank en SNS Global Custody, heeft het Hooggerechtshof van de Verenigde Staten gevraagd om in cassatie zich uit te spreken over de uitspraak van het Hof van Beroep van het Tweede circuit (en om de uitspraak van de faillissementsrechtbank van New York te herstellen). Als het Hooggerechtshof hier geen gehoor aan geeft, zullen de rechtszaken voor verdere behandeling worden terugverwezen naar de faillissementsrechtbank.

De Volksbank verdedigt zich in elk van deze procedures. Gelet op de complexiteit van de Madoff zaken en de diverse processuele mogelijkheden die nog open staan dan wel zich nog in de beginfase bevinden, kan op dit moment geen betrouwbare inschatting worden gemaakt of de Volksbank uiteindelijk gehouden is enig bedrag te betalen.

## Procedures naar aanleiding van de nationalisatie

### Algemeen

Diverse oorspronkelijke rechthebbenden van de in 2013 door de Staat onteigende effecten en vermogensbestanddelen van de Volksbank zijn juridische procedures gestart om hun schade vergoed te krijgen. Per datum van het opmaken van de jaarrekening zijn er (nog) geen gerechtelijke procedures gestart tegen de Volksbank anders dan hierna vermeld. Op dit moment is nog geen inschatting te maken van zowel de kans dat mogelijke juridische procedures van oorspronkelijke rechthebbenden of overige betrokkenen bij de nationalisatie tot een verplichting zullen leiden als de hoogte van de financiële impact op de Volksbank. Om die reden zijn ten aanzien van mogelijke juridische procedures door oorspronkelijk rechthebbenden of overige betrokkenen eind 2019 geen voorzieningen gevormd.

Omdat de uitkomst van mogelijke juridische procedures niet met zekerheid vastgesteld kan worden, is niet uit te sluiten dat een negatieve uitkomst daarvan een materiële negatieve financiële impact zou kunnen hebben op de vermogenspositie, resultaten en/of kasstromen van de Volksbank.

### Enquêteprocedure Vereniging van Effectenbezitters

In november 2014 heeft de Vereniging van Effectenbezitters (de 'VEB') bij de Ondernemingskamer van het hof Amsterdam ('Ondernemingskamer') een verzoekschrift ingediend tot het houden van een enquête naar het beleid van SNS REAAL, thans SRH, SNS Bank, thans de Volksbank en het voormalige SNS Property Finance, thans Propertize, over de periode 2006 tot heden. Een aantal andere belanghebbenden hebben zich bij deze procedure aangesloten. De bevoegdheid tot het indienen van een verzoekschrift tot het houden van een enquête is door SRH, de Volksbank en Propertize betwist. De Ondernemingskamer heeft het verzoek ten aanzien van Propertize afgewezen en uiteindelijk (na verwijzing door de Hoge Raad) is het verzoek ten aanzien van SRH en de Volksbank toegewezen. Tevens heeft de Ondernemingskamer op een 8-tal onderwerpen een enquête gelast naar het beleid en de gang van zaken binnen SRH en de Volksbank over de periode van 1 januari 2006 tot 1 februari 2013. De drie benoemde onderzoekers hebben de verwachting uitgesproken dat het onderzoek tot na medio 2020 zal duren. De Volksbank verleent haar medewerking aan het onderzoek. Voor de te maken onderzoekskosten heeft de Volksbank een voorziening getroffen. Daarnaast is de Volksbank met SRH op 26 oktober 2018 in cassatie gegaan van het verzoek tot toewijzing van de enquête. De Procureur-Generaal bij de Hoge Raad heeft in zijn conclusie van 18 oktober 2019 geconcludeerd tot verwerping van het cassatieverzoek. De Hoge Raad doet op 21 februari 2020 uitspraak.

### Verklaringen uit hoofde van art. 2:403 BW Propertize c.s.

In het kader van de verzelfstandiging van Propertize c.s. hebben SRH en de Volksbank de in het verleden voor Propertize c.s. afgegeven 403-verklaringen ingetrokken. Deze intrekking is voor alle crediteuren onherroepelijk

geworden, met uitzondering van Commerzbank. Commerzbank heeft verzet aangetekend tegen de intrekking van de 403-verklaringen. Dit verzet is gegrond verklaard tot in de hoogste instantie bij uitspraak van de Hoge Raad van 31 maart 2017.

### Overige procedures relevant voor de Volksbank

Er zijn procedures waarbij de Volksbank geen (proces)partij of onderwerp van onderzoek is maar het verloop en uitkomst van deze trajecten mogelijk materiële invloed kan hebben op de positie van de Volksbank.

Dit geldt voor de door rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen van SRH en de Volksbank gestarte schadeloosstellingsprocedure bij de Ondernemingskamer. Na deze procedure die tot en met de Hoge Raad is gevoerd en heeft geleid tot een oordeel over de uitgangspunten van de waardebeoordeling van deze onteigende effecten en vermogensbestanddelen, heeft de Ondernemingskamer drie deskundigen benoemd. De deskundigen hebben op 27 april 2018 hun definitieve rapport opgeleverd. Na commentaar van procespartijen en een nieuwe uitspraak van de Ondernemingskamer hebben de deskundigen in oktober 2019 een aanvullende rapportage opgeleverd, waar procespartijen uiterlijk tot begin november 2019 op hebben kunnen reageren. Vervolgens zullen de deskundigen beoordelen of zij de reacties van de procespartijen zullen verwerken in hun definitieve rapportage. De uitspraak van de Ondernemingskamer wordt in 2020 verwacht. De Ondernemingskamer zal bepalen of een schadeloosstelling dient te worden betaald aan de rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen, en zo ja voor welk bedrag. Een eventuele uit deze procedure voortvloeiende schadeloosstelling wordt voldaan door de Staat.

### Overige

#### Rentederivaten

De Volksbank heeft in het verleden rentederivaten afgesloten met klanten. Op verzoek van de AFM heeft de Volksbank in 2014 en 2015 de rentederivaten van haar klanten herbeoordeeld met het doel om vast te stellen of de klant in het verleden adequaat is geadviseerd.

De Minister van Financiën heeft op 1 maart 2016 drie onafhankelijke deskundigen aangewezen (Commissie van Deskundigen) die op 19 december 2016 een definitief Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb (Herstelkader) hebben gepubliceerd. Dit uniform herstelkader schrijft voor hoe de nieuwe herbeoordelingen moeten plaatsvinden en welke herstelacties uitgevoerd moeten worden.

De Volksbank is in 2017 gestart met de uitvoering van het Herstelkader. De Volksbank heeft voor het einde van 2017 alle klanten met een rentederivaat en die onder het Herstelkader vallen een aanbod gedaan voor compensatie en alle klanten die buiten het Herstelkader vallen daarover geïnformeerd. De administratieve afhandeling en uitbetaling van de gedane aanbiedingen is in het eerste halfjaar van 2019 afgewikkeld. Het dossier Herstelkader is in de tweede helft van 2019 gesloten. Eind 2019 is er dan ook geen voorziening meer opgenomen inzake het Herstelkader.

## 20 Specifieke toelichting financiële instrumenten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR REËLE WAARDE FINANCIËLE INSTRUMENTEN

De reële waarde van financiële activa en verplichtingen wordt bepaald aan de hand van beurskoersen als deze beschikbaar zijn. Beurskoersen worden primair verkregen van handelsprijzen voor genoteerde instrumenten. Wanneer een beurskoers niet beschikbaar is, worden marktprijzen gebruikt van onafhankelijke marktpartijen of andere deskundigen. De Volksbank gaat bij het bepalen van de reële waarde uit van een exit prijs, derhalve worden financiële activa gewaardeerd tegen de biedprijs en financiële verplichtingen tegen de laatprijs.

In markten die minder actief of inactief zijn geworden, kan voor hetzelfde financiële instrument de bandbreedte van de koersen uit verschillende bronnen significant zijn. Het selecteren van de meest geschikte koers voor de waardering vereist inschattingsvermogen door het management.

Voor bepaalde financiële activa en verplichtingen is geen marktprijs beschikbaar. Voor deze financiële activa en verplichtingen wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingstechnieken. Deze waarderingstechnieken variëren van netto contante waarde berekening tot waarderingsmodellen die gebruik maken van algemeen aanvaarde economische methoden. In de markt waarneembare parameters, wanneer beschikbaar, worden gebruikt als input voor de waarderingsmodellen. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd volgens de governance procedures van de Volksbank.

De Volksbank bepaalt de reële waardehiërarchie voor alle financiële instrumenten op ieder rapportage moment.



## TOELICHTING WAARDERING FINANCIËLE ACTIVA EN PASSIVA

De volgende methoden en veronderstellingen zijn gebruikt om de reële waarde van de financiële instrumenten te bepalen.

### Beleggingen

De reële waarden van aandelen zijn gebaseerd op gepubliceerde koersen van actieve markten of overige beschikbare marktinformatie. De reële waarden van rentedragende waardepapieren, voor zover geen hypothecaire leningen, zijn eveneens gebaseerd op beurskoersen of – indien er geen actieve beurskoersen zijn te verkrijgen – op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Deze contante waarden zijn gebaseerd op de relevante marktrente zoals deze van toepassing is met inachtneming van de liquiditeit, de kredietwaardigheid en de looptijd van de betreffende belegging.

### Vorderingen op klanten

De reële waarde van de hypotheekleningen wordt bepaald op basis van een contante-waarde methode. De rentecurve, die wordt gebruikt om de verwachte kasstromen van hypothecaire vorderingen contant te maken, is het gemiddelde van de laagste vijf hypotheekrentes in de markt, gecorrigeerd voor rentes die als niet representatief worden beschouwd ('teaserrates'). Deze rente kan per deelportefeuille verschillen als gevolg van verschillen in looptijd, LtV-klasse en aflosvorm. Bij het bepalen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met verwachte toekomstige vervroegde aflossingen.

De reële waarde van overige vorderingen op klanten is vastgesteld door middel van het bepalen van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Voor de contante waardeberekening is gebruik gemaakt van verschillende opslagen op de rentecurve. Hierbij is onderscheid gemaakt naar aard van de vorderingen en klantengroepen waarop de vordering betrekking heeft.

### Derivaten

De reële waarden van bijna alle derivaten zijn gebaseerd op waarneembare marktinformatie, zoals marktrenten en valutakoersen. Voor een aantal instrumenten waarvoor niet alle informatie in de markt waarneembaar is, worden schattingen of aannames gebruikt binnen een netto contante waarde model of een optiewaarderingsmodel om de reële waarde te bepalen. Bij het bepalen van de reële waarde wordt rekening gehouden met het kredietrisico dat een marktpartij zou inprijzen.

### Vorderingen op banken

Door het kortlopende karakter van de leningen die onder de vorderingen op banken vallen, wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

### Overige activa

Door het overwegend kortlopende karakter van de overige vorderingen wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

### Kas en kasequivalenten

De balanswaarde van de liquide middelen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

### Achtergestelde schulden

De reële waarde van achtergestelde schulden is geschat op basis van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze achtergestelde instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank gedifferentieerd naar looptijd en type instrument.

### Schuldbewijzen

De reële waarde van de schuldbewijzen is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen, gebruik makend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank.

### Schulden aan klanten

Voor direct opvraagbare spaargelden en spaargelden met looptijd wijkt de reële waarde af van de nominale waarde vanwege het feit dat de rente niet dagelijks wordt aangepast en de klant de spaargelden in de praktijk voor langere tijd op de rekening laat staan. De reële waarde is berekend door de rentetypische kasstromen van deze portefeuilles contant te maken met een specifieke disconteringscurve. Voor het spaargeld gedekt door het DGS is de curve gebaseerd op de gemiddelde huidige tarieven van verschillende Nederlandse aanbieders. Voor het spaargeld niet gedekt door het DGS is de Funds Transfer Price-curve (FTP) van de Volksbank gebruikt.

### Schulden aan banken

De reële waarde van de schulden aan banken is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank, gedifferentieerd naar looptijd en type instrument. Voor schulden met een looptijd van maximaal een maand wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

### Overige verplichtingen

De balanswaarde van de overige verplichtingen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

#### HIËRARCHIE REËLE WAARDEBEPALING BIJ FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Een belangrijk deel van de financiële instrumenten wordt in de balans opgenomen tegen reële waarde. Daarnaast wordt de reële waarde van de overige financiële instrumenten toegelicht. Er wordt geen levelindeling gegeven van de financiële activa en passiva, waarbij de boekwaarde een redelijke benadering is van de reële waarde.

#### Nadere toelichting van de levelindeling

Voor financiële instrumenten die tegen reële waarde op de balans staan of waarvoor de reële waarde wordt toegelicht, wordt deze reële waarde ingedeeld in een level. Dit level is afhankelijk van de parameters die gebruikt worden om de reële waarde te bepalen en geeft verder inzicht in de waardering. Hieronder worden de verschillende levels uiteengezet:

Level 1 – Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt

Van alle financiële instrumenten in deze waarderingscategorie zijn gepubliceerde koersen afkomstig van een beurs, broker of prijsinstelling. Bovendien is bij deze financiële instrumenten sprake van een actieve markt. Hierdoor vormen de koersen een goede afspiegeling van actuele en regelmatig voorkomende markttransacties tussen onafhankelijke partijen. De beleggingen in deze categorie omvatten voornamelijk beursgenoteerde aandelen en obligaties.

Level 2 – Reële waarde gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De categorie bevat financiële instrumenten waarvoor geen afgegeven prijzen beschikbaar zijn, maar waarvan de reële waarde is bepaald met behulp van modellen waarbij de parameters bestaan uit beschikbare marktinformatie. Het gaat bij deze instrumenten met name om onderhands afgesloten derivaten. In deze categorie vallen verder beleggingen waarvan prijzen zijn afgegeven door brokers, maar waarvan tevens is geconstateerd dat sprake is van inactieve markten. In dat geval zijn de beschikbare koersen grotendeels onderbouwd en gevalideerd met behulp van marktinformatie waaronder markttrentes en actuele risico-opslagen behorende bij de verschillende creditratings en sectorindelingen.

Level 3 – Reële waarde niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De financiële instrumenten in deze categorie zijn voor een significant deel bepaald aan de hand van niet in de markt waarneembare aannames en parameters. Dit zijn bijvoorbeeld veronderstelde defaultpercentages behorend bij een bepaalde rating. De level 3-waarderingen van beleggingen (aandelen) zijn gebaseerd op quotes afkomstig uit niet-liquide markten. De derivaten in level 3 zijn verbonden aan enkele hypotheeksecuritisaties en de waardering is deels afhankelijk van de onderliggende hypotheekportefeuilles en bewegingen in risicospreads.

## Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2019

| in miljoenen euro's                                        | Boekwaarde    | Level 1      | Level 2       | Level 3       | Totaal reële waarde |
|------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------------|
| <b>FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>       |               |              |               |               |                     |
| Beleggingen - reële waarde via het overig totaalresultaat  | 2.027         | 2.024        | --            | 3             | 2.027               |
| Beleggingen - reële waarde via W&V                         | 14            | 10           | --            | 4             | 14                  |
| Derivaten                                                  | 718           | --           | 663           | 55            | 718                 |
| <b>FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>  |               |              |               |               |                     |
| Beleggingen - geamortiseerde kostprijs                     | 3.309         | 3.238        | 127           | --            | 3.365               |
| Vorderingen op klanten                                     | 50.461        | --           | --            | 53.855        | 53.855              |
| Vorderingen op banken                                      | 3.791         | --           | --            | --            | 3.791               |
| Overige activa                                             | 268           | --           | --            | --            | 268                 |
| Kas en kasequivalenten                                     | 2.026         | --           | --            | --            | 2.026               |
| <b>Totaal financiële activa</b>                            | <b>62.614</b> | <b>5.272</b> | <b>790</b>    | <b>53.917</b> | <b>66.064</b>       |
| <b>FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>      |               |              |               |               |                     |
| Derivaten                                                  | 1.841         | --           | 1.785         | 56            | 1.841               |
| <b>FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b> |               |              |               |               |                     |
| Achtergestelde schulden                                    | 502           | 515          | --            | --            | 515                 |
| Schuldbewijzen                                             | 6.906         | --           | --            | 7.153         | 7.153               |
| Spaargelden                                                | 38.404        | --           | 35.236        | 3.656         | 38.892              |
| Overige schulden aan klanten                               | 10.641        | --           | 10.707        | --            | 10.707              |
| Schulden aan banken                                        | 541           | --           | 541           | --            | 541                 |
| Overige verplichtingen                                     | 492           | --           | --            | --            | 492                 |
| <b>Totaal financiële passiva</b>                           | <b>59.327</b> | <b>515</b>   | <b>48.269</b> | <b>10.865</b> | <b>60.141</b>       |

De bovenstaande tabel geeft inzicht in de reële waarde van de financiële activa en passiva van de Volksbank. Hierbij is voor een aantal waarderingen gebruik gemaakt van schattingen. In deze tabel zijn enkel de financiële activa en financiële passiva opgenomen. De balansposten die niet voldoen aan de definitie van een financieel actief of passief zijn niet in deze tabel opgenomen. Het totaal van de hierboven weergegeven reële waarde geeft niet de onderliggende waarde van de Volksbank weer en dient derhalve niet als zodanig te worden geïnterpreteerd.

## Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2018

| in miljoenen euro's                                        | Boekwaarde    | Level 1      | Level 2       | Level 3       | Totaal reële waarde |
|------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------------|
| <b>FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>       |               |              |               |               |                     |
| Beleggingen - reële waarde via het overig totaalresultaat  | 1.911         | 1.857        | 50            | 4             | 1.911               |
| Beleggingen - reële waarde via W&V                         | 3             | --           | --            | 3             | 3                   |
| Derivaten                                                  | 732           | --           | 664           | 68            | 732                 |
| <b>FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>  |               |              |               |               |                     |
| Beleggingen - geamortiseerde kostprijs                     | 2.868         | 2.870        | 73            | --            | 2.943               |
| Vorderingen op klanten                                     | 50.536        | --           | --            | 53.028        | 53.028              |
| Vorderingen op banken                                      | 3.589         | --           | --            | --            | 3.589               |
| Overige activa                                             | 292           | --           | --            | --            | 292                 |
| Kas en kasequivalenten                                     | 815           | --           | --            | --            | 815                 |
| <b>Totaal financiële activa</b>                            | <b>60.746</b> | <b>4.727</b> | <b>787</b>    | <b>53.103</b> | <b>63.313</b>       |
| <b>FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>      |               |              |               |               |                     |
| Derivaten                                                  | 1.120         | --           | 1.050         | 70            | 1.120               |
| <b>FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b> |               |              |               |               |                     |
| Achtergestelde schulden                                    | 502           | 524          | --            | --            | 524                 |
| Schuldbewijzen                                             | 5.822         | --           | --            | 5.911         | 5.911               |
| Spaargelden                                                | 37.376        | --           | 33.493        | 4.352         | 37.845              |
| Overige schulden aan klanten                               | 10.841        | --           | 10.971        | --            | 10.971              |
| Schulden aan banken                                        | 1.116         | --           | 1.120         | --            | 1.120               |
| Overige verplichtingen                                     | 487           | --           | --            | --            | 487                 |
| <b>Totaal financiële passiva</b>                           | <b>57.264</b> | <b>524</b>   | <b>46.634</b> | <b>10.333</b> | <b>57.978</b>       |

De reële waarden vertegenwoordigen de bedragen waarvoor de financiële instrumenten op de balansdatum tussen marktpartijen hadden kunnen worden verhandeld in een ordelijke transactie. De reële waarde van financiële activa en passiva is gebaseerd op genoteerde marktprijzen, voor zover deze beschikbaar zijn. Voor het geval dat actieve marktprijzen ontbreken, zijn er diverse waarderingmethoden gehanteerd om de reële waarde van deze instrumenten te bepalen. De parameters van deze waarderingmethoden kunnen subjectief zijn en maken gebruik van diverse veronderstellingen, bijvoorbeeld met betrekking tot de disconteringsvoet en het tijdstip en de omvang van de verwachte toekomstige kasstromen. De mate van subjectiviteit is van invloed op de reële waarde hiërarchie, welke eerder in deze paragraaf werd behandeld. Waar mogelijk en beschikbaar, maken deze modellen gebruik van informatie die waarneembaar is in de relevante markt. Veranderingen in de veronderstellingen kunnen de geschatte reële waarden significant beïnvloeden. De belangrijkste veronderstellingen zijn in de volgende paragraaf per balanspost toegelicht.

### Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2019

| in miljoenen euro's                                                               | Beleggingen-<br>reële waarde<br>via V&W | Beleggingen-<br>reële waarde<br>via het overige<br>totaalresultaat | Derivaten<br>activa | Derivaten<br>passiva |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Openingsbalans                                                                    | 3                                       | 4                                                                  | 68                  | 70                   |
| Aankoop/verstrekkingen                                                            | --                                      | --                                                                 | --                  | --                   |
| Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V <sup>1</sup>            | --                                      | --                                                                 | -13                 | -14                  |
| Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen <sup>2</sup> | --                                      | --                                                                 | --                  | --                   |
| Mutatie lopende rente                                                             | --                                      | --                                                                 | --                  | --                   |
| <b>Eindbalans</b>                                                                 | <b>3</b>                                | <b>4</b>                                                           | <b>55</b>           | <b>56</b>            |

1 Deze worden verantwoord op de regel Resultaat financiële instrumenten.

2 Deze worden verantwoord op de regel Mutatie herwaarderingen reële waardereserve.

### Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2018

| in miljoenen euro's                                                               | Beleggingen-<br>reële waarde<br>via V&W | Beleggingen-<br>reële waarde<br>via het overige<br>totaalresultaat | Derivaten<br>activa | Derivaten<br>passiva |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Openingsbalans                                                                    | 2                                       | 15                                                                 | 83                  | 169                  |
| Aankoop/verstrekkingen                                                            | --                                      | 1                                                                  | --                  | --                   |
| Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V <sup>1</sup>            | 1                                       | --                                                                 | -15                 | -94                  |
| Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen <sup>2</sup> | --                                      | -12                                                                | --                  | --                   |
| Mutatie lopende rente                                                             | --                                      | --                                                                 | --                  | -5                   |
| <b>Eindbalans</b>                                                                 | <b>3</b>                                | <b>4</b>                                                           | <b>68</b>           | <b>70</b>            |

1 Deze worden verantwoord op de regel Resultaat financiële instrumenten.

2 Deze worden verantwoord op de regel Mutatie herwaarderingen reële waardereserve.

### Onderverdeling financiële instrumenten level 3

| in miljoenen euro's   | 2019      | 2018      |
|-----------------------|-----------|-----------|
| Aandelen              | 7         | 7         |
| Derivaten             | 55        | 68        |
| <b>Totaal activa</b>  | <b>62</b> | <b>75</b> |
| Derivaten             | 56        | 70        |
| <b>Totaal passiva</b> | <b>56</b> | <b>70</b> |

### GEVOELIGHEID VAN LEVEL 3 WAARDERINGEN FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Level 3-financiële instrumenten worden grotendeels gewaardeerd met een netto contante waarde methodiek waarin met behulp van marktdata verwachtingen over en projecties van toekomstige kasstromen teruggerekend

worden naar een contante waarde. De modellen maken gebruik van in de markt waarneembare informatie, zoals rentecurves, of niet in de markt waarneembare informatie zoals aannames over bepaalde kredietopslagen of aannames over klantgedrag. In het geval van een level 3-instrument kan de waardering significant wijzigen als gevolg van wijzigingen in deze aannames.

### Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3 2019

| in miljoenen euro's | Waarderings-<br>techniek      | Belangrijkste<br>aanne | Boekwaarde | Redelijkerwijs<br>mogelijke<br>alternatieve<br>aannames | Toename in<br>reële waarde | Afname in<br>reële waarde |
|---------------------|-------------------------------|------------------------|------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| ACTIVA              |                               |                        |            |                                                         |                            |                           |
| Derivaten           | Verdisconteerde<br>kasstromen | Disconteringscurve     | 55         | -0,5% of +0,5%                                          | 4                          | 4                         |
|                     |                               | Pre-payment rate       | 55         | -1% of +1%                                              | 2                          | 2                         |
| PASSIVA             |                               |                        |            |                                                         |                            |                           |
| Derivaten           | Verdisconteerde<br>kasstromen | Disconteringscurve     | 56         | -0,5% of +0,5%                                          | 2                          | 2                         |
|                     |                               | Pre-payment rate       | 56         | -1% of +1%                                              | 2                          | 2                         |

### Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3 2018

| in miljoenen euro's | Waarderings-<br>techniek      | Belangrijkste<br>aanne | Boekwaarde | Redelijkerwijs<br>mogelijke<br>alternatieve<br>aannames | Toename in<br>reële waarde | Afname in<br>reële waarde |
|---------------------|-------------------------------|------------------------|------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| ACTIVA              |                               |                        |            |                                                         |                            |                           |
| Derivaten           | Verdisconteerde<br>kasstromen | Disconteringscurve     | 68         | -0,5% of +0,5%                                          | 6                          | 6                         |
|                     |                               | Pre-payment rate       | 68         | -1% of +1%                                              | 2                          | 2                         |
| PASSIVA             |                               |                        |            |                                                         |                            |                           |
| Derivaten           | Verdisconteerde<br>kasstromen | Disconteringscurve     | 70         | -0,5% of +0,5%                                          | 4                          | 3                         |
|                     |                               | Pre-payment rate       | 70         | -1% of +1%                                              | 4                          | 3                         |

Onder de derivaten aan passivazijde van de balans zijn bepaalde contracten opgenomen waarbij met de tegenpartij vaste pre-payment rates zijn afgesproken. Deze contracten zijn niet gevoelig voor veranderingen in de pre-payment rates. De belangrijkste niet in de markt waarneembare parameters bij de reële waarde bepaling van de level 3-instrumenten is de gehanteerde inschatting van de verdisconteringscurve.

De level 3-derivaten hebben betrekking op securitisatietransacties. Hierbij geldt dat er sprake is van een relatie tussen de reële waardes. Dit is het gevolg van het feit dat de derivaten van de SPV's (front swaps) die onderdeel zijn van de securitisatieprogramma's Pearl en Lowland door de Volksbank met dezelfde tegenpartijen zijn tegengesloten (back swaps). Hierdoor is de waardeverandering van de front en back swaps altijd vergelijkbaar, maar tegengesteld.

#### VERSCHUIVINGEN TUSSEN CATEGORIEËN

In 2018 en 2019 hebben geen significante verschuivingen plaatsgevonden.

## 21 Verbonden partijen

### Identiteit van verbonden partijen

Partijen worden als verbonden beschouwd wanneer één partij bij de besluitvorming over financiële of operationele kwesties zeggenschap of invloed van betekenis kan uitoefenen over de andere partij. De Volksbank onderhoudt in het kader van haar gewone bedrijfsvoering verschillende soorten normale zakelijke relaties met verbonden ondernemingen en partijen. De verbonden partijen van de Volksbank kunnen zijn geassocieerde deelnemingen, SNS REAAL Pensioenfonds, Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLF), de Nederlandse Staat en het topkader inclusief naaste familieleden. De relaties met deze verbonden partijen zijn vooral op het gebied van gewone bancaire- en verzekeringsactiviteiten, belastingen en andere administratieve relaties.

Transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden op marktconforme voorwaarden, behalve indien anders vermeld. Bij de transacties met verbonden partijen is voldaan aan Best Practice-bepalingen II.3.2, II.3.3, II.3.4, III.6.1, III.6.3 en III.6.4 van de Nederlandse Corporate Governance Code.



## Posities en transacties verbonden partijen

### FISCALE EENHEID

De Volksbank vormt samen met haar dochters c.q. groepsmaatschappijen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en de omzetbelasting. Alle vennootschappen binnen deze fiscale eenheid zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de schulden uit hoofde van vennootschapsbelasting respectievelijk de omzetbelasting van de fiscale eenheid.

Zie voor meer informatie over de acuut te vorderen vennootschapsbelasting toelichting [9 Belastingvorderingen en -verplichtingen](#) van de geconsolideerde jaarrekening.

### OVERIGE TRANSACTIES

De Volksbank heeft voor haar medewerkers pensioenpremies afgedragen aan Stichting Pensioenfonds SNS REAAL voor een bedrag van € 38 miljoen (2018: € 39 miljoen).

## Posities en transacties met het topkader van de Volksbank

Het topkader bestaat in 2019 uit de statutaire directie en een niet statutair lid. Het niet statutaire lid betreft de periode van Mirjam Verhoeven tussen de datum van het voornemen tot benoeming tot de datum waarop de formele benoeming heeft plaatsgevonden. De gerelateerde kosten voor deze periode zijn verantwoord onder overige. Gedurende 2018 zijn er 2 directieleden teruggetreden en is er 1 directielid benoemd. Eind 2019 bestaat het topkader uit 4 leden, eind 2018 waren dit er 5.

### Specificatie beloning topkader

| in duizenden euro's    | Statutair    |              | Overige    |            | Totaal       |              |
|------------------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                        | 2019         | 2018         | 2019       | 2018       | 2019         | 2018         |
| Jaarinkomen            | 1.741        | 1.680        | 130        | 466        | 1.871        | 2.146        |
| Pensioenopbouw         | 95           | 90           | 8          | 13         | 103          | 103          |
| Beëindigingsvergoeding | --           | --           | --         | 311        | --           | 311          |
| <b>Totaal</b>          | <b>1.836</b> | <b>1.770</b> | <b>138</b> | <b>790</b> | <b>1.974</b> | <b>2.560</b> |

Onder jaarinkomen zijn alle beloningscomponenten opgenomen die door de werkgever zijn betaald met uitzondering van de pensioenopbouw en de eventuele beëindigingsvergoeding die in de tabel apart zijn opgenomen.

Onder pensioenopbouw (IFRS: Vergoeding na uitdiensttreding) wordt de door de werkgever betaalde pensioenpremie verstaan, na aftrek van de door de werknemer betaalde eigen bijdrage. De salaristoelage als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 107.593 is in de tabel opgenomen onder het jaarinkomen.

### Specificatie leningen topkader

| in duizenden euro's                    | Openstaand per 31 december |      | Gemiddelde rentevoet |       | Aflossingen |      | Verstrekkingsen |      |
|----------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-------|-------------|------|-----------------|------|
|                                        | 2019                       | 2018 | 2019                 | 2018  | 2019        | 2018 | 2019            | 2018 |
| Hypothecaire geldleningen <sup>1</sup> | 37                         | 300  | 5,40%                | 3,60% | 10          | 214  | --              | 300  |

<sup>1</sup> De daling van de openstaande hypothecaire leningen wordt veroorzaakt door een wisseling in het topkader.

Bovenstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2019 openstonden. Het betreft uitsluitend hypothecaire geldleningen, verstrekt onder normale voorwaarden die ook gelden voor andere medewerkers.

De beloning van de individuele leden van de Directie wordt verder toegelicht in paragraaf [6.6 Remuneratierapport](#) die deel uitmaakt van de jaarrekening.

## Groepsmaatschappijen van de Volksbank N.V.

### Overzicht groepsmaatschappijen van de Volksbank N.V.

|                                                    | Vestigingsplaats | Aandeel in aandelen |
|----------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| SNS Beheer B.V.                                    | Utrecht          | 100%                |
| Pettelbosch Beheer I B.V.                          | Utrecht          | 100%                |
| Pettelbosch Beheer II B.V.                         | Utrecht          | 100%                |
| SNS FinanCenter B.V.                               | Utrecht          | 100%                |
| SNS Mortgage Receivables B.V.                      | Utrecht          | 100%                |
| 1817 B.V.                                          | Utrecht          | 100%                |
| ASN Beleggingsinstellingen B.V.                    | Den Haag         | 100%                |
| Stichting Administratiekantoor Bewaarbedrijven SNS | Utrecht          | 100%                |
| SNS Global Custody B.V.                            | Utrecht          | 100%                |
| Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V.               | Utrecht          | 100%                |
| ASN Duurzame Deelnemingen N.V.                     | Utrecht          | 100%                |

Bovenstaande maatschappijen zijn betrokken in de consolidatiekring van de Volksbank.

### Geconsolideerde gestructureerde maatschappijen

De gestructureerde entiteiten waarover de Volksbank vanuit IFRS regelgeving zeggenschap kan uitoefenen worden geconsolideerd. Activiteiten van de Volksbank met betrekking tot gestructureerde entiteiten worden onderverdeeld naar de volgende categorieën:

- Securitatieprogramma
- Covered bond programma

De Volksbank heeft geen contractuele verplichting om financiële steun aan de geconsolideerde gestructureerde entiteiten te verlenen anders dan in de vorm van liquiditeitsfaciliteiten welke als doel hebben om een mismatch in cash flows tijdelijk te overbruggen. Evenmin verstrekt de Volksbank niet-contractuele financiële steun aan de kredietvoorziening over de gerapporteerde periode.

### Overzicht geconsolideerde gestructureerde maatschappijen

|                                                         | Vestigingsplaats | Aandeel in aandelen |
|---------------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| PEARL Mortgage Backed Securities 1 B.V.                 | Amsterdam        | 0%                  |
| Stichting Security PEARL Mortgage Backed Securities 1   | Amsterdam        | 0%                  |
| Stichting Security Lowland Mortgage Backed Securities 3 | Amsterdam        | 0%                  |
| Stichting Security Lowland Mortgage Backed Securities 4 | Amsterdam        | 0%                  |
| Stichting Security Lowland Mortgage Backed Securities 5 | Amsterdam        | 0%                  |
| Stichting Security Lowland Mortgage Backed Securities 6 | Amsterdam        | 0%                  |
| Volks Covered Bond Company B.V.                         | Amsterdam        | 0%                  |

Voor meer informatie over de gestructureerde maatschappijen zie [14 Schuldbewijzen](#).

## 22 Overgedragen en bezwaarde activa

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERGEDRAGEN EN BEZWAARDE ACTIVA

Overgedragen activa (Transferred Assets) zijn:

- Transacties waarvoor geldt dat de contractuele rechten om een kasstroom te ontvangen uit hoofde van het financieel actief zijn overgedragen naar een derde partij of partijen; of;
- Transacties waarvoor geldt dat de Volksbank het recht op de kasstromen heeft, maar waarbij de Volksbank ook een contractuele verplichting heeft om deze kasstromen door te betalen naar een derde partij of partijen.

Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze transacties resulteren in financiële activa die opgenomen blijven in de balans dan wel in activa die niet langer in de balans worden verantwoord. Indien overgedragen

financiële activa opgenomen blijven in de balans, blijft de Volksbank geconfronteerd met veranderingen in de waarde van de activa.

Bezwaarde activa zijn activa die gebruikt kunnen worden als onderpand voor funding, bijvoorbeeld hypotheekleningen die zijn gebruikt als onderpand voor covered bond programma's, gesecuritiseerde activa en onderpand voor bepaalde repurchase agreement (repo) transacties. Daarnaast vallen wettelijke verplichtingen zoals de kasreserve verplichting ook onder bezwaarde activa. Activa die toegezegd kunnen worden aan niet-getrokken kredietfaciliteiten worden niet aangemerkt als bezwaard, zoals securitisatie posities die worden gehouden op eigen boek en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

Onderstaande tabel geeft de overgedragen activa weer waarvan de contractuele rechten om een kasstroom te ontvangen zijn overgedragen maar die nog wel in de balans zijn opgenomen. De overgedragen activa bestaan voor het grootste deel uit gesecuritiseerde hypotheekleningen die zijn overgedragen aan een derde partij. De gerelateerde passiva zijn ook weergegeven in deze tabel. De gestructureerde maatschappijen voor de securitisaties worden geconsolideerd.

### Overgedragen activa

| in miljoenen euro's                                          | Securitisaties |            | Repotransacties |            |
|--------------------------------------------------------------|----------------|------------|-----------------|------------|
|                                                              | 2019           | 2018       | 2019            | 2018       |
| Schuldbewijzen                                               | --             | --         | --              | 484        |
| Leningen                                                     | 585            | 751        | --              | --         |
| <b>Totaal overgedragen activa eind van het jaar</b>          | <b>585</b>     | <b>751</b> |                 | <b>484</b> |
| Schulden aan banken                                          | --             | --         | --              | 484        |
| Schuldbewijzen                                               | 522            | 660        | --              | --         |
| - Uitgegeven onder securitisatieprogramma's Pearl en Lowland | 522            | 609        | --              | --         |
| - Uitgegeven onder securitisatieprogramma Holland Homes      | --             | 51         | --              | --         |
| <b>Totaal gerelateerde passiva eind van het jaar</b>         | <b>522</b>     | <b>660</b> | <b>--</b>       | <b>484</b> |

De overgedragen activa bedragen in 2019 € 585 miljoen (2018: € 1.235 miljoen).

Zie voor meer informatie toelichting [14 Schuldbewijzen - Medium term notes](#) en [14 Schuldbewijzen - Securitiseringsprogramma's](#) van de geconsolideerde jaarrekening.

### Bezwaarde activa

| in miljoenen euro's                             | 2019          | 2018         |
|-------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Overige beleggingsinstrumenten - schuldbewijzen | 697           | 987          |
| Leningen                                        | 9.177         | 8.278        |
| Kas en kasequivalenten                          | 17            | 33           |
| Vorderingen op banken                           | 423           | 404          |
| <b>Eindbalans</b>                               | <b>10.314</b> | <b>9.702</b> |

De bezwaarde activa bestaan uit de in onderpand gegeven activa en de verplichte kasreserve bij DNB. De bezwaarde activa zijn weergegeven op boekwaarde aan het einde van het jaar. Op balansdatum zijn er geen significante restricties behorende bij financiële activa uit hoofde van minderheidsbelangen.

### ONTVANGEN COLLATERAL

De Volksbank heeft in totaal een bedrag van € 156 miljoen (2018: € 174 miljoen) aan collateral ontvangen ultimo 2019. Dit bestaat bijna volledig uit ontvangen cashstortingen die als onderpand dienen voor de (positieve marktwaarde van) uitstaande derivatenposities.

## 23 Saldering van financiële activa en passiva

De bank presenteert de financiële activa en passiva gesaldeerd op de balans wanneer er een juridisch afdwingbaar recht bestaat om de opgenomen bedragen te verrekenen en het voornemen bestaat de bedragen gesaldeerd af te

wikkelen of het actief en de verplichting tegelijkertijd af te wikkelen. Van een afdwingbaar recht om te salderen is sprake als het niet afhankelijk is van een toekomstige gebeurtenis en het juridisch afdwingbaar is onder normale omstandigheden als ook bij faillissement. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

De volgende tabel geeft inzicht in de potentiële invloed van salderingsregelingen en onderpand-overeenkomsten op de financiële positie van de Volksbank. Hierbij hebben we rekening gehouden met het mogelijke effect van rechten tot gesaldeerde afwikkeling gerelateerd aan op de balans opgenomen financiële activa en financiële passiva van de Volksbank.

De voor saldering in aanmerking komende bedragen uit hoofde van de International Swaps and Derivatives Association (ISDA)-contracten, hebben betrekking op derivaten ten bedrage van € 472 miljoen (2018: € 452 miljoen).

Er is eind 2019 geen sprake van repotransacties en derhalve ook geen sprake van overige financieel onderpand bij schulden aan banken (2018: € 484 miljoen met staatsobligaties als onderpand).

### Saldering van financiële activa en passiva 2019

| in miljoenen euro's              | Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde | Tegengestelde opgenomen balanswaarde | Gesaldeerde balanswaarde | Financiële instrumenten | Kas onderpand <sup>1</sup> | Overig financieel onderpand | Gesaldeerde waarde |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Derivaten                        | 718                                  | --                                   | 718                      | 472                     | 125                        | --                          | 121                |
| <b>Totaal financiële activa</b>  | <b>718</b>                           | <b>--</b>                            | <b>718</b>               | <b>472</b>              | <b>125</b>                 | <b>--</b>                   | <b>121</b>         |
| Derivaten                        | 1.841                                | --                                   | 1.841                    | 472                     | 1.273                      | --                          | 96                 |
| <b>Totaal financiële passiva</b> | <b>1.841</b>                         | <b>--</b>                            | <b>1.841</b>             | <b>472</b>              | <b>1.273</b>               | <b>--</b>                   | <b>96</b>          |

<sup>1</sup> Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

### Saldering van financiële activa en passiva 2018

| in miljoenen euro's              | Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde | Tegengestelde opgenomen balanswaarde | Gesaldeerde balanswaarde | Financiële instrumenten | Kas onderpand <sup>1</sup> | Overig financieel onderpand | Gesaldeerde waarde |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Derivaten                        | 732                                  | --                                   | 732                      | 452                     | 133                        | --                          | 147                |
| <b>Totaal financiële activa</b>  | <b>732</b>                           | <b>--</b>                            | <b>732</b>               | <b>452</b>              | <b>133</b>                 | <b>--</b>                   | <b>147</b>         |
| Derivaten                        | 1.120                                | --                                   | 1.120                    | 452                     | 593                        | --                          | 75                 |
| Schulden aan banken              | 1.116                                | --                                   | 1.116                    | --                      | --                         | 484                         | 632                |
| <b>Totaal financiële passiva</b> | <b>2.236</b>                         | <b>--</b>                            | <b>2.236</b>             | <b>452</b>              | <b>593</b>                 | <b>484</b>                  | <b>707</b>         |

<sup>1</sup> Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

## 24 Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen noemenswaardige gebeurtenissen voorgedaan welke invloed hebben op de jaarrekening 2019.

## 25 Netto rentebaten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NETTO RENTEBATEN

#### Rentebaten

De rentebaten omvatten de aan de periode toe te rekenen rente op financiële activa, welke nagenoeg volledig verantwoord worden op basis van de effectieve rentemethode met uitzondering van de bereidstellingsprovisies. Een beperkt deel van de rentebaten heeft betrekking op financiële activa,

voornamelijk derivaten in een hedge relatie en handelsposities, gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening en wordt verantwoord op basis van nominale rentepercentages.

De effectieve rentemethode is gebaseerd op de verwachte stroom van kasontvangsten, waarbij rekening wordt gehouden met het risico van vervroegde aflossing van het onderliggende financiële instrument en de directe kosten en opbrengsten, zoals de in rekening gebrachte transactiekosten, bemiddelingsprovisies en disagio of agio. Indien het risico van vervroegde aflossing in onvoldoende mate betrouwbaar kan worden bepaald, gaat de Volksbank uit van de kasstromen gedurende de gehele contractuele looptijd van de financiële instrumenten.

Bereidstellingsprovisies, samen met de hiermee verband houdende directe kosten, worden verwerkt in de netto rentebaten in de periode waar deze betrekking op hebben.

Voor financiële activa die credit-impaired zijn, worden de rentebaten berekend over de geamortiseerde kostprijs (onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen) van de financiële activa.

### Rentelasten

De rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen. Rente op financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs wordt verantwoord op basis van de effectieve rentemethode. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord op basis van nominale rentepercentages.

### Specificatie rentemarge

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Rentebaten          | 1.263      | 1.330      |
| Rentelasten         | 388        | 422        |
| <b>Rentemarge</b>   | <b>875</b> | <b>908</b> |

De rentebaten bestaan voor € 17 miljoen (2018: € 19 miljoen) uit rente inkomsten op leningen die credit-impaired zijn (stage 3).

### Specificatie rentebaten

| in miljoenen euro's                                                        | 2019             |             |                   | 2018             |             |                   |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------------|------------------|-------------|-------------------|
|                                                                            | Bruto rentebaten | Hedgelasten | Totaal rentebaten | Bruto rentebaten | Hedgelasten | Totaal rentebaten |
| Particuliere hypotheek                                                     | 1.318            | -179        | 1.139             | 1.427            | -217        | 1.210             |
| waarvan financiële activa niet berekend volgens de effectieve rentemethode | 1                | --          | 1                 | 2                | --          | 2                 |
| Overige vorderingen op klanten                                             | 104              | -4          | 100               | 95               | --          | 95                |
| Vorderingen op banken                                                      | 8                | --          | 8                 | 2                | --          | 2                 |
| Beleggingen                                                                | 40               | -36         | 4                 | 43               | -37         | 6                 |
| Negatieve rente op schulden                                                | 8                | --          | 8                 | 13               | --          | 13                |
| Overig                                                                     | 4                | --          | 4                 | 4                | --          | 4                 |
| <b>Totaal</b>                                                              | <b>1.482</b>     | <b>-219</b> | <b>1.263</b>      | <b>1.584</b>     | <b>-254</b> | <b>1.330</b>      |

De negatieve rentelasten op schulden worden veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente. De rentebaten van financiële activa niet berekend volgens de effectieve rentemethode betreft bereidstellingsprovisie.



### Specificatie rentelasten

| in miljoenen euro's            | 2019              |            |                    | 2018              |            |                    |
|--------------------------------|-------------------|------------|--------------------|-------------------|------------|--------------------|
|                                | Bruto rentelasten | Hedgebaten | Totaal rentelasten | Bruto rentelasten | Hedgebaten | Totaal rentelasten |
| Schuldbewijzen                 | 80                | -62        | 18                 | 76                | -68        | 8                  |
| Achtergestelde schulden        | 19                | --         | 19                 | 19                | --         | 19                 |
| Spaargelden                    | 182               | --         | 182                | 215               | --         | 215                |
| Overige schulden aan klanten   | 138               | --         | 138                | 152               | --         | 152                |
| Schulden aan banken            | 6                 | --         | 6                  | 6                 | --         | 6                  |
| Negatieve rente op vorderingen | 25                | --         | 25                 | 20                | --         | 20                 |
| Overig                         | --                | --         | --                 | 2                 | --         | 2                  |
| <b>Totaal</b>                  | <b>450</b>        | <b>-62</b> | <b>388</b>         | <b>490</b>        | <b>-68</b> | <b>422</b>         |

De negatieve rentebaten op vorderingen worden veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente en betreft met name rekening courant saldi met centrale banken en gestort collateral bij andere banken en depositio's.

## 26 Netto provisie en beheervergoedingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

#### Provisiebaten en baten uit beheervergoedingen

Dit betreft de opbrengsten van betalingsverkeer voor klanten, vermogensbeheer en overig gerelateerde diensten die door de Volksbank worden aangeboden. Deze worden opgenomen in de verslagperiode waarin de dienstverlening plaatsvindt.

#### Provisielasten en kosten van beheervergoedingen

Hieronder worden betaalde provisies en beheervergoedingen opgenomen, voor zover deze betrekking hebben op de in de verslagperiode verkregen dienstverlening.

### Specificatie netto provisie en beheervergoedingen

| in miljoenen euro's                                        | 2019       | 2018       |
|------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN</b>        |            |            |
| Betalingsverkeer                                           | 41         | 36         |
| Advisering en bemiddeling                                  | 13         | 11         |
| Beheervergoedingen                                         | 46         | 48         |
| Assurantiebeprijing                                        | 15         | 15         |
| Overige activiteiten                                       | 3          | --         |
| <b>Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen</b> | <b>118</b> | <b>110</b> |
| <b>KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN</b>           |            |            |
| Assurantiebeprijing                                        | 1          | --         |
| Betalingsverkeer                                           | 6          | 8          |
| Beheervergoedingen                                         | 19         | 21         |
| Effectenbedrijf                                            | 1          | 1          |
| Provisie franchise                                         | 40         | 36         |
| <b>Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen</b>    | <b>67</b>  | <b>66</b>  |
| <b>Totaal</b>                                              | <b>51</b>  | <b>44</b>  |

## 27 Resultaat uit beleggingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: dividendinkomsten en gerealiseerde verkoopresultaten.

### Dividend

Dividendinkomsten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat het recht op ontvangst van dividend is gevestigd. In geval van genoteerde effecten is dit de datum waarop deze effecten ex-dividend noteren.

### Gerealiseerde verkoopresultaten

Hieronder zijn opgenomen de gerealiseerde verkoopresultaten voor beleggingen in de volgende categorieën:

- Geamortiseerde kostprijs
- Reële waarde via het overig totaalresultaat
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening

Beleggingen betrokken in een hedge relatie worden gerapporteerd onder overig resultaat uit financiële instrumenten.

### Verdeling resultaat uit beleggingen

|                                    | Rentedragende waarden - geamortiseerde kostprijs |           | Rentedragende waarden - reële waarde via overig totaalresultaat |          | Aandelen - reële waarde via W&V |          | Totaal    |          |
|------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|----------|-----------|----------|
| in miljoenen euro's                | 2019                                             | 2018      | 2019                                                            | 2018     | 2019                            | 2018     | 2019      | 2018     |
| Gerealiseerde verkoopresultaten    | --                                               | -4        | 11                                                              | 6        | --                              | --       | 11        | 2        |
| Overige resultaten uit beleggingen | --                                               | --        | --                                                              | --       | 1                               | 1        | 1         | 1        |
| <b>Totaal</b>                      | <b>--</b>                                        | <b>-4</b> | <b>11</b>                                                       | <b>7</b> | <b>1</b>                        | <b>1</b> | <b>12</b> | <b>3</b> |

Het gerealiseerde verkoopresultaat in 2018 van € 4 miljoen negatief van rentedragende waarden tegen geamortiseerde kostprijs (HTC-portefeuille) betrof de afbouw van Italiaanse rentedragende posities uit hoofde van risicomanagement.

## 28 Overig resultaat uit financiële instrumenten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIG RESULTAAT UIT FINANCIËLE INSTRUMENTEN

In deze post wordt het herwaarderingsresultaat uit derivaten en overige financiële instrumenten verantwoord. Derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. De winst of het verlies uit herwaardering naar reële waarde wordt onmiddellijk in de winst- en verliesrekening opgenomen in de post overig resultaat uit financiële instrumenten. Indien derivaten in een hedge-relatie zijn betrokken, is de verantwoording van het herwaarderingsresultaat op het hedged item afhankelijk van de aard van de hedge-relatie (zie toelichting 4 Hedging en hedge accounting). Het niet-effectieve deel van eventuele winsten of verliezen van hedge-relaties wordt verantwoord onder 'Overig resultaat uit financiële instrumenten'.

In de post 'Overig resultaat uit financiële instrumenten' wordt tevens verantwoord de resultaten op terugkoop van uitgegeven schuld papier.

**Specificatie overig resultaat uit financiële instrumenten**

| in miljoenen euro's                                                                      | 2019       | 2018     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| Ineffectiviteit fair value hedge accounting                                              | -10        | 2        |
| Ineffectiviteit cash flow hedge accounting                                               | --         | --       |
| Handelsresultaten derivaten, beleggingen en overige financiële instrumenten <sup>1</sup> | 2          | 4        |
| Resultaat op terugkoop van schuldinstrumenten                                            | -2         | -3       |
| Overige                                                                                  | --         | -1       |
| <b>Totaal</b>                                                                            | <b>-10</b> | <b>2</b> |

1 Hierin begrepen zijn de gesaldeerde valutaresultaten van de afgedekte posities en van het instrument dat gebruikt wordt ter afdekking van het valutarisico. Het gesaldeerde valutaresultaat in 2019 bedraagt € 2 miljoen (2018: € 4 miljoen).

## 29 Overige operationele opbrengsten

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE OPERATIONELE OPBRENGSTEN**

Deze omvatten alle baten die niet onder bovengenoemde posten kunnen worden verantwoord. De baten worden tegen nominale waarde verantwoord in de periode waarop deze betrekking hebben.

De overige operationele opbrengsten in 2019 bedragen € 1 miljoen (2018: € 1 miljoen).

## 30 Personeelskosten

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR PERSONEELSKOSTEN**

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen salarissen, sociale lasten en pensioenlasten en overige personeel-gerelateerde kosten. Personeelskosten worden verantwoord in de periode waarin de dienst is ontvangen en waarop de betaling betrekking heeft. De waarderingsgrondslagen voor een aantal specifieke werknemersregelingen of -vergoedingen zijn toegelicht in 17 Voorzieningen.

**Specificatie personeelskosten**

| in miljoenen euro's      | 2019       | 2018       |
|--------------------------|------------|------------|
| Salarissen               | 175        | 180        |
| Pensioenkosten           | 38         | 40         |
| Sociale lasten           | 33         | 34         |
| Overige personeelskosten | 127        | 148        |
| <b>Totaal</b>            | <b>373</b> | <b>402</b> |

De daling van de personeelskosten wordt grotendeels veroorzaakt door een afname van de dotaties in de reorganisatievoorziening.

De pensioenrechten van de medewerkers van de Volksbank zijn ondergebracht in de toegezegde bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De pensioenlasten van de Volksbank bestaan uit een jaarlijkse vaste bijdrage voor de opbouw van nieuwe rechten; in 2019 is een vast percentage betaald van 24% (2018: 24%) van de bruto loonsom conform cao. Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen niet in de balans opgenomen. De medewerkers betalen een eigen bijdrage van 5% (2018: 5%) over de pensioengrondslag (na aftrek franchise) conform cao. De bestaande uitvoeringsovereenkomst met de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL is per 1 januari 2018 verlengd voor een periode van 3 jaar. Voor de jaarlijkse bijdrage van de werkgever is een bandbreedte vastgesteld tussen de 22% en 24%. De premie voor 2020 bedraagt 24%.

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, reiskosten en opleidingskosten. De kosten voor het inhuren van personeel bedraagt € 96 miljoen (2018: € 99 miljoen). Verder heeft er een dotatie plaatsgevonden aan de reorganisatievoorziening van €6 miljoen (2018: €21 miljoen).

**Aantal fulltime-equivalenten (fte's)**

| in aantallen                          | 2019  | 2018  |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Aantal medewerkers op basis van fte's | 2.991 | 2.993 |

De variabele beloning is voor senior management afgeschaft en vanaf 2018 is er geen variabele beloning meer uitgekeerd. Voor de afschaffing van de variabele beloning is vanaf 1 januari 2012 de herziene Regeling Beheerst Beloningsbeleid (RBB) van kracht. Onder deze regeling werd een eventuele variabele beloning aan medewerkers van de Volksbank deels toegekend in fantoomaandelen. De reële waarde per fantoomaandeel wordt verkregen door het eigen vermogen per einde prestatiejaar af te zetten tegen het aantal uitstaande gewone aandelen (initiele waarde) en vervolgens wordt jaarlijks het aandeel geherwaardeerd met het resultaat lopend boekjaar.

De waardeontwikkeling van de fantoomaandelen wordt gebaseerd op de ontwikkeling van het resultaat van de Volksbank, eventueel geschoond voor incidentele baten of lasten. De waarde van de fantoomaandelen wordt gefaseerd in geld uitgekeerd, een deel na 1 jaar en het resterende deel na afloop van de looptijd (4 jaar). In 2017 werden voor het laatst fantoomaandelen toegekend. Ultimo 2019 bedraagt de totale verplichting uit hoofde van de fantoomaandelen € 269.004 (2018: € 525.042). Deze daling is een gevolg van uitkeringen die in 2019 hebben plaatsgevonden.

## 31 Overige operationele lasten

**WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE OPERATIONELE LASTEN**

Kosten worden gewaardeerd tegen nominale waarde in de periode waarin de dienst is ontvangen en waarop de betaling betrekking heeft. De overige operationele lasten bestaan uit huisvestings-, marketing-, consultancy-, informatietechnologie- en andere bedrijfskosten en aan prudentieel toezicht gerelateerde heffingen.

**Specificatie overige operationele lasten**

| in miljoenen euro's                  | 2019       | 2018       |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Huisvestingskosten                   | 6          | 18         |
| Automatiseringskosten                | 32         | 27         |
| Kosten marketing en public relations | 28         | 30         |
| Kosten externe adviseurs             | 14         | 22         |
| Prudentiële kosten                   | 41         | 47         |
| Overige kosten                       | 44         | 42         |
| <b>Totaal</b>                        | <b>165</b> | <b>186</b> |

De leaseverplichtingen omtrent de huisvestingskosten zijn sinds 2019 ondergebracht onder leasecontracten, zie [16 Lease Contracten](#). Hierdoor zijn de huisvestingskosten onder overige operationele lasten gedaald met €12 miljoen ten opzichte van 2018.

Onder de prudentiële kosten is een bedrag van € 7 miljoen (2018: € 14 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op de jaarlijkse bijdrage van de Volksbank aan het Resolutiefonds en een bijdrage van € 34 miljoen (2018: € 32 miljoen) aan het depositogarantiestelsel. De overige kosten bestaan onder andere uit kosten voor betalingsverkeer, effectenbeheer en drukwerk.

## 32 Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa (terugnemingen)

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN VAN FINANCIËLE ACTIVA

Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via het overig totaalresultaat (OCI) en niet uit de balans blijken verplichtingen zoals kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten zijn onderhevig aan bijzondere waardeverminderingen. Een bijzondere waardevermindering wordt verwerkt in de winst- en verliesrekening. De grondslagen voor bijzondere waardeverminderingen worden verder toegelicht in de respectievelijke grondslagen bij de genoemde balansposten.

### Specificatie bijzondere waardeverminderingen van financiële activa

| in miljoenen euro's                                               | 2019      | 2018       |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Particuliere hypotheke                                            | 2         | -8         |
| Overige particuliere leningen                                     | -2        | -1         |
| Mkb-kredieten                                                     | -8        | -5         |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 2         | 1          |
| Beleggingen                                                       | -1        | 1          |
| <b>Totaal bijzondere waardevermindering van financiële activa</b> | <b>-7</b> | <b>-12</b> |

In 2019 was er een terugname van bijzondere waardeverminderingen van financiële activa van € 7 miljoen, een afname ten opzichte van een terugname van € 12 miljoen in 2018.

De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke bedroegen € 2 miljoen, na een terugname van € 8 miljoen in 2018. In beide perioden was er sprake van een daling van stage 3-leningen als gevolg van verbeterde economische omstandigheden, in het bijzonder van de Nederlandse huizenmarkt en de werkloosheid. In 2018 resulteerde dit in een terugname van bijzondere waardeverminderingen ondanks een additionele voorziening voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default waren. In 2019 werd de vrijval als gevolg van een daling van stage 3-leningen meer dan tenietgedaan door additionele waardeverminderingen voor aflossingsvrije hypotheke en in verband met aanpassingen van het voorzieningenmodel die vooral stage 2-leningen raakten.

De terugname van bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroeg € 2 miljoen (2018: € 1 miljoen).

De terugname van bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten bedroeg € 8 miljoen als gevolg van een afname van stage 2-leningen door verbeterde economische vooruitzichten die worden gebruikt in scenario's voor het bepalen van de kredietvoorziening. Ook de stage 3-leningen daalden, als gevolg van herstel van klanten in default. In 2018 resulteerden de hiervoor genoemde factoren ook in een terugname, die deels werd gecompenseerd door een additionele dotatie aan de voorziening voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

De bijzondere waardeverminderingen op overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid waren € 2 miljoen (2018: € 1 miljoen).

## 33 Belastingen

### WAARDERINGSGRONDSLAG VOOR BELASTINGEN

Winstbelasting bestaat uit acute en latente belastingen. De winstbelasting wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening in de periode waarin de winsten ontstaan en berekend op basis van de belastingtarieven op de balansdatum.



### Specificatie belastingen

| in miljoenen euro's                            | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Verslagjaar                                    | 64        | 57        |
| Correcties voorgaande jaren                    | --        | -3        |
| <b>Verschuldigde winstbelasting</b>            | <b>64</b> | <b>54</b> |
| Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen | 23        | 39        |
| <b>Uitgestelde belasting</b>                   | <b>23</b> | <b>39</b> |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>87</b> | <b>93</b> |

### Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

| in miljoenen euro's                                                  | 2019      | 2018      |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Nominaal belastingpercentage                                         | 25,0%     | 25,0%     |
| Resultaat voor belasting                                             | 362       | 361       |
| <b>Nominaal belastingbedrag</b>                                      | <b>90</b> | <b>90</b> |
| Vrijstellingen                                                       | --        | 1         |
| Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening) | --        | -3        |
| Impact tariefsverlaging VPB latenties                                | -3        | 5         |
| <b>Totaal</b>                                                        | <b>87</b> | <b>93</b> |
| Effectief belastingpercentage                                        | 24,0%     | 25,7%     |

## Country by country reporting

Op basis van artikel 89.1 van CRD IV wordt een financiële instelling verplicht om inzicht te geven in welke lidstaten en derde landen deze actief is. De Volksbank ontplooit geen activiteiten in het buitenland en heeft geen dochterondernemingen in het buitenland. Al haar activiteiten vinden in Nederland plaats.

| Naam                         | De Volksbank      |
|------------------------------|-------------------|
| Aard van de activiteiten     | Kredietinstelling |
| Geografische locatie         | Nederland         |
| Omzet                        | € 929 miljoen     |
| Aantal fte voltijdbasis      | 3.648             |
| Winst voor belastingen       | € 362 miljoen     |
| Belasting op winst           | € 87 miljoen      |
| Ontvangen overheidssubsidies | n.v.t.            |

## Dividend

De Directie van de Volksbank stelt voor over 2019 een dividend van € 165 miljoen (2018: € 161 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder NLFI. De uitkering per aandeel bedraagt over 2019 €196 (2018: € 192).

Utrecht, 4 maart 2020

### **DIRECTIE**

Maurice Oostendorp (voorzitter)

Jeroen Dijst

Marinka van der Meer

Mirjam Verhoeven

### **RAAD VAN COMMISSARISSEN**

Jan van Rutte (voorzitter)

Sonja Barendregt-Roojers

Aloys Kregting

Jos van Lange

Monika Milz



## Enkelvoudige jaarrekening

### Enkelvoudige balans

| Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's | Toelichting | 31-12-2019    | 31-12-2018    |
|------------------------------------------------|-------------|---------------|---------------|
| <b>ACTIVA</b>                                  |             |               |               |
| Liquide middelen                               | 1           | 1.991         | 741           |
| Vorderingen op banken                          | 2           | 3.791         | 3.589         |
| Vorderingen op klanten                         | 3           | 50.461        | 50.461        |
| Derivaten                                      | 4           | 718           | 732           |
| Beleggingen <sup>1</sup>                       |             | 5.348         | 4.781         |
| Deelnemingen in groepsmaatschappijen           | 5           | 92            | 42            |
| Vorderingen op groepsmaatschappijen            | 6           | 246           | 539           |
| Materiële en immateriële vaste activa          | 7           | 120           | 62            |
| Belastingvorderingen <sup>1</sup>              |             | 99            | 133           |
| Overige activa                                 | 8           | 268           | 294           |
| <b>Totaal activa</b>                           |             | <b>63.134</b> | <b>61.374</b> |
| <b>PASSIVA</b>                                 |             |               |               |
| Spaargelden                                    | 9           | 38.404        | 37.376        |
| Overige schulden aan klanten                   | 9           | 10.387        | 10.106        |
| <b>Schulden aan klanten</b>                    |             | <b>48.791</b> | <b>47.482</b> |
| Schulden aan banken                            | 10          | 541           | 1.116         |
| Schuldbewijzen                                 | 11          | 6.384         | 5.162         |
| Derivaten                                      | 4           | 1.786         | 1.051         |
| Belastingverplichtingen <sup>1</sup>           |             | 15            | 15            |
| Schulden aan groepsmaatschappijen              | 12          | 1.128         | 1.882         |
| Overige verplichtingen                         | 13          | 488           | 495           |
| Voorzieningen <sup>1</sup>                     |             | 64            | 98            |
| Achtergestelde schulden <sup>1</sup>           |             | 502           | 502           |
| <b>Totaal schulden</b>                         |             | <b>59.699</b> | <b>57.803</b> |
| <br>Aandelenkapitaal                           | 14          | 381           | 381           |
| Agioreserve                                    | 14          | 3.537         | 3.787         |
| Herwaarderingsreserve                          | 14          | 6             | 6             |
| Cashflow hedge reserve                         | 14          | 26            | 31            |
| Reële waardereserve                            | 14          | 19            | 14            |
| Overige wettelijke reserve                     | 14          | --            | 2             |
| Overige reserves                               | 14          | -809          | -918          |
| Onverdeeld resultaat                           | 14          | 275           | 268           |
| <b>Totaal eigen vermogen</b>                   |             | <b>3.435</b>  | <b>3.571</b>  |
| <b>Totaal passiva</b>                          |             | <b>63.134</b> | <b>61.374</b> |

<sup>1</sup> Wanneer bedragen in de enkelvoudige jaarrekening gelijk zijn aan de geconsolideerde jaarrekening is er geen afzonderlijke toelichting opgenomen, maar wordt verwezen naar de toelichting in de geconsolideerde jaarrekening.

## Enkelvoudige winst- en verliesrekening

| in miljoenen euro's                                     | Toelichting | 2019                   | 2018                   |
|---------------------------------------------------------|-------------|------------------------|------------------------|
| Rentebaten                                              | 17          | 869                    | 954                    |
| Rentelasten                                             | 17          | 345                    | 365                    |
| <b>Netto rentebaten</b>                                 |             | <b>524<sup>1</sup></b> | <b>589<sup>1</sup></b> |
| Provisie en beheervergoedingen                          | 18          | 112                    | 105                    |
| Verschuldigde provisie en beheervergoedingen            | 18          | 50                     | 50                     |
| <b>Netto provisie en beheervergoedingen</b>             |             | <b>62</b>              | <b>55</b>              |
| Resultaat uit beleggingen                               | 19          | 12                     | 3                      |
| Resultaat groepsmaatschappijen                          | 20          | 344                    | 345                    |
| Overig resultaat uit financiële instrumenten            | 21          | -24                    | -48                    |
| Overige operationele opbrengsten                        |             | --                     | 1                      |
| <b>Totaal operationele opbrengsten</b>                  |             | <b>918</b>             | <b>945</b>             |
| Lonen en salarissen                                     | 22          | 338                    | 365                    |
| Sociale lasten                                          | 22          | 33                     | 34                     |
| <b>Personeelskosten</b>                                 |             | <b>371</b>             | <b>399</b>             |
| Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa |             | 36                     | 21                     |
| Overige operationele lasten                             | 23          | 159                    | 179                    |
| Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa   | 24          | -8                     | -13                    |
| <b>Totaal bedrijfslasten</b>                            |             | <b>558</b>             | <b>586</b>             |
| <b>Resultaat voor belastingen</b>                       |             | <b>360</b>             | <b>359</b>             |
| Belastingen                                             | 25          | 85                     | 91                     |
| <b>Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder</b>      |             | <b>275</b>             | <b>268</b>             |

1 De rentebaten op gesecuritiseerde hypotheeklen en de bijbehorende rentelast uit hoofde van deze hypotheeklen is op netto basis gepresenteerd in de rentemarge.



## Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening

De Volksbank N.V. maakt bij het opstellen van de enkelvoudige jaarrekening gebruik van de door artikel 2:362 lid 8 BW geboden mogelijkheid om in de enkelvoudige jaarrekening de grondslagen van waardering en resultaatbepaling toe te passen die in de geconsolideerde jaarrekening worden gehanteerd. Voor een beschrijving van deze grondslagen wordt verwezen naar de grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening. De presentatie en toelichtingen in de enkelvoudige jaarrekening zijn gebaseerd op titel 9, boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Voor zover posten in de enkelvoudige balans niet zijn toegelicht, wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponeerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

De Volksbank N.V. is overeenkomstig artikel 2:398 lid 7 BW aangemerkt als organisatie van openbaar belang. Voor de enkelvoudige jaarrekening is volledig voldaan aan het Besluit modellen jaarrekening (model K voor de balans en model L voor de winst- en verliesrekening).

Deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn vennootschappen of andere entiteiten waarvan de Volksbank N.V. direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, en waar de Volksbank N.V. zeggenschap heeft. De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde. De deelnemingen worden hierbij beschouwd als een samenstel van activa en passiva en niet als een ondeelbaar actief. De te verwachten kredietverliezen zoals voorgeschreven in IFRS 9 op vorderingen op deelnemingen in de enkelvoudige jaarrekening worden geëlimineerd en verwerkt in de boekwaarde van de vorderingen.

De herwaarderings-, cashflow- en reële waarde reserve kwalificeren als wettelijke herwaarderingsreserve.

De wettelijke reserve voor de in de balans geactiveerde kosten van onderzoek en ontwikkeling van software van de deelnemingen worden verantwoord onder de overige wettelijke reserve.

Wijzigingen in de balanswaarde uit hoofde van overeenkomstig de grondslagen van de Volksbank N.V. verantwoorde resultaten van de deelnemingen worden in de winst- en verliesrekening verantwoord. De voor uitkering beschikbare reserves van de deelnemingen zijn opgenomen onder de overige reserves.

Vorderingen op en schulden aan groepsmaatschappijen betreffen intragroep saldi, welke worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs.

Onder de liquide middelen zijn begrepen de direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) en vorderingen van de bankactiviteiten op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand.

## Toelichting enkelvoudige jaarrekening

### 1 Liquide middelen

#### Specificatie liquide middelen

| in miljoenen euro's                            | 2019         | 2018       |
|------------------------------------------------|--------------|------------|
| Direct opeisbare tegoeden bij DNB <sup>1</sup> | 1.797        | 576        |
| Kortlopende banktegoeden                       | 150          | 116        |
| Kasmiddelen                                    | 44           | 49         |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>1.991</b> | <b>741</b> |

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken.

### 2 Vorderingen op banken

#### Looptijd vorderingen op banken

| in miljoenen euro's                        | 2019         | 2018         |
|--------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:</b> |              |              |
| ≤ 3 maanden                                | 2.438        | 2.797        |
| > 3 maanden ≤ 1 jaar                       | 150          | 23           |
| > 1 jaar ≤ 5 jaar                          | 183          | 161          |
| > 5 jaar                                   | 1.020        | 608          |
| <b>Totaal</b>                              | <b>3.791</b> | <b>3.589</b> |

### 3 Vorderingen op klanten

#### Looptijd vorderingen op klanten

| in miljoenen euro's                        | 2019          | 2018          |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:</b> |               |               |
| ≤ 3 maanden                                | 839           | 896           |
| > 3 maanden ≤ 1 jaar                       | 574           | 692           |
| > 1 jaar ≤ 5 jaar                          | 2.926         | 2.725         |
| > 5 jaar                                   | 46.122        | 46.148        |
| <b>Totaal</b>                              | <b>50.461</b> | <b>50.461</b> |

## 4 Derivaten

### Specificatie derivaten

| in miljoenen euro's                                    | Positieve waarde |            | Negatieve waarde |              | Saldo         |             |
|--------------------------------------------------------|------------------|------------|------------------|--------------|---------------|-------------|
|                                                        | 2019             | 2018       | 2019             | 2018         | 2019          | 2018        |
| Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting | 398              | 448        | 1.553            | 853          | -1.155        | -405        |
| Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting   | 2                | 2          | 2                | 1            | --            | 1           |
| Derivaten aangehouden voor economische hedges          | 238              | 209        | 151              | 127          | 87            | 103         |
| Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden           | 80               | 73         | 80               | 70           | --            | -18         |
| <b>Totaal</b>                                          | <b>718</b>       | <b>732</b> | <b>1.786</b>     | <b>1.051</b> | <b>-1.068</b> | <b>-319</b> |

### Verloop derivaten

| in miljoenen euro's    | 2019          | 2018        |
|------------------------|---------------|-------------|
| Openingsbalans         | -319          | -9          |
| Aankopen               | 100           | --          |
| Afwikkelingen          | 92            | -69         |
| Herwaarderingen        | -949          | -303        |
| Valutakoersverschillen | 8             | 44          |
| Overige                | --            | 18          |
| <b>Eindbalans</b>      | <b>-1.068</b> | <b>-319</b> |

## 5 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

### Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

| in miljoenen euro's                            | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Openingsbalans                                 | 42        | 84        |
| Verandering samenstelling groepsmaatschappijen | --        | -33       |
| Herwaarderingen                                | 1         | 1         |
| Resultaat groepsmaatschappijen                 | 344       | 345       |
| Aanpassing eigen vermogen groepsmaatschappijen | -14       | -30       |
| Uitkeringen                                    | -358      | -325      |
| Overige mutaties                               | 77        | --        |
| <b>Eindbalans</b>                              | <b>92</b> | <b>42</b> |

Onder de regel uitkeringen zijn opgenomen de uitgekeerde voorschotten op de uitgestelde verkoopprijs van de hypotheaire vorderingen door de SPV's. Voor zover het saldo van de ingehouden resultaten binnen deze SPV's uitkomen boven de contractueel minimaal aan te houden buffer-vereisten worden deze, vooruitlopend op de eindafrekening, tussentijds uitgekeerd.

## 6 Vorderingen op groepsmaatschappijen

### Specificatie vorderingen op groepsmaatschappijen

| in miljoenen euro's    | 2019       | 2018       |
|------------------------|------------|------------|
| Liquide middelen       | 11         | 178        |
| Vorderingen op klanten | 187        | 235        |
| Overige activa         | 48         | 126        |
| <b>Totaal</b>          | <b>246</b> | <b>539</b> |

De vorderingen op groepsmaatschappijen betreffen kortlopende leningen binnen de groep.

## 7 Materiële en immateriële vaste activa

### Specificatie materiële en immateriële vaste activa

| in miljoenen euro's                            | 2019       | 2018      |
|------------------------------------------------|------------|-----------|
| Terreinen en gebouwen in eigen gebruik         | 10         | 8         |
| Informatieverwerkende apparatuur               | 11         | 14        |
| Overige materiële vaste activa                 | 26         | 33        |
| Gebruiksrechten uit hoofde van leasecontracten | 71         | --        |
| <b>Totaal materiële vaste activa</b>           | <b>118</b> | <b>55</b> |
| Intern ontwikkelde software                    | 1          | 4         |
| Distributie netwerk RegioBank                  | 1          | 2         |
| <b>Totaal immateriële vaste activa</b>         | <b>2</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>120</b> | <b>62</b> |

Voor een verdere toelichting op de Gebruiksrechten uit hoofde van leasecontracten zie [16 Lease contracten](#) in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

### Verloop materiële vaste activa

|                                                               | Terreinen en gebouwen |          | Informatieverwerkende apparatuur |           | Overige materiële vaste activa |           | Totaal    |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|----------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| in miljoenen euro's                                           | 2019                  | 2018     | 2019                             | 2018      | 2019                           | 2018      | 2019      | 2018      |
| Cumulatieve aanschaffingswaarden                              | 17                    | 10       | 34                               | 30        | 76                             | 76        | 127       | 116       |
| Cumulatieve herwaarderingen                                   | -2                    | --       | --                               | --        | --                             | --        | -2        | --        |
| Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen | -5                    | -2       | -23                              | -16       | -50                            | -43       | -78       | -61       |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>10</b>             | <b>8</b> | <b>11</b>                        | <b>14</b> | <b>26</b>                      | <b>33</b> | <b>47</b> | <b>55</b> |
| Openingsbalans                                                | 8                     | 9        | 14                               | 12        | 33                             | 38        | 55        | 59        |
| Herwaarderingen                                               | --                    | --       | -1                               | --        | --                             | --        | -1        | --        |
| Investerings                                                  | 1                     | --       | 7                                | 8         | 5                              | 4         | 13        | 12        |
| Desinvesteringen                                              | --                    | -1       | -3                               | --        | -1                             | --        | -4        | -1        |
| Afschrijvingen                                                | --                    | --       | -6                               | -6        | -9                             | -9        | -15       | -15       |
| Bijzondere waardeverminderingen                               | 1                     | --       | --                               | --        | -2                             | --        | -1        | --        |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>10</b>             | <b>8</b> | <b>11</b>                        | <b>14</b> | <b>26</b>                      | <b>33</b> | <b>47</b> | <b>55</b> |

### Verloop immateriële vaste activa

|                                                               | Intern ontwikkelde software |          | Distributie netwerk RegioBank |          |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|-------------------------------|----------|
| in miljoenen euro's                                           | 2019                        | 2018     | 2019                          | 2018     |
| Cumulatieve aanschaffingswaarden                              | 15                          | 15       | 21                            | 21       |
| Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen | -14                         | -11      | -20                           | -19      |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>1</b>                    | <b>4</b> | <b>1</b>                      | <b>2</b> |
| Openingsbalans                                                | 4                           | 10       | 2                             | 4        |
| Afschrijvingen                                                | -3                          | -4       | -1                            | -2       |
| Desinvesteringen                                              | --                          | -2       | --                            | --       |
| Bijzondere waardeverminderingen                               | --                          | --       | --                            | --       |
| <b>Eindbalans</b>                                             | <b>1</b>                    | <b>4</b> | <b>1</b>                      | <b>2</b> |

## 8 Overige activa

### Specificatie overige activa

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Overlopende activa  | 153        | 144        |
| Overige vorderingen | 115        | 150        |
| <b>Totaal</b>       | <b>268</b> | <b>294</b> |

## 9 Schulden aan klanten

### Specificatie overige schulden aan klanten

| in miljoenen euro's          | 2019          | 2018          |
|------------------------------|---------------|---------------|
| Spaargelden                  | 38.404        | 37.376        |
| Overige schulden aan klanten | 10.387        | 10.106        |
| <b>Totaal</b>                | <b>48.791</b> | <b>47.482</b> |

### Looptijd schulden aan klanten

| in miljoenen euro's                        | 2019          | 2018          |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:</b> |               |               |
| Direct opeisbaar                           | 41.251        | 39.517        |
| <b>Niet direct opeisbaar:</b>              |               |               |
| ≤ 3 maanden                                | 117           | 61            |
| > 3 maanden ≤ 1 jaar                       | 527           | 605           |
| > 1 jaar ≤ 5 jaar                          | 2.827         | 3.047         |
| > 5 jaar                                   | 4.069         | 4.252         |
| <b>Totaal</b>                              | <b>48.791</b> | <b>47.482</b> |

## 10 Schulden aan banken

### Looptijd schulden aan banken

| in miljoenen euro's                       | 2019       | 2018         |
|-------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD</b> |            |              |
| Direct opeisbaar                          | 159        | 180          |
| <b>Niet direct opeisbaar:</b>             |            |              |
| ≤ 3 maanden                               | 221        | 749          |
| > 3 maanden ≤ 1 jaar                      | 14         | 7            |
| > 1 jaar ≤ 5 jaar                         | 94         | 117          |
| > 5 jaar                                  | 53         | 63           |
| <b>Totaal</b>                             | <b>541</b> | <b>1.116</b> |

Het rentepercentage van leningen met een looptijd langer dan één jaar bedraagt gemiddeld 4,7%.



## 11 Schuldbewijzen

### Looptijd schuldbewijzen

| in miljoenen euro's                       | 2019         | 2018         |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD</b> |              |              |
| ≤ 3 maanden                               | 242          | 167          |
| > 3 maanden ≤ 1 jaar                      | 1.705        | 134          |
| > 1 jaar ≤ 5 jaar                         | 1.246        | 2.396        |
| > 5 jaar                                  | 3.191        | 2.465        |
| <b>Totaal</b>                             | <b>6.384</b> | <b>5.162</b> |

## 12 Schulden aan groepsmaatschappijen

### Specificatie schulden aan groepsmaatschappijen

| in miljoenen euro's                                | 2019         | 2018         |
|----------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Schulden aan klanten                               | 60           | 51           |
| Eigen vermogen groepsmaatschappijen                | 54           | 68           |
| Financiële verplichting gesecuritiseerde hypotheek | 1.013        | 1.613        |
| Rekening courant groepsmaatschappijen              | 1            | 150          |
| <b>Totaal</b>                                      | <b>1.128</b> | <b>1.882</b> |

De schulden aan groepsmaatschappijen betreffende kortlopende vorderingen binnen de groep.

## 13 Overige verplichtingen

### Specificatie overige verplichtingen

| in miljoenen euro's | 2019       | 2018       |
|---------------------|------------|------------|
| Overige belastingen | 16         | 16         |
| Overige schulden    | 402        | 479        |
| Leaseverplichtingen | 70         | --         |
| <b>Totaal</b>       | <b>488</b> | <b>495</b> |

Voor een verdere toelichting op de leaseverplichtingen zie [16 Lease contracten](#) in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

## 14 Eigen vermogen

### Overzicht mutaties eigen vermogen 2019

| in miljoenen euro's                                 | Geplaatst<br>kapitaal | Agio-<br>reserve | Herwaar-<br>derings-<br>reserve | Cashflow<br>hedge-<br>reserve | Reële-<br>waarde<br>reserve | Overige<br>wettelijke<br>reserve | Overige<br>reserves | Onverdeeld<br>resultaat | Totaal<br>eigen<br>vermogen |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Stand per 31 december<br>2018 (IAS 17)              | 381                   | 3.787            | 6                               | 31                            | 14                          | 2                                | -918                | 268                     | 3.571                       |
| Stelselwijziging                                    | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | -2                  | --                      | -2                          |
| <b>Stand per 1 januari 2019<br/>(IFRS 16)</b>       | <b>381</b>            | <b>3.787</b>     | <b>6</b>                        | <b>31</b>                     | <b>14</b>                   | <b>2</b>                         | <b>-920</b>         | <b>268</b>              | <b>3.569</b>                |
| Overboekingen 2018                                  | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | 107                 | -107                    | --                          |
| Ongerealiseerde<br>herwaarderings                   | --                    | --               | 1                               | --                            | 13                          | --                               | --                  | --                      | 14                          |
| Realisatie<br>herwaarderings via W&V                | --                    | --               | --                              | -5                            | -8                          | --                               | --                  | --                      | -13                         |
| Realisatie<br>herwaarderings via eigen<br>vermogen  | --                    | --               | -1                              | --                            | --                          | --                               | 1                   | --                      | --                          |
| Overige mutaties                                    | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | -2                               | 3                   | --                      | 1                           |
| <b>Rechtstreekse mutaties<br/>in eigen vermogen</b> | <b>--</b>             | <b>--</b>        | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>5</b>                    | <b>-2</b>                        | <b>4</b>            | <b>--</b>               | <b>2</b>                    |
| Nettoresultaat 2019                                 | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | --                  | 275                     | 275                         |
| <b>Totaalresultaat 2019</b>                         | <b>--</b>             | <b>--</b>        | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>5</b>                    | <b>-2</b>                        | <b>4</b>            | <b>275</b>              | <b>277</b>                  |
| Uitkering dividend                                  | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | --                  | -161                    | -161                        |
| Kapitaalluitkering                                  | --                    | -250             | --                              | --                            | --                          | --                               | --                  | --                      | -250                        |
| <b>Transacties met<br/>aandeelhouder</b>            | <b>--</b>             | <b>-250</b>      | <b>--</b>                       | <b>--</b>                     | <b>--</b>                   | <b>--</b>                        | <b>--</b>           | <b>-161</b>             | <b>-411</b>                 |
| <b>Totaal mutaties eigen<br/>vermogen 2019</b>      | <b>--</b>             | <b>-250</b>      | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>5</b>                    | <b>-2</b>                        | <b>111</b>          | <b>7</b>                | <b>-134</b>                 |
| <b>Eindbalans</b>                                   | <b>381</b>            | <b>3.537</b>     | <b>6</b>                        | <b>26</b>                     | <b>19</b>                   | <b>--</b>                        | <b>-809</b>         | <b>275</b>              | <b>3.435</b>                |

De overige wettelijke reserves heeft betrekking op intern ontwikkelde software.

### Overzicht mutaties eigen vermogen 2018

| in miljoenen euro's                                 | Geplaatst<br>kapitaal | Agio-<br>reserve | Herwaar-<br>derings-<br>reserve | Cashflow<br>hedge-<br>reserve | Reële-<br>waarde<br>reserve | Overige<br>wettelijke<br>reserve | Overige<br>reserves | Onverdeeld<br>resultaat | Totaal<br>eigen<br>vermogen |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| <b>Stand per 1 januari 2018</b>                     | <b>381</b>            | <b>3.787</b>     | <b>6</b>                        | <b>36</b>                     | <b>18</b>                   | <b>4</b>                         | <b>-1.061</b>       | <b>329</b>              | <b>3.500</b>                |
| Overboekingen 2017                                  | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | 139                 | -139                    | --                          |
| Ongerealiseerde<br>herwaarderings                   | --                    | --               | --                              | -2                            | --                          | --                               | --                  | --                      | -2                          |
| Realisatie<br>herwaarderings via W&V                | --                    | --               | --                              | -3                            | -4                          | --                               | --                  | --                      | -7                          |
| Overige mutaties                                    | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | -2                               | 4                   | --                      | 2                           |
| <b>Rechtstreekse mutaties<br/>in eigen vermogen</b> | <b>--</b>             | <b>--</b>        | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>-4</b>                   | <b>-2</b>                        | <b>4</b>            | <b>--</b>               | <b>-7</b>                   |
| Nettoresultaat 2018                                 | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | --                  | 268                     | 268                         |
| <b>Totaalresultaat 2018</b>                         | <b>--</b>             | <b>--</b>        | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>-4</b>                   | <b>-2</b>                        | <b>143</b>          | <b>129</b>              | <b>261</b>                  |
| Uitkering dividend                                  | --                    | --               | --                              | --                            | --                          | --                               | --                  | -190                    | -190                        |
| <b>Totaal mutaties eigen<br/>vermogen 2018</b>      | <b>--</b>             | <b>--</b>        | <b>--</b>                       | <b>-5</b>                     | <b>-4</b>                   | <b>-2</b>                        | <b>143</b>          | <b>-61</b>              | <b>71</b>                   |
| <b>Eindbalans</b>                                   | <b>381</b>            | <b>3.787</b>     | <b>6</b>                        | <b>31</b>                     | <b>14</b>                   | <b>2</b>                         | <b>-918</b>         | <b>268</b>              | <b>3.571</b>                |

#### GEPLAATST KAPITAAL

Het geplaatste kapitaal is volgestort en bestaat uit alleen gewone aandelen. De nominale waarde van de gewone aandelen is € 453,79

**Specificatie geplaatst kapitaal**

|                                    | Aantal aandelen |                | Bedrag aandelen in<br>€ miljoenen |            |
|------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------------|------------|
|                                    | 2019            | 2018           | 2019                              | 2018       |
| Maatschappelijk aandelenkapitaal   | 4.200.040       | 4.200.040      | 1.906                             | 1.906      |
| Aandelenkapitaal in portefeuille   | 3.360.032       | 3.360.032      | 1.525                             | 1.525      |
| <b>Geplaatst aandelen kapitaal</b> | <b>840.008</b>  | <b>840.008</b> | <b>381</b>                        | <b>381</b> |

## 15 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

De Volksbank N.V. heeft garanties gesteld in de zin van artikel 2:403 BW voor Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V., SNS Mortgage Receivables B.V., SNS Global Custody B.V. en ASN Duurzame Deelnemingen N.V.

Zie voor meer informatie de toelichting 19 Niet uit de balans blijvende verplichtingen van de geconsolideerde jaarrekening.

## 16 Verbonden partijen

**Posities en transacties tussen de Volksbank N.V. en deelnemingen**

| in € miljoenen        | SPV's |      | Overige |      | Totaal |      |
|-----------------------|-------|------|---------|------|--------|------|
|                       | 2019  | 2018 | 2019    | 2018 | 2019   | 2018 |
| Ontvangen opbrengsten | 9     | 8    | 6       | 12   | 15     | 20   |
| Betaalde kosten       | 15    | 15   | --      | --   | 15     | 15   |

Zie voor meer informatie over de verbonden partijen toelichting 21 Verbonden partijen van de geconsolideerde jaarrekening.

De vorderingen op de groepsmaatschappijen en de schulden aan groepsmaatschappijen zijn opgenomen onder toelichting 6 Vorderingen op groepsmaatschappijen en 12 Schulden aan groepsmaatschappijen.

## 17 Netto rentebaten

**Specificatie rentemarge**

| in miljoenen euro's               | 2019       | 2018       |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Rentebaten rentedragende waarden  | 4          | 6          |
| Rentebaten particuliere hypotheek | 755        | 839        |
| Rentebaten overig                 | 110        | 109        |
| Rentelasten bancaire activiteiten | 345        | 365        |
| <b>Netto rentebaten</b>           | <b>524</b> | <b>589</b> |

## 18 Netto provisie en beheervergoedingen

### Specificatie netto provisie en beheervergoedingen

| in miljoenen euro's                                        | 2019       | 2018       |
|------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN</b>        |            |            |
| Betalingsverkeer                                           | 41         | 36         |
| Advisering en bemiddeling                                  | 12         | 11         |
| Beheervergoedingen                                         | 40         | 43         |
| Assurantiebedrijf                                          | 15         | 15         |
| Overige activiteiten                                       | 4          | --         |
| <b>Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen</b> | <b>112</b> | <b>105</b> |
| <b>KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN</b>           |            |            |
| Assurantiebedrijf                                          | 1          | --         |
| Betalingsverkeer                                           | 6          | 8          |
| Beheervergoedingen                                         | 2          | 5          |
| Effectenbedrijf                                            | 1          | 1          |
| Provisie franchise                                         | 40         | 36         |
| <b>Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen</b>    | <b>50</b>  | <b>50</b>  |
| <b>Totaal</b>                                              | <b>62</b>  | <b>55</b>  |

## 19 Resultaat uit beleggingen

Onder het resultaat beleggingen is voor € 12 miljoen (2018: € 3 miljoen) aan gerealiseerde waardeveranderingen verantwoord.

## 20 Resultaat groepsmaatschappijen

Het resultaat groepsmaatschappijen bedraagt € 344 miljoen (2018: € 345 miljoen) en bestaat voor het grootste deel uit ontvangsten van de SPV's die geen onderdeel zijn van de enkelvoudige balans.

## 21 Overig resultaat uit financiële instrumenten

### Specificatie overig resultaat uit financiële instrumenten

| in miljoenen euro's                                                         | 2019       | 2018       |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Ineffectiviteit fair value hedge accounting                                 | -10        | 2          |
| Ineffectiviteit cash flow hedge accounting                                  | --         | --         |
| Handelsresultaten derivaten, beleggingen en overige financiële instrumenten | -12        | -46        |
| Resultaat op terugkoop van schuldinstrumenten                               | -2         | -3         |
| Overige                                                                     | --         | -1         |
| <b>Totaal</b>                                                               | <b>-24</b> | <b>-48</b> |

## 22 Personeelskosten

### Specificatie personeelskosten

| in miljoenen euro's      | 2019       | 2018       |
|--------------------------|------------|------------|
| Salarissen               | 174        | 179        |
| Pensioenkosten           | 38         | 39         |
| Sociale lasten           | 33         | 34         |
| Overige personeelskosten | 126        | 147        |
| <b>Totaal</b>            | <b>371</b> | <b>399</b> |

## 23 Overige operationele lasten

### Specificatie overige operationele lasten

| in miljoenen euro's                  | 2019       | 2018       |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Huisvestingskosten                   | 6          | 19         |
| Automatiseringskosten                | 31         | 27         |
| Kosten marketing en public relations | 28         | 30         |
| Kosten externe adviseurs             | 13         | 21         |
| Prudentiële kosten                   | 41         | 47         |
| Overige kosten                       | 40         | 35         |
| <b>Totaal</b>                        | <b>159</b> | <b>179</b> |

## 24 Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa (terugnemingen)

### Specificatie bijzondere waardeverminderingen van financiële activa

| in miljoenen euro's                                               | 2019      | 2018       |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Particuliere hypotheke                                            | 1         | -9         |
| Overige particuliere leningen                                     | -2        | -1         |
| Mkb-kredieten                                                     | -8        | -5         |
| Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid         | 2         | 1          |
| Beleggingen                                                       | -1        | 1          |
| <b>Totaal bijzondere waardevermindering van financiële activa</b> | <b>-8</b> | <b>-13</b> |

## 25 Belastingen

### Specificatie belastingen

| in miljoenen euro's                            | 2019      | 2018      |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Verslagjaar                                    | 64        | 57        |
| Correcties voorgaande jaren                    | --        | -3        |
| <b>Verschuldigde winstbelasting</b>            | <b>64</b> | <b>54</b> |
| Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen | 23        | 39        |
| <b>Uitgestelde belasting</b>                   | <b>23</b> | <b>39</b> |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>87</b> | <b>93</b> |

Het effectieve belastingpercentage over 2019 bedraagt 24,0% (2018: 25,7%).



## 26 Accountantskosten

### Specificatie accountantskosten

|                                                                                                                                                                                           | EY<br>Accountants | EY<br>Accountants |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| in duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw                                                                                                                                  | 2019              | 2018              |
| Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen | 1.696             | 1.100             |
| Andere assurance-diensten                                                                                                                                                                 | 922               | 1.273             |
| Adviesdiensten op fiscaal terrein                                                                                                                                                         | --                | --                |
| Andere niet-controlediensten                                                                                                                                                              | --                | --                |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                                             | <b>2.618</b>      | <b>2.373</b>      |

De accountantskosten hebben betrekking op het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

Naast de wettelijke controle en uitvoering van overige statutaire controles verleent de accountant een aantal andere assurance-diensten. Deze andere assurance-diensten bestaan uit de beoordeling van tussentijdse financiële informatie, de beoordeling van de niet-financiële informatie zoals opgenomen in dit jaarverslag en werkzaamheden ten aanzien van vermogensscheiding, prospectussen en uitgiftes. Verder vallen onder deze diensten de werkzaamheden inzake rapportages aan de toezichthouder en ten aanzien van hypotheekpools in het kader van uitbesteding, securitisaties en het covered bond programma.

## Winst- en verliesbestemming

De Volksbank stelt voor om een dividend van € 165 miljoen (2018: € 161 miljoen) uit te keren ten laste van het jaarresultaat over 2019. De winst na dividenduitkering over boekjaar 2019 wordt toegevoegd aan de overige reserves.

Utrecht, 4 maart 2020

### DIRECTIE

Maurice Oostendorp (voorzitter)  
Jeroen Dijst  
Marinka van der Meer  
Mirjam Verhoeven

### RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jan van Rutte (voorzitter)  
Sonja Barendregt-Roojers  
Aloys Kregting  
Jos van Lange  
Monika Milz



---

# REGELING INZAKE DE WINST- EN VERLIESBESTEMMING

## Bepalingen van de statuten regeling inzake de winst- en verliesbestemming

### ARTIKEL 33

1. De winst staat ter vrije beschikking van de algemene vergadering.
2. De vennootschap kan aan de aandeelhouders en andere gerechtigden tot de voor uitkering vatbare winst slechts uitkeringen doen, voorzover haar eigen vermogen groter is dan het geplaatste kapitaal vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.
3. Uitkering van winst geschiedt slechts na vaststelling van de jaarrekening, waaruit blijkt dat zij geoorloofd is.

### ARTIKEL 34

1. Dividenden worden betaalbaar gesteld binnen veertien dagen na vaststelling, tenzij de algemene vergadering daartoe op voorstel van de directie een andere datum bepaalt.
2. Dividenden die binnen vijf jaren, nadat zij opeisbaar zijn geworden, niet in ontvangst zijn genomen, vervallen aan de vennootschap.
3. Indien de algemene vergadering op voorstel van de directie zulks bepaalt, wordt een interimdividend uitgekeerd, daaronder begrepen een tussentijdse uitkering van reserves, mits met inachtneming van het bepaalde in artikel 2:105 lid 4 Burgerlijk Wetboek.
4. Ten laste van de door de wet voorgeschreven reserves mag een tekort slechts worden gedelgd, voorzover de wet dat toestaat.

---

# CONTROLE- VERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT



Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van de Volksbank N.V.

## Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

### Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening voor het jaar geëindigd op 31 december 2019 van de Volksbank N.V. te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

Naar ons oordeel:

- geeft de in dit jaarverslag opgenomen geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Volksbank N.V. op 31 december 2019 en van het resultaat en de kasstromen over 2019 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 BW;
- geeft de in dit jaarverslag opgenomen enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Volksbank N.V. op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde balans per 31 december 2019;
- de volgende overzichten over 2019: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen en het geconsolideerd kasstroomoverzicht;
- de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2019;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2019;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van de Volksbank N.V. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

### Onze controle-aanpak

#### Ons inzicht in de Volksbank N.V.

De Volksbank N.V. is een bank met een focus op hypotheek, sparen en betalingsverkeer als belangrijkste producten in de Nederlandse markt. Wij hebben bijzondere aandacht in onze controle besteed aan een aantal onderwerpen op basis van de activiteiten en onze risicoanalyse.

Wij beginnen met het bepalen van de materialiteit en het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude, het niet-naleven van wet- en regelgeving of fouten, om in reactie op deze risico's de controlewerkzaamheden te bepalen ter verkrijging van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

## Materialiteit

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Materialiteit        | €18 miljoen (2018: €18 miljoen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Toegepaste benchmark | 5% van het resultaat voor belastingen (2018: 5%)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nadere toelichting   | Op basis van onze professionele oordeelsvorming beschouwen wij het resultaat voor belastingen als de meest geschikte basis om de materialiteit te bepalen voor de Volksbank N.V. aangezien het een van de belangrijkste prestatie-indicatoren is voor de gebruikers van de jaarrekening. De toegepaste benchmark is consistent met de sector. |

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan hen tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 0,9 miljoen rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

## Onze focus op fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving

### ONZE VERANTWOORDELIJKHEID

Hoewel wij niet verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving en van ons niet verwacht kan worden dat wij het niet-naleven van iedere wet- en regelgeving ontdekken, is het onze verantwoordelijkheid om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude. Het niet-naleven van wet- en regelgeving kan leiden tot boetes, rechtszaken of andere consequenties voor de vennootschap die een materieel effect kunnen hebben op de jaarrekening.

### ONZE CONTROLE-AANPAK MET BETREKKING TOT FRAUDERISICO'S

Om de risico's op afwijkingen van materieel belang die het gevolg zijn van fraude te identificeren en in te schatten, verwerven wij inzicht in de vennootschap en haar omgeving, met inbegrip van de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Zoals in al onze controles houden wij rekening met het risico dat het management interne beheersmaatregelen kan doorbreken. Wij onderzoeken de interne beheersing niet met als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.

Wij hebben kennis genomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van de directie, management (waaronder risk, compliance, interne audit en juridische zaken) en de raad van commissarissen. Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van frauderisico's, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, afwijkingen die voortkomen uit oneigenlijke toe-eigening van activa en corruptie in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten. In onze risico-analyse hebben we mede de mogelijke impact overwogen van onder meer de belangrijkste financiële ratio's, het bedrijfsmodel, de langdurige lage rente-omgeving, het toegenomen toezicht op naleving van relevante wet-en-regelgeving en organisatiewijzigingen.

Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's. Verder hebben wij schattingen beoordeeld op tendenties met name gericht op belangrijke gebieden die oordeelsvorming vereisen en significante schattingsposten zoals toegelicht in de jaarrekening in gebruik van oordelen, schattingen en veronderstellingen bij de opstelling van de jaarrekening. Ook hebben wij data analyse gebruikt om journaalposten met een verhoogd risico te signaleren en te toetsen.

In onze controle bouwen wij een element in van onvoorspelbaarheid. We hebben de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving. Indien daar sprake van was, hebben wij onze beoordeling van het frauderisico en de gevolgen daarvan voor onze controlewerkzaamheden opnieuw geëvalueerd.

### ONZE CONTROLE-AANPAK MET BETREKKING TOT HET RISICO VAN NIET VOLDOEN AAN WET- EN REGELGEVING

Wij hebben de omstandigheden ingeschat met betrekking tot het risico van niet-naleven van wet- en regelgeving waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze van materiële invloed kunnen zijn op de jaarrekening, op basis van onze ervaring in de sector, door afstemming met de directie, het lezen van notulen, het kennisnemen van rapporten van risk, compliance en interne audit en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden gericht op transactiestromen, jaarrekeningposten en toelichtingen. We hebben verder kennis genomen van advocatenbrieven en correspondentie met toezichthouders en zijn tijdens de controle alert gebleven op indicaties voor een (mogelijke) niet-naleving gedurende de controle. Tenslotte hebben we schriftelijk de bevestiging ontvangen dat alle bekende gebeurtenissen van niet-naleving van wet- en regelgeving met ons zijn gedeeld.

## Going concern

Om de risico's met betrekking tot continuïteit te identificeren en in te schatten en om vast te kunnen stellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, overwegen wij op basis van de verkregen controle-informatie of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen.

Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven.

## Reikwijdte van de groepscontrole

De Volksbank N.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank N.V. Om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de financiële informatie van de groep hebben wij een full-scope audit uitgevoerd op de geconsolideerde financiële informatie van de groep als geheel. De controlewerkzaamheden voor de groep worden uitgevoerd door één controleteam.

Door bovengenoemde werkzaamheden hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

## Opdrachtteam en gebruikmaken van het werk van specialisten

Wij hebben zorggedragen dat het opdrachtteam over de juiste kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn voor de controle van een bank. Wij hebben in het opdrachtteam specialisten opgenomen op het gebied van IT audit, forensische accountancy en belastingen. Daarnaast hebben wij eigen deskundigen ingeschakeld voor de controle van de kredietvoorzieningen, waardering van derivaten, hedge accounting, personeelsbeloningen, reële waarde toelichtingen en beoordeling van de kapitaal ratio's.

## Algemene controlewerkzaamheden

Onze controle bestond verder onder andere uit:

- Het in reactie op de ingeschatte risico's uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen

## De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken. Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

In vergelijking met de controle van de jaarrekening 2018 van de Volksbank N.V. is een tweetal kernpunten gewijzigd. Vanwege veranderingen in de IT organisatie van de Volksbank N.V. hebben wij de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking aangemerkt als een kernpunt van de controle. Het kernpunt implementatie van IFRS 9 financiële instrumenten is daarentegen niet langer van toepassing aangezien deze specifiek betrekking heeft op 2018.

## Schattingen met betrekking tot bijzondere waardeverminderingen van hypotheke

## Risico

De particuliere hypotheekportefeuille van de Volksbank N.V. wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Bijzondere waardeverminderingen vormen de beste schatting van de vennootschap van verwachte toekomstige verliezen. Per 31 december 2019 bedraagt de totale omvang van de bruto hypotheekleningen EUR 48,2 miljard (2018: EUR 47,3 miljard), hierop is EUR 71 miljoen (2018: EUR 58 miljoen) aan bijzondere waardeverminderingen in mindering gebracht zoals opgenomen in noot 7 van de jaarrekening.

Onder IFRS 9 is de berekeningsmethodiek voor bijzondere waardeverminderingen op basis van de verwachte kredietverliezen. Dit omvat elementen, zoals de kans op wanbetaling (PD), het verliespercentage bij uitwinning (LGD), toewijzing van leningen aan 'stages', en het gebruik van macro-economische scenario's en toekomstgerichte informatie. In 2019 heeft de Volksbank N.V. een herzien model geïmplementeerd voor het berekenen van de verwachte verliezen. Verder is de voorzieningenmethodiek voor aflossingsvrije hypotheke verfijnd.

De bepaling van de voorziening voor kredietverliezen vormt een belangrijk schattingsproces voor de directie. De identificatie van bijzondere waardeverminderingen en de bepaling van het herstel van hypothecaire leningen zijn inherent onzekere processen met veronderstellingen en aannames, waaronder de beoordeling van de financiële situatie van de tegenpartij en verwachte toekomstige kasstromen. Het gebruik van alternatieve modelleringstechnieken en aannames zou tot aanzienlijk verschillende schattingen van de kredietvoorzieningen kunnen leiden.

Gezien de omvang van de hypotheekportefeuille van de Volksbank N.V., de complexe vereisten met betrekking tot de bepaling van bijzondere waardeverminderingen en de subjectiviteit bij het maken van schattingen, hebben wij dit als een kernpunt van onze controle aangemerkt.

## Onze

## controleaanpak

Wij hebben het proces voor het bepalen van de bijzondere waardeverminderingen onderzocht, waar relevant interne beheersingsmaatregelen op bestaan en werking getoetst, alsmede aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd. Dit omvatte onder meer werkzaamheden ten aanzien van de allocatie van leningen naar 'stages', model beheersing, juistheid en volledigheid van onderliggende data, achterstandsmonitoring, macro-economische scenario's en toekomstgerichte informatie, post-modelaanpassingen, verwerking van journaalposten en toelichtingen.

Met de steun van onze interne modelleringsspecialisten hebben wij de aanvaardbaarheid van het door de Volksbank N.V. gebruikte model beoordeeld en vastgesteld of het model adequaat is ontworpen en geïmplementeerd. Wij hebben een beoordeling uitgevoerd op de redelijkheid van de voorzieningenniveaus per 'stage', rekening houdend met het risicoprofiel van de hypotheekportefeuille, achterstanden, het kredietrisicobeheer en de macro-economische factoren. Voorts hebben wij de criteria voor het toewijzen van leningen aan 'stage' 1, 2 of 3 beoordeeld en vastgesteld dat de 'staging' op lening niveau juist is bepaald. Wij hebben de data die worden gebruikt in de berekening van de bijzondere waardeverminderingen aangesloten met de bronsystemen.

Met de steun van onze interne vastgoed specialisten hebben wij de waardering van de onderpanden getoetst aangezien dit een belangrijke factor is voor de hoogte van het verwachte verlies, met name bij de stage 3 leningen. Wij hebben de indexatiemethodiek voor de waardering van alle onderpanden beoordeeld, de juiste toepassing hiervan gecontroleerd alsmede voor een selectie van onderpanden van stage 3 leningen een onafhankelijke waarderingstoets uitgevoerd.

Met de steun van onze interne macro-economische specialisten hebben wij de 'base case' en alternatieve economische scenario's beoordeeld, inclusief de waarschijnlijkheid van de verschillende scenario's. Wij hebben de aanvaardbaarheid en overwegingen van post-modelaanpassingen beoordeeld en de volledigheid van de aanpassingen getoetst op basis van branchegegevens, portefeuillekarakteristieken en rekening houdend met inherente modelonzekerheden.

Ten slotte hebben wij de volledigheid en juistheid beoordeeld van de toelichtingen met betrekking tot de bijzondere waardeverminderingen en de schattingswijzigingen in de methodiek, zoals toegelicht in noot 7 bij de jaarrekening en onder schattingswijzigingen in de gehanteerde grondslagen, om de naleving met de toelichtingsvereisten onder EU-IFRS vast te stellen.

Belangrijke  
observaties

Op basis van onze uitgevoerde werkzaamheden beschouwen wij de bijzondere waardeverminderingen op hypotheke als toereikend en in overeenstemming met EU-IFRS. De toelichtingen met betrekking tot de voorziening voor bijzondere waardevermindervingsverliezen op hypotheke voldoen aan de vereisten van EU-IFRS.

## Schattingen overige, niet-krediet gerelateerde, voorzieningen en daarmee verband houdende toelichtingen

## Risico

In overeenstemming met IAS 37 voorziet de Volksbank N.V. voor bestaande in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen onder andere uit hoofde van reorganisaties, zorgplicht en claims en rechtszaken. Per 31 december 2019 is in totaal EUR 64 miljoen (2018: EUR 98 miljoen) voor deze niet-krediet gerelateerde voorzieningen opgenomen en toegelicht in noot 17 van de jaarrekening. In noot 19 worden de niet uit de balans blijvende verplichtingen toegelicht, waaronder de juridische procedures.

Ontwikkelingen bij de Volksbank N.V. met betrekking tot de interne organisatie, dienstverlening aan klanten en het productenaanbod, alsmede verscherpt toezicht van de regelgevende instanties, geven aanleiding tot verhoogde aandacht van het management bij de inschatting van de voorzieningen, specifiek bij het bepalen of uitstroom van middelen met betrekking tot geïdentificeerde zaken waarschijnlijk is en of deze betrouwbaar kunnen worden geschat, alsook de aanvaardbaarheid van veronderstellingen en aannames die bij de raming van de voorzieningen worden gebruikt. Daarom beschouwen wij dit als een kernpunt van de controle.

## Onze

## controleaanpak

Wij hebben lijncontroles uitgevoerd met betrekking tot opzet en bestaan van de interne beheersingsmaatregelen bij de Volksbank N.V. voor het identificeren, opnemen en toelichten van overige, niet-krediet gerelateerde voorzieningen en voor het beoordelen van de volledigheid en juistheid van de gegevens die worden gebruikt voor het schatten van de voorzieningen.

Voor belangrijke voorzieningen, zoals in verband met reorganisaties en compensaties, hebben wij de methodiek beoordeeld en de onderliggende gegevens en veronderstellingen getoetst. Voor zaken die in 2019 zijn afgewikkeld, zoals de vergoedingen uit hoofde van boeterenteberekeningen hypotheek, hebben wij de feitelijke uitstroom gecontroleerd en eventuele restrisico's beoordeeld. Ten aanzien van juridische procedures hebben wij onder meer advocatenbrieven ontvangen en geëvalueerd. Periodiek hebben wij inlichtingen ingewonnen bij de verschillende afdelingen binnen de Volksbank N.V., waaronder risk, compliance, interne audit en juridische zaken, omtrent naleving van wet- en regelgeving. Wij hebben kennisgenomen van relevante interne rapportages evenals communicatie met toezichthouders en juridische correspondentie om de ontwikkelingen en volledigheid te beoordelen. Wij hebben specifieke procedures uitgevoerd om de impact op de jaarrekening en de toereikendheid van de toelichtingen inzake risicobeheer te onderzoeken. Waar van toepassing hebben wij onze specialisten op het gebied van wet- en regelgeving en zorgplicht betrokken.

Ten slotte hebben wij de toelichtingen bij de niet-krediet gerelateerde voorzieningen beoordeeld, zoals toegelicht in noot 17 en noot 19 bij de jaarrekening, om de naleving met de toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.

## Belangrijke observaties

Wij zijn van mening dat de overige, niet-krediet gerelateerde, voorzieningen binnen een aanvaardbare bandbreedte zijn opgenomen en toegelicht in overeenstemming met EU-IFRS.



## Betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico                  | <p>De activiteiten en de financiële verslaggeving van de Volksbank N.V. zijn in hoge mate afhankelijk van de betrouwbaarheid en continuïteit van de IT-omgeving. Effectieve generieke IT interne controles inzake change management, logische toegangsbeveiliging, infrastructuur en operations, waarborgen in belangrijke mate de integriteit en continuïteit van de IT-systemen alsmede de werking van de geautomatiseerde beheersingsmaatregelen.</p> <p>Zoals is beschreven in de risicomanagement paragraaf 4.5.2 in het jaarverslag, ondergaat de IT omgeving en de IT organisatie van de Volksbank N.V. in het kader van verbetering van processen en digitalisering voortdurend verandering. Tijdens deze veranderingen bestaat het risico dat de generieke IT beheersingsmaatregelen niet altijd werken zoals bedoeld. Daarom hebben we de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking aangemerkt als kernpunt van de controle.</p> |
| Onze controleaanpak     | IT-audit specialisten zijn een integraal onderdeel van het opdrachtteam en beoordelen de betrouwbaarheid en continuïteit van de IT-omgeving, voor zover nodig voor de reikwijdte van onze controle van de jaarrekening. In dit kader zijn lijncontroles uitgevoerd op de IT processen en testwerkzaamheden op de generieke IT beheersingsmaatregelen. Naar aanleiding van observaties met betrekking tot de aantoonbaarheid van onder andere de beheersingsmaatregelen inzake change management en logische toegangsbeveiliging zijn meerdere gegevensgerichte IT werkzaamheden ontworpen en uitgevoerd om de risico's te mitigeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Belangrijke observaties | Op basis van het testen van de generieke IT beheersingsmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte IT werkzaamheden hebben we vastgesteld dat we voor onze controle van de jaarrekening kunnen steunen op de geautomatiseerde beheersingsmaatregelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Beter voor elkaar
- Het directieverslag, bestaande uit de wereld om ons heen, onze strategie en bankieren met de menselijke maat
- Risicomanagement
- Bericht van de raad van commissarissen;
- Corporate governance
- Overige gegevens

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat
- Alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het directieverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

## Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

### Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 12 oktober 2015 benoemd als accountant van de Volksbank N.V. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

### Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten geleverd als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang.

## Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

### Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

### Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. De sectie Onze controle-aanpak hierboven, bevat een samenvatting van onze verantwoordelijkheden en de uitgevoerde werkzaamheden als basis voor ons oordeel.

#### COMMUNICATIE

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan de raad van commissarissen op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Amsterdam, 4 maart 2020

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs A.B. Roeders RA

---

# ASSURANCE-RAPPORT VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van de Volksbank N.V.

## Onze conclusie

### Onze conclusie

Wij hebben de niet-financiële informatie in het jaarverslag van de Volksbank N.V. te Utrecht over 2019 beoordeeld. Een beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid.

Op grond van onze werkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de niet-financiële informatie geen, in alle van materieel belang zijnde aspecten, betrouwbare en toereikende weergave geeft van:

- het beleid en de bedrijfsvoering ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied in 2019;

in overeenstemming met de rapportagecriteria zoals toegelicht in de sectie Rapportagecriteria.

De niet-financiële informatie bestaat uit de hoofdstukken 'Onze strategie', 'Hoe wij bankieren met de menselijke maat' en de bijlage 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' van het jaarverslag.

## De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze beoordeling met betrekking tot de niet-financiële informatie verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3810N, "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen". Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de niet-financiële informatie.

Wij zijn onafhankelijk van de Volksbank N.V. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Dit houdt onder meer in dat wij geen activiteiten ondernemen die conflicterend kunnen zijn met onze onafhankelijke assurance-opdracht. Daarnaast hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

## Rapportagecriteria

De niet-financiële informatie dient gelezen en begrepen te worden samen met de rapportagecriteria. De Volksbank N.V. is verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van deze rapportagecriteria, rekening houdend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot verslaggeving.

De gehanteerde rapportagecriteria voor het opstellen van de niet-financiële informatie zijn de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Initiative (GRI) en de aanvullend gehanteerde rapportagecriteria zoals toegelicht in het hoofdstuk 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' van het jaarverslag.

Het ontbreken van gevestigde praktijken ter beoordeling en meting van niet-financiële informatie biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen. Hierdoor kan de vergelijkbaarheid tussen entiteiten onderling en in de tijd beïnvloed worden.

## Beperkingen in de reikwijdte van onze beoordeling

In de niet-financiële informatie is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en ramingen. Inherent aan toekomstgerichte informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst onzeker zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in de niet-financiële informatie.

In de paragraaf 'Duurzaamheid' van het hoofdstuk '3.2 Verantwoordelijkheid voor de Maatschappij' zijn de resultaten 2019 van de Klimaatneutrale balans gepresenteerd. Bij de gehanteerde berekeningen wordt tevens gebruik gemaakt van bronnen van externe partijen. De gehanteerde bronnen zijn toegelicht in het document De Volksbank Carbon Profit and Loss Methodology, versie 2.0 van december 2016 op <https://www.devolsbank.nl/verantwoord-bankieren/klimaatneutraal-bankieren/klimaat-neutrale-winst-en-verliesrekening> (hierna: methodologie van de Klimaatneutrale balans). Wij hebben ten aanzien van de inhoud van deze externe bronnen

geen werkzaamheden verricht, anders dan het beoordelen van de geschiktheid en plausibiliteit van deze externe bronnen.

De verwijzingen naar externe bronnen of websites in de niet-financiële informatie maken geen onderdeel uit van de niet-financiële informatie die door ons is beoordeeld. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over deze informatie.

## Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de niet-financiële informatie

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van betrouwbare en toereikende niet-financiële informatie in overeenstemming met de rapportagecriteria zoals toegelicht in de sectie Rapportagecriteria, inclusief het identificeren van belanghebbenden en het bepalen van materiële onderwerpen. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van de niet-financiële informatie en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in het hoofdstuk 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' in het jaarverslag.

De directie is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opstellen van de niet-financiële informatie mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het rapportageproces van de Volksbank N.V.

## Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de niet-financiële informatie

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en variëren in aard en timing van, en zijn ook geringer in omvang, dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij een beoordeling is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij een controle.

Wij passen de Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Wij hebben deze beoordeling professioneel kritisch uitgevoerd met een multidisciplinair team en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse assurance-standaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze beoordeling bestond onder andere uit:

- het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties en de kenmerken van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte rapportagecriteria, de consistente toepassing hiervan en de toelichtingen die daarover in de niet-financiële informatie staan. Dit omvat het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie;
- het verkrijgen van inzicht in de rapporteringsprocessen die ten grondslag liggen aan de gerapporteerde niet-financiële informatie, inclusief het op hoofdlijnen kennis nemen van de interne beheersingsmaatregelen, voor zover relevant voor onze beoordeling;
- het identificeren van gebieden in de niet-financiële informatie met een hoger risico op misleidende of onevenwichtige informatie of afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. Het op basis van deze risico-inschatting bepalen en uitvoeren van verdere werkzaamheden gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van de niet-financiële informatie. Deze verdere beoordelingswerkzaamheden bestonden onder meer uit:
  - het afnemen van interviews met het management en relevante medewerkers op merkniveau verantwoordelijk voor de duurzaamheidsstrategie, -beleid en -prestaties;
  - het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van de informatie voor, het uitvoeren van interne controles op, en de consolidatie van gegevens in de niet-financiële informatie;



- het verkrijgen van assurance-informatie dat de niet-financiële informatie aansluit op de onderliggende administraties van de entiteit;
- het evalueren van de redelijkheid van de schattingen die bij de Klimaatneutrale balans zijn gehanteerd en van de veronderstellingen die aan die schattingen ten grondslag liggen, welke zijn toegelicht in de methodologie van de Klimaatneutrale balans;
- het op basis van beperkte deelwaarnemingen beoordelen van relevante interne en externe documentatie;
- het analytisch evalueren van data en trends in de informatie aangeleverd voor consolidatie op groepsniveau;
- het aansluiten van de relevante financiële informatie met de jaarrekening;
- het evalueren van de consistentie van de niet-financiële informatie met de informatie in het jaarverslag buiten de scope van onze beoordeling;
- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de niet-financiële informatie;
- het overwegen of de niet-financiële informatie als geheel, inclusief de daarin opgenomen toelichtingen, het beeld weergeeft in relatie tot het doel van de gehanteerde rapportagecriteria.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de beoordeling en over de significante bevindingen die uit onze beoordeling naar voren zijn gekomen.

Amsterdam, 4 maart 2020

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. R.J. Bleijs RA

---

# DEFINITIES EN AFKORTINGEN

## Definities

| Begrip                                                             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AC                                                                 | Audit Commissie van de Raad van Commissarissen                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Achterstand                                                        | Een klant is in achterstand als de betaling van een verschuldigd rente- en/of aflossingsbedrag meer dan een dag te laat is.                                                                                                                                                                                                             |
| Advanced Internal Ratings Based (AIRB)                             | De hoogste en meest gedetailleerde methode voor berekening van de kapitaaleisen voor kredietrisico onder Basel II op basis van interne kredietrisicomodellen.                                                                                                                                                                           |
| Asset & Liability Comité (ALCO)                                    | Risicocomité dat besluiten neemt over de optimale sturing van het renteresultaat, het kapitaal en de liquiditeitspositie. Het ALCO is ook verantwoordelijk voor de identificatie, controle en het beheer van de daaraan verbonden risico's met als doelstelling beheerste waardegroei op lange termijn te realiseren.                   |
| Businessrisico                                                     | Het risico dat de verdiensten van de onderneming en diens franchisewaarde afnemen of afwijken van de verwachtingen als gevolg van onzekerheden in ondernemingsinkomsten of uitgaven benodigd voor het genereren van ondernemingsinkomsten.                                                                                              |
| Basel III                                                          | De derde set Basel-akkoorden, ontwikkeld in reactie op de financiële en bankencrisis in de periode 2007-2012. De Basel III-normen schrijven (onder meer) een hogere kapitaaleis en verbetering van de kwaliteit van kapitaal, een betere risicodekking en de invoering van een maximum leverageratio voor.                              |
| Basispunten                                                        | Een basispunt (bp) is een honderdste deel van 1%-punt.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Bezwaarde activa                                                   | De activa die, expliciet of impliciet, aan een regeling is verpand of onderworpen, ter waarborging, zekerheidsstelling of kredietverbetering van een transactie.                                                                                                                                                                        |
| Bijzonder beheer                                                   | Het service center waar dossiers terechtkomen van klanten die problemen hebben met het betalen van hypotheekverplichtingen.                                                                                                                                                                                                             |
| Bijzondere waardeverminderingen op leningen en overige vorderingen | Een voorziening in de winst- en verliesrekening opnemen om eventuele kredietverliezen op voorziene leningen te dekken.                                                                                                                                                                                                                  |
| CO2                                                                | Een broeikasgas dat ontstaat bij onder meer de verbranding van fossiele brandstoffen en bijdraagt aan klimaatverandering. Ook bekend als koolstofdioxide.                                                                                                                                                                               |
| Compliancerisico                                                   | Het risico dat de onderneming en/of diens medewerkers niet volledig of voldoende de (strekking van) geschreven en ongeschreven regels voor gedrag en integriteit van de onderneming naleven en daarvoor verantwoordelijk kunnen worden gehouden, wat kan resulteren in reputatieverlies en/of financiële verliezen.                     |
| Concentratierisico                                                 | Het risico dat veroorzaakt wordt door grote individuele exposures of opeenstapeling van gelijkaardige individuele exposures binnen of tussen risicotypen.                                                                                                                                                                               |
| Covered bonds (CB)                                                 | Covered bonds zijn gedekte financieringsinstrumenten (obligaties) met langere looptijden. Dit type obligatie verschilt van een standaardobligatie doordat een beroep kan worden gedaan op een pool van activa (dekkingsactiva). In geval van nalatigheid kan de obligatiehouder een beroep doen op de emittent en deze pool van activa. |
| Credit rating                                                      | De beoordeling van een credit rating agency (kredietbeoordelaar) waarbij de kredietwaardigheid van een land, bedrijf of instelling wordt aangegeven. Deze beoordeling wordt uitgedrukt in een combinatie van letters en/of cijfers.                                                                                                     |
| Credit Valuation Adjustment (CVA)                                  | De marktwaarde van het tegenpartij kredietrisico ten opzichte van de (totale) marktwaarde van een derivaat.                                                                                                                                                                                                                             |
| de AVvA                                                            | De gecombineerde algemene vergadering van aandeelhouders van de Volksbank N.V. en de Volksholding B.V.                                                                                                                                                                                                                                  |
| de Code                                                            | De Nederlandse Corporate Governance Code                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| de Directie                                                        | De statutaire directie van de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| de Gedragscode                                                     | De Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' van de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dekkingsgraad                                                      | De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking aan van de gevormde, specifieke IFRS kredietvoorzieningen ten opzichte van de defaultleningen.                                                                                                                                                                                            |
| de RvC                                                             | De raad van commissarissen van de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| de Secretaris                                                      | De bestuurssecretaris van de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| de Statuten                                                        | De statuten van de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| de Volksbank                                                       | de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| de Volksholding                                                    | de Volksholding B.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Duration van het eigen vermogen                                    | De duration van het eigen vermogen geeft de rentegevoeligheid van de marktwaarde van het eigen vermogen weer tot een parallelle verandering van de rentecurve met 1%.                                                                                                                                                                   |

| Begrip                                             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Economisch kapitaal                                | Een schatting van de hoeveelheid kapitaal die een bank zou moeten aanhouden om met een bepaalde mate van zekerheid grotere dan verwachte verliezen op te kunnen vangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Executive Pricing Comité (EPC)                     | Risicocomité dat op een duurzaam rendabele portefeuille stuurt en hierbij een afweging tussen volume, risico en gedeelde waarde maakt. Dit gebeurt binnen de kaders van externe regelgeving, risicobeleid en het Manifest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Exposure at Default (EAD)                          | De EAD is de verwachte omvang van de risicopositie als een tegenpartij in gebreke blijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Financial Committee (FinCo)                        | Comité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van de financiële en consolidatie processen, management informatie en de interne en externe verslaglegging. Het FinCo is ook verantwoordelijk voor de sturing op kosten/baten, treasury en fiscale zaken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Forbearance                                        | Er is sprake van forbearance indien een debiteur moeilijkheden ondervindt of op het punt staat moeilijkheden te ondervinden om zijn financiële verplichtingen na te komen en daarom zijn contractvoorwaarden gewijzigd zijn of de lening is geherfinancierd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Gestandaardiseerde benadering                      | De gestandaardiseerde benadering voor het kredietrisico berekent het kredietrisico volgens een gestandaardiseerde methode, met behulp van externe kredietbeoordelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hedging                                            | Het geheel of gedeeltelijk afdekken van een financiële positie door een transactie aan te gaan waarvan de waardeverandering tegengesteld beweegt aan de waardeverandering van de oorspronkelijke positie, vaak door middel van derivaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| International Financial Reporting Standards (IFRS) | De IFRS, voorheen de 'International Accounting Standards' (IAS), worden opgesteld en aanbevolen door de 'International Accounting Standards Board'. Vanaf het boekjaar 2005 zijn beursgenoteerde ondernemingen in de EU verplicht IFRS toe te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Juridisch risico                                   | Het risico dat de onderneming zich niet houdt aan (i) toepasselijke wet- en regelgeving of een onvoorziene interpretatie daarvan; (ii) overeenkomsten; en het risico van (iii) niet contractuele aansprakelijkheid, waarbij het verwezenlijken van deze risico's resulteert in financieel verlies, toezichtsrechtelijke sancties of schade aan de reputatie van de onderneming. Als gevolg daarvan kan de onderneming aansprakelijk gehouden worden voor huidige en toekomstige vorderingen of kan zelf schade leiden, bij voorbeeld als gevolg van onjuist opgestelde contracten of incorrecte productdocumentatie. |
| Kapitaaltoereikendheid                             | Een maatstaf voor de financiële kracht van een bedrijf, vaak uitgedrukt in het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal of – voor banken – in de BIS-ratio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kapitaaltoereikendheidsrisico                      | Het risico dat de kapitaalpositie onvoldoende is om als buffer te dienen voor het optreden van onverwachte verliezen die kunnen optreden als één of meer risico's waaraan de onderneming blootstaat zich manifesteert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kredietcomité (KC)                                 | Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van kredietrisico's binnen de risicokaders en binnen de planning- en budgetteringscyclus. Het KC stuurt en bewaakt de ontwikkeling van het kredietrisico in de portefeuilles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kredietrisico                                      | Het risico dat de onderneming een financieel verlies lijdt of dat haar solvabiliteit materieel afneemt doordat een kredietnemer/tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt, of doordat de kredietwaardigheid van een kredietnemer/tegenpartij materieel verslechtert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Liquiditeitsrisico                                 | Het risico dat de onderneming niet op korte termijn kan beschikken over voldoende liquide middelen om aan financiële verplichtingen te voldoen - onder normale omstandigheden of in tijden van stress - zonder dat dit gepaard gaat met onacceptabele kosten of verliezen. Daarnaast wordt onder liquiditeitsrisico de kans verstaan dat de balansstructuur zich zodanig ontwikkelt dat de onderneming overmatig blootgesteld raakt aan verstoringen binnen haar fundingbronnen.                                                                                                                                     |
| Liquidity Coverage Ratio (LCR)                     | De Liquidity Coverage Ratio (LCR) is een indicator die inzichtelijk maakt of voldoende liquide activa aanwezig zijn om een 30-daags stress-scenario op te vangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Marktrisico                                        | Het risico dat het vermogen, resultaat of de continuïteit wordt bedreigd door bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen waaraan de onderneming blootstaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mens en Organisatie Commissie (MOCO)               | Mens en Organisatie Commissie van de raad van commissarissen van de Volksbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Model Governance Comité (MGC)                      | Risicocomité dat de kwaliteit en uniformiteit van alle financiële risico- en waarderingsmodellen bewaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Modelrisico                                        | Het risico dat besluitvorming wordt gebaseerd op ontoereikende of onjuiste model output, veroorzaakt door onjuiste implementatie, toepassing of interpretatie van modellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| MoU                                                | Memorandum van Overeenstemming zoals overeengekomen tussen NLFi, de Volksholding B.V. en de Volksbank N.V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Net Stable Funding Ratio (NSFR)                    | De NSFR heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa met stabielere vormen van funding worden gefinancierd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NLFi                                               | NL Financial Investments; Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Begrip                                        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non-Financial Risk Comité (NFRC)              | Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de sturing op de risicokaders en risicobereidheid voor niet-financiële risico's en normen en limieten op dit gebied vaststelt.                                                                                                                                                |
| Operationeel risico                           | Het risico van directe of indirecte verliezen die het gevolg zijn van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van externe gebeurtenissen zoals fraude en criminaliteit.                                                                    |
| Opties                                        | Het contractuele recht om, gedurende een bepaalde periode of op een bepaalde datum, een bepaald aantal onderliggende aandelen of valuta tegen een afgesproken prijs te kopen (calloptie) of te verkopen (putoptie).                                                                                                     |
| Preventief beheer                             | Een project van SNS, RegioBank en BLG Wonen dat klanten met dreigende betalingsproblemen preventief helpt.                                                                                                                                                                                                              |
| Product Approval & Review Comité (PARC)       | Risicocomité dat als taak heeft nieuwe en bestaande producten en diensten die we onze klanten aanbieden, goed te keuren en periodiek te evalueren. Sturing vindt plaats op het risicoprofiel van deze producten en diensten. Wet- en regelgeving, het belang van de klant en ons Manifest zijn hiervoor richtinggevend. |
| RC                                            | Risico commissie van de raad van commissarissen van de Volksbank B.V.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Rendement op eigen vermogen                   | Het rendement op eigen vermogen (ROE) is de nettowinst toekomend aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij gedeeld door het eigen vermogen.                                                                                                                                                                   |
| Renterisico bankboek                          | Het huidige of toekomstige risico van aantasting van de economische waarde, het kapitaal en de verdiensten van het bankboek als gevolg van nadelige bewegingen in de rentestanden.                                                                                                                                      |
| Repo                                          | Bij een repo, ook wel 'repurchase agreement', worden effecten verkocht waarbij wordt afgesproken dat de verkoper de effecten op een bepaalde datum weer terugkoopt.                                                                                                                                                     |
| Reputatierisico                               | Het risico dat de reputatie van de onderneming wordt aangetast en doelstellingen niet worden behaald omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met het door de buitenwereld gedeelde beeld en oordeel over de onderneming (onder wie klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichthouders).                        |
| Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) | RMBS, oftewel hypotheeksecuritisaties, zijn gedekte lange termijn financieringsinstrumenten. Een pool van de onderliggende activa, in dit geval zelf afgesloten woninghypotheken, zorgt voor de kasstromen naar obligatiehouders. Zie ook: securitisatie.                                                               |
| Securitisatie                                 | Het structureren en bundelen van (schuld)vorderingen en het verhandelen daarvan in vorm van effecten.                                                                                                                                                                                                                   |
| (Bank)Spaarhypotheken                         | Spaarhypotheken zijn hypotheken met een gekoppelde spaarverzekering waarbij het opgebouwde kapitaal wordt gebruikt voor terugbetaling van de hoofdsom aan het einde van de looptijd. Een (Bank)spaarhypotheek werkt volgens hetzelfde principe met dien verstande dat sprake is van een gekoppelde bankspaarrekening.   |
| Stresstest                                    | Een methode om de stabiliteit van een systeem of entiteit te testen als deze via een simulatie aan uitzonderlijke omstandigheden wordt blootgesteld.                                                                                                                                                                    |
| Tier 1-kernkapitaalratio                      | Het kernkapitaal van een bank, exclusief preferente aandelen, uitgedrukt als percentage van het totaal van de risicoposten.                                                                                                                                                                                             |
| Verslaggevingsrisico                          | Het risico dat de financiële en niet-financiële rapportages van de onderneming substantieel onjuiste of onvolledige informatie bevatten, of dat interne en externe belanghebbenden niet tijdig kennis kunnen nemen van de rapportages.                                                                                  |

## Afkortingen

| Afkorting | Omschrijving                                           | Afkorting | Omschrijving                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| AC        | Audit Commissie van de RvC van de Volksbank            | ICAAP     | Internal Capital Adequacy Assessment Process                                            |
| AFM       | Autoriteit Financiële Markten                          | ICF       | Integrated Control Framework                                                            |
| AIRB      | Advanced Internal Rating Based-benadering <sup>1</sup> | IFRS      | International Financial Reporting Standards <sup>1</sup>                                |
| ALCO      | Asset & Liability Comité <sup>1</sup>                  | IIRC      | International Integrated Reporting Council                                              |
| ALM       | Asset Liability Management                             | ILAAP     | Internal Liquidity Adequacy Assessment Process                                          |
| AQR       | Asset Quality Review                                   | IRB       | Internal Rating Based-benadering                                                        |
| ASN       | Algemene Spaarbank voor Nederland                      | ISDA      | International Swaps and Derivatives Association                                         |
| AuM       | Assets under Management                                | KC        | Krediet Comité <sup>1</sup>                                                             |
| AVvA      | Algemene Vergadering van Aandeelhouders                | KPI       | Key Performance Indicator                                                               |
| BCBS      | Basel Committee for Banking Supervision                | LCP       | Liquiditeit Contingency Plan                                                            |
| BLG       | Bouwfonds Limburgse Gemeenten                          | LCR       | Liquidity Coverage Ratio <sup>1</sup>                                                   |
| BRC       | Bank Risicocomité                                      | LGD       | Loss Given Default                                                                      |
| BRRD      | Bank Recovery and Resolution Directive                 | LTRO      | Long Term Refinancing Operation                                                         |
| BSM       | Balance Sheet Management                               | LtV       | Loan to value                                                                           |
| CAAR      | Capital Adequacy Assessment Report                     | MBS       | Mortgage Backed Securities                                                              |
| CAO       | Collectieve Arbeidsovereenkomst                        | MFH       | Mixed Financial Holding                                                                 |
| CCO       | Chief Customer Officer                                 | MGC       | Model Governance Comité <sup>1</sup>                                                    |
| CD        | Certificates of Deposit                                | MKB       | Midden en kleinbedrijf                                                                  |
| CDO       | Collateralised Debt Obligation                         | MOC       | Mens en Organisatiecommissie                                                            |
| CEO       | Chief Executive Officer                                | MoU       | Memorandum van Overeenstemming                                                          |
|           |                                                        |           | Minimum Requirement for own funds and eligible liabilities                              |
| CFO       | Chief Financial Officer                                | MREL      |                                                                                         |
| CLO       | Collateralised Loan Obligation                         | MVO       | Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen                                                  |
| CO2       | Koolstofdioxide <sup>1</sup>                           | NFRC      | Niet-Financieel Risicocomité <sup>1</sup>                                               |
| COO       | Chief Operations Officer                               | NHG       | Nationale Hypotheek Garantie                                                            |
|           |                                                        |           | NL Financial Investments; Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen |
| COR       | Centrale Ondernemingsraad                              | NLFI      |                                                                                         |
| CP        | Commercial Paper                                       | NPS       | Net Promoter Score                                                                      |
| CRD       | Capital Requirements Directive                         | NRA       | National Resolutionfonds                                                                |
| CRO       | Chief Risk Officer                                     | NSFR      | Net Stable Funding Ratio <sup>1</sup>                                                   |
| CRR       | Capital Requirements Regulation                        | OR        | Ondernemingsraad van de Volksbank                                                       |
| CSA       | Credit Support Annex                                   | PARC      | Product Approval and Review Comité <sup>1</sup>                                         |
| CVA       | Credit Valuation Adjustment <sup>1</sup>               | PCAF      | Partnership for Carbon Accounting Principles                                            |
| DNB       | De Nederlandsche Bank                                  | PD        | Probability of Default                                                                  |
| EAD       | Exposure at Default <sup>1</sup>                       | RAS       | Risk Appetite Statement                                                                 |
| EaR       | Earnings at Risk                                       | RC        | Risico Commissie van de RvC van de Volksbank                                            |
| EBA       | European Banking Authority                             | REV       | Rendement op het Eigen Vermogen                                                         |
| EC        | Europese Commissie                                     | RMBS      | Residential Mortgage Backed Securities <sup>1</sup>                                     |
| ECB       | Europese Centrale Bank                                 | RvC       | Raad van Commissarissen van de Volksbank N.V.                                           |
| EMTN      | European Medium Term Note                              | RWA       | Risk Weighted Assets                                                                    |
| EPC       | Executive Pricing Comité <sup>1</sup>                  | SA        | Standardised Approach                                                                   |
| ES        | Expected Shortfall                                     | SPV       | Special Purpose Vehicle                                                                 |
| ESCB      | Europees Stelsel van Centrale Banken                   | SRB       | Single Resolution Board                                                                 |
| EU        | Europese Unie                                          | SREP      | Supervisory Review and Evaluation Process                                               |
| EVE       | Economic Value of Equity                               | TLAC      | Total Loss-Absorbing Capacity                                                           |
| FinCo     | Financial Comité <sup>1</sup>                          | VaR       | Value at Risk                                                                           |
| FTE       | Full Time Equivalent                                   | Wft       | Wet op het financieel toezicht                                                          |
| GRI       | Global Reporting Initiative                            | WfZ       | Waarborgfonds voor de Zorgsector                                                        |
| IAS       | International Accounting Standard                      | WSW       | Waarborgfonds Sociale Woningbouw                                                        |

<sup>1</sup> Zie voor een verdere uitleg van deze afkorting de definitielijst.



---

# OVER DE NIET- FINANCIËLE INFORMATIE IN DIT VERSLAG

## Grondslagen duurzaamheidsbeleid

Naast het Brundtland-rapport is ons duurzaamheidsbeleid gestoeld op belangrijke en wereldwijd erkende rapporten, verdragen en conventies. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Guiding Principles on Business and Human Rights van de VN vormen de basis van ons mensenrechtenbeleid. Ook de fundamentele arbeidsrechten van de International Labour Organisation (ILO) vormen input voor ons beleid op arbeid. In 2017 hebben we dit nog verder aangescherpt met de richtlijnen van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO).

Ons beleid voor klimaat is gebaseerd op de bevindingen van het Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), de Framework Convention on Climate Change van de VN (UNFCCC), het Kyoto Protocol, het Montreal Protocol en het Akkoord van Parijs. Voor ons biodiversiteitsbeleid vormt de Convention on Biological Diversity de basis.

In de 2030 Agenda for Sustainable Development wordt gezegd dat de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens aan de basis staan van de mondiale doelen ofwel de Sustainable Development Goals (SDG's). De UN Guiding Principles on Business and Human Rights worden hierbij ook als zeer relevant aangemerkt, evenals de ILO standards. De groene kant van het duurzaamheidsbeleid van de Volksbank en de door de Verenigde Naties geformuleerde SDG's zijn onder andere gebaseerd op de afspraken gemaakt in Parijs en Kyoto. De SDGs die betrekking hebben op biodiversiteit zijn, net als bij de Volksbank, gestoeld op de Convention on Biological Diversity.

In het najaar van 2019 heeft de Volksbank tevens de Principles for Responsible Banking van de UNEP FI ondertekend en onderschrijft hiermee haar betrokkenheid bij het verduurzamen van de wereld.

## Afbakening en reikwijdte

Wij presenteren onze niet-financiële informatie over het kalenderjaar 2019 om onze belanghebbenden te informeren over onze maatschappelijke rol, gerelateerd aan onze missie Bankieren met de menselijke maat, onze strategie en onze doelstellingen. Onder niet-financiële informatie verstaan we de niet-financiële onderwerpen die relevant blijken uit onze materialiteitsbepaling.

De reikwijdte van de gepresenteerde niet-financiële informatie in dit jaarverslag, inclusief GRI Content Index en bijlagen, omvat de Volksbank N.V. en haar bedrijfsonderdelen en merken. In dit jaarverslag wordt in dit verband gesproken over de Volksbank. Waar mogelijk rapporteren we ook data en resultaten over voorgaande jaren. De bijlagen bevatten zowel minder materiële als meer gespecificeerde data, bijvoorbeeld per bedrijfsonderdeel. De prestaties van onze

leveranciers, klanten en andere actoren in onze waardeketen zijn niet meegenomen in onze cijfers, tenzij dit expliciet is vermeld. Indien niet-financiële data betrekking hebben op bedrijfsonderdelen is dit aangegeven.

Toekomstgerichte informatie wordt in het verslag duidelijk herkenbaar gerapporteerd als zijnde 'plannen 2020' en 'ambities'. In veel gevallen liggen aan doelen (gefundeerde) inschattingen en aannames ten grondslag.

## Managementaanpak Verantwoord Ondernemen

Verantwoord ondernemen is verankerd in de kern van de Volksbank. Ons organisatie-model stimuleert individuele verantwoordelijkheid en betrokkenheid van medewerkers bij maatschappelijk en duurzaam bankieren door de verantwoordelijkheden zo veel mogelijk decentraal te beleggen.

De voorzitter van de Directie draagt de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en implementatie van het beleid voor verantwoord ondernemen. De belangrijkste onderwerpen van verantwoord ondernemen van dit moment zijn belegd in aparte afdelingen, te weten:

1. De klimaatneutrale balans en implementatie van het ASN Duurzaamheidsbeleid voor de Volksbank zijn belegd bij de afdeling Expertise Centrum Duurzaamheid van ASN Bank. In het Klimaatneutraalcomité, onder leiding van de COO van de Volksbank, wordt eens per kwartaal de resultaten van de klimaatneutrale balans besproken en geaccordeerd.
2. Duurzaam wonen en financiële weerbaarheid zijn belegd bij de afdeling Marketing.
3. Het programma Bankieren met de menselijke maat stimuleert verantwoord ondernemen door medewerkers, lijnmanagement en teams te ondersteunen bij de verdere invulling van Bankieren met de menselijke maat, wat leidt tot aanpassingen in dienstverlening, advies, beleid, processen, systemen en gedrag. Het programma is hierbij faciliterend en adviserend aan het lijnmanagement om de verandering te realiseren.
4. De afdeling HR is verantwoordelijk voor de invulling van verantwoord ondernemen op het gebied van personeel, waaronder bijvoorbeeld het diversiteitsbeleid is de afdeling HR verantwoordelijk. Zie voor meer informatie paragraaf 3.3 Oprechte aandacht voor de medewerker.
5. De afdeling Integrated External Reporting (IER) zorgt voor de coördinatie van alle niet-financiële onderwerpen in het jaarverslag, inclusief de stakeholdersdialoog.

Verder heeft de Volksbank een Raad van Advies om, naast de stakeholderdialoog, voldoende reflectie vanuit de buitenwereld te krijgen op thema's die van belang zijn voor de organisatie. De raad bestaat uit leden uit het bedrijfsleven, de politiek, de wetenschap

en maatschappelijke organisaties en behandelt thema's die variëren van strategische tot operationele onderwerpen en van verantwoord ondernemen en het Manifest tot aan merkpositionering. Meer informatie over de Raad van Advies is opgenomen in de paragraaf 2.4 In gesprek met onze stakeholders.

## Investeringsbeleid

Het investeringsbeleid van de Volksbank heeft betrekking op alle financieringen en beleggingen. De Volksbank verstrekt leningen aan particulieren (met name hypotheek) en het midden- en kleinbedrijf. ASN Bank verstrekt ook onderhandse leningen aan lagere overheden, zorginstellingen en onderwijsinstellingen. Daarnaast is ASN Bank een actieve partij in duurzame projectfinanciering (o.a. windmolenprojecten en zonneparken).

Het investeringsbeleid wordt voorbereid en ontwikkeld door het Expertise Centrum Duurzaamheid (ECD) van ASN Bank. ASN Bank neemt het voortouw bij het onderhouden en implementeren van het investeringsbeleid, het beleid om te komen tot een klimaatneutrale balans in 2030 en het opzetten van andere initiatieven op het gebied van mensenrechten en biodiversiteit. Het ECD onderhoudt extern onder meer contacten met ngo's (niet-gouvernementele organisatie), andere financiële instellingen, wetenschappers, politici en media. Ook bereidt het ECD van ASN Bank het duurzaamheidsbeleid van ASN Beleggingsfondsen voor, ASN Beleggingsfondsen stelt zelfstandig het beleid vast.

Daarnaast zijn er relaties met commerciële afdelingen en stafafdelingen om ondersteuning te bieden bij het vaststellen van doelstellingen (KPI's) en daadwerkelijk uitvoeren van deze doelstellingen.

## Dataverzameling en rapportage

### Richtlijnen

Dit verslag is gepubliceerd op 5 maart 2020 en opgesteld conform de 'In Accordance' optie 'core' van de GRI Standards richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Het proces van bepalen van materiële onderwerpen en rapportageprioriteiten is weergegeven in de paragraaf Materialiteitsbepaling in deze bijlage. Over de niet-financiële informatie in dit verslag. Het verslag biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties van de Volksbank in 2019 en is gebaseerd op de onderwerpen die door de Directie en onze stakeholders als materieel zijn bestempeld. Meer statische onderwerpen, zoals ons verantwoord investeringsbeleid en verantwoord inkoopbeleid worden gerapporteerd op onze website. Hetzelfde geldt voor minder materiële onderwerpen. Dit verslag laat conform de aanbevelingen vanuit het International Integrated Reporting Council (IIRC) zien hoe we in 2019 op financieel en niet-financieel vlak waarde hebben gecreëerd voor onze stakeholders. Wanneer er herclassificaties plaats hebben gevonden ten opzichte van het afgelopen jaarverslag is dit expliciet beschreven.

## Dataverzameling

De kwantitatieve en kwalitatieve informatie in dit verslag is verzameld aan de hand van kwalitatieve interviews en kwantitatieve dataverzoeken. We spraken hiervoor de verantwoordelijken aan binnen de bedrijfsonderdelen en stafafdelingen (projectmanagers, beleidsmedewerkers, programmamanagers, etc.). Zij leverden de uitgevraagde kwantitatieve data op en gaven dagelijks sturing aan de niet-financiële onderwerpen.

Aanvullende gegevens kwamen uit centrale of specifieke informatiesystemen, zoals data over de samenstelling van onze hypotheekportefeuille, gegevens over medewerkers en milieuprestaties. De gerapporteerde niet-financiële data hebben betrekking op het verslagjaar 2019. Met uitzondering van de milieuprestaties van de bedrijfsvoering, deze worden gerapporteerd op basis van de realisatieprestaties van het vierde kwartaal van 2018 tot en met het derde kwartaal van 2019.

## Rapportageproces

Toetsing en controle van de inhoud van het jaarverslag vindt vervolgens plaats in de bedrijfsonderdelen en door de diverse stafafdelingen. De interne audit afdeling heeft in 2019 onderzoek verricht naar onder andere Verantwoord Ondernemen, ASN duurzame financieringen, gedeelde waarde KPI's, belonen en privacy. De uitkomsten en vervolgacties van deze onderzoeken worden gecommuniceerd aan de Directie en Audit Commissie en op kwartaalbasis gemonitord.

In 2016 hebben we een set doelstellingen geïntroduceerd om onze strategie te realiseren. In 2017 zijn we begonnen met de uitvoering van onze aangescherpte strategie, waarbij het creëren van gedeelde waarde voor onze belanghebbenden centraal staat. In 2017 is ook de KPI voor financiële weerbaarheid verder uitgewerkt en zijn we gestart met de Financiële Barometer, waarmee wij meten waarover Nederlanders en onze klanten zich zorgen maken op financieel gebied. Ook vragen wij daarin uit in hoeverre onze klanten vinden dat wij hen hebben geholpen financieel onbezorgd te zijn. In 2019 is de eNPS vervangen door de KPI 'oprechte aandacht voor de medewerkers'. Deze wordt twee maal per jaar gemeten als onderdeel van het medewerkersonderzoek.

## Berekening CO2-emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering

Onze bedrijfsvoering is netto klimaatneutraal. Dat realiseren we door zoveel mogelijk groene energie in te kopen. Waar dat nog niet of zeer beperkt beschikbaar is, bijvoorbeeld voor autobrandstoffen en stadsverwarming, compenseren we de CO2-uitstoot door REDD+ credits aan te schaffen. Hiermee wordt geïnvesteerd in het Tambopata Biodiversity Reserve and Agroforestry project in Peru om ontbossing tegen te gaan, de gemeenschap te ondersteunen en biodiversiteit te vergroten. Hiermee verlagen we de CO2-uitstoot. Dat we al klimaatneutraal zijn weerhoudt

ons er niet van om te blijven werken aan een vermindering van ons absolute energieverbruik en een verdere vergroening van de energiebronnen die wij gebruiken. In de helft van de loondienstwinkels van SNS wordt geen gebruik meer gemaakt van gas. 49% van de leaseauto's is al elektrisch.

Om onze voortgang te monitoren, rapporteren we jaarlijks de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering op basis van scope 1, 2 en 3 van het Greenhouse Gas Protocol.

Scope 1: alle directe CO<sub>2</sub>-emissies veroorzaakt door brandstoffen die wij zelf inkopen en verbruiken (aardgas voor de verwarming van kantoren en de brandstof voor onze leaseauto's).

Scope 2: indirecte CO<sub>2</sub>-emissies in onze bedrijfsvoering (verbruik elektriciteit).

Scope 3: overige indirecte CO<sub>2</sub>-emissies waar we zelf niet de inkoop van verzorgen en directe uitstoot. Dit betreft onder meer het woon-werkverkeer van onze medewerkers zonder leaseauto's en het verbruik door externe partijen waar wij diensten van afnemen (zoals vliegverkeer).

## Berekening klimaatneutrale balans

De Volksbank heeft in 2015 de PRI Montreal Pledge ondertekend. Dat betekent dat we transparant rapporteren over de impact die onze investeringen hebben op het klimaat. Dit is ook relevant ten aanzien van het ondertekenen van de Volksbank van het commitment op het klimaatakkoord in juni 2019. Dit commitment stelt onder andere dat financiële instellingen vanaf 2020 zullen rapporteren over de CO<sub>2</sub>-uitstoot van relevante financieringen en beleggingen. In ons jaarverslag rapporteren we sinds 2015 al over onze klimaatimpact, met als doel om toe te werken naar een klimaatneutrale bankbalans in uiterlijk 2030.

Het GHG Protocol 'Corporate Value Chain Standard' biedt handvatten om de uitstoot van relevante financieringen in kaart te brengen en te rapporteren. Hiertoe behoren ook de emissies van activa, die worden gerapporteerd onder scope 3, categorie 15, Investerings. Categorie 15 is voor banken de meest materiële categorie. Aangezien er nog geen methodiek was om de CO<sub>2</sub>-uitstoot in categorie 15 in kaart te brengen, heeft de Volksbank de door ASN Bank ontwikkelde methodiek overgenomen en voor enkele bedrijfsactiviteiten uitgebreid. De resultaten ervan worden weergegeven in een CO<sub>2</sub>-winst- en verliesrekening. Om 100% klimaatneutraal te worden, moet de CO<sub>2</sub>-verlieszijde gelijk zijn aan de CO<sub>2</sub>-winstzijde.

Hierin worden alle relevante balansposten van de Volksbank in meegenomen. Niet aan alle balansposten

kunnen we CO<sub>2</sub>-uitstoot toerekenen. Zo kan aan kas en kasequivalenten en derivaten geen CO<sub>2</sub>-uitstoot toegerekend worden. Aan de overige 90% van de financiële balans kan wel CO<sub>2</sub>-uitstoot toegerekend worden en zijn relevant om mee te laten tellen in onze klimaatneutrale balans.

De CO<sub>2</sub>-berekeningen zijn opgezet in samenwerking met het externe adviesbureau Navigant en worden uitgevoerd volgens de operationele controlemethode van het GHG-protocol. De dataverzameling en berekening voor de klimaatneutrale winst- en verliesrekening vinden elk kwartaal plaats door het Expertisecentrum Duurzaamheid van ASN Bank. Navigant controleert de berekeningen en analyseert de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd als een winst- en verliesrekening vergelijkbaar met de gangbare financiële accountingmethoden. De resultaten worden besproken en geaccordeerd in het Klimaatneutraalcomité onder leiding van de CCO van de Volksbank. Verder worden de gegevens gerapporteerd in de QBR's en risicorapportages.

We brengen de onzekerheidsmarge van de berekeningen als gevolg van aannames in de methodiek in kaart. In 2019 bedroeg de totale onzekerheidsmarge 15% (2018: 16%). De data over de activa die CO<sub>2</sub> vermijden zijn relatief betrouwbaar (6% onzekerheidsmarge) in vergelijking met de activa die CO<sub>2</sub> veroorzaken (20% onzekerheid).

De onzekerheid aan de verlieskant wordt met name veroorzaakt doordat we nog geen zicht hebben op het werkelijk energieverbruik van onze hypotheekklanten. In plaats daarvan werken we met een gemiddeld gas- en elektriciteitsverbruik per energielabel en is de veroorzaakte CO<sub>2</sub>-uitstoot dus een inschatting. De energielabels zijn verkregen uit de database van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Voor definitieve labels werken we met de meest recente jaareinde labelsamenstelling, zodat we ook mutaties in de definitieve labels in de berekening meenemen. De voorlopige energielabels zijn gebaseerd op de RVO-database van april 2018.

Ook het gebrek aan gerapporteerde data van instellingen en landen draagt eveneens bij aan de onzekerheid. Hierdoor maken we in de berekening nog veel gebruik van sectorgemiddelden voor staatsleningen en vorderingen aan financiële instellingen.

De complete methodiek is op onze website gepubliceerd en biedt een gedetailleerd overzicht van de gemaakte berekeningen, gehanteerde definities en uitgangspunten. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de gemaakte aannames en de beperkingen die inherent zijn aan de methodiek.

In 2019 hebben er geen wijzigingen plaatsgevonden in onze methodiek. In 2019 is wel onderzocht of onze klimaatneutrale balans met behulp van methodiek van het Partnership Carbon Accounting Financials (PCAF) berekend kan worden. Het doel van PCAF is om een transparante en eenduidige methodiek te ontwikkelen om gefinancierde uitstoot in kaart te brengen. De

Volksbank is initiator geweest en is nog steeds voorzitter van PCAF. PCAF is in vier jaar uitgegroeid tot een wereldwijd samenwerkingsverband waar tevens een groot deel van de Nederlandse financiële sector een actieve bijdrage aan levert.

Het overnemen van de PCAF methodiek kan impact hebben op de berekening van onze klimaatneutrale balans. Op een aantal vlakken is onze eigen methodiek iets conservatiever dan de PCAF methodiek, bijvoorbeeld in het berekenen van de CO2-uitstoot van onze hypotheekportefeuille. Echter kan het ook zijn dat we minder vermeden CO2-uitstoot mogen toerekenen aan onze projectfinancieringen. Dit komt omdat de berekening van vermeden CO2-uitstoot veel dieper in kan gaan op wat een project bijdraagt en verandert aan een landelijk energiesysteem. De conclusie is dat we in 2020 de onduidelijkheden omtrent implementatie van de methodiek eerst nog binnen PCAF willen adresseren en verfijnen.

## Bedrijfsvoering klimaatneutraal

Meer dan 99% van onze totale CO2-impact wordt veroorzaakt door de activa op onze balans en slechts

1% door onze kantoren en mobiliteit. Toch vinden we onze ambitie om een duurzame bank te zijn niet geloofwaardig zonder een groene eigen bedrijfsvoering. Daarom stellen we ons ten doel een 100% klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben. Ook willen we doorgaan met het besparen van energie, zodat we steeds minder CO2-uitstoot hoeven te compenseren.

In 2019 was onze bedrijfsvoering net als in de afgelopen jaren al 100% klimaatneutraal doordat we onze CO2-uitstoot hebben gecompenseerd met REDD+ certificaten. Het totale energieverbruik is met 8% gedaald ten opzichte van 2018. Het aandeel groene energie is licht gedaald door het hogere energieverbruik in een bedrijfsverzamelgebouw (waar grijze energie gebruikt wordt) en een grotere daling van het energieverbruik in de overige panden. De per 1 januari 2019 ingevoerde regeling voor flexibel woon-werkverkeer heeft bijgedragen aan de verlaging van de CO2-uitstoot door vervoer. Waar eind 2018 ruim één op de vier leaseauto's (29%) volledig elektrisch reed, is dit eind 2019 al bijna 1 op de 2 (49%).

## 252 de Volksbank N.V. Jaarverslag 2019

| Categorie                                                    | Eenheid      | 2019              | 2018              | Mutatie     |
|--------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------|
| <b>ENERGIEVERBRUIK GROTE KANTOREN EN EIGEN RETAILNETWERK</b> |              |                   |                   |             |
| Groen gas                                                    | GJ           | 6.141             | 7.429             | -17%        |
| Grijs gas                                                    | GJ           | 284               | 176               | 62%         |
| Stadsverwarming                                              | GJ           | 6.089             | 6.440             | -5%         |
| Generatoren                                                  | GJ           | -                 | -                 | 0%          |
| Groene stroom                                                | GJ           | 21.873            | 23.621            | -7%         |
| Grijze stroom                                                | GJ           | 885               | 699               | 27%         |
| <b>Totaal energieverbruik<sup>1</sup></b>                    | <b>GJ</b>    | <b>35.272</b>     | <b>38.364</b>     | <b>-8%</b>  |
| Energieverbruik per fte                                      | GJ           | 12                | 12                | -5%         |
| Energieverbruik per m <sup>2</sup>                           | GJ           | 1                 | 1                 | -9%         |
| <b>AANDEEL GROEN ENERGIEVERBRUIK</b>                         |              |                   |                   |             |
| <b>% Groene stroom</b>                                       | % van totaal | 96%               | 97%               | -1%         |
| <b>% Groen energieverbruik</b>                               | % van totaal | 79%               | 81%               | -2%         |
| <b>CO<sub>2</sub>-EMISSIONS</b>                              |              |                   |                   |             |
| Verwarming                                                   | ton          | 595               | 563               | 6%          |
| Lease auto's                                                 | ton          | 996               | 1.601             | -38%        |
| <b>Scope 1</b>                                               | <b>ton</b>   | <b>1.590</b>      | <b>2.164</b>      | <b>-27%</b> |
| Elektriciteit                                                | ton          | 4.103             | 4.384             | -6%         |
| <b>Scope 2</b>                                               | <b>ton</b>   | <b>4.103</b>      | <b>4.384</b>      | <b>-6%</b>  |
| Vluchten                                                     | ton          | 109               | 101               | 8%          |
| Woonwerk verkeer                                             | ton          | 1.808             | 1.685             | 7%          |
| Zakelijk verkeer                                             | ton          | 598               | 816               | -27%        |
| <b>Scope 3</b>                                               | <b>ton</b>   | <b>2.515</b>      | <b>2.602</b>      | <b>-3%</b>  |
| Bruto CO <sub>2</sub> -emissies                              | ton          | 8.208             | 9.150             | -10%        |
| Netto CO <sub>2</sub> -emissies                              | ton          | 3.768             | 4.623             | -18%        |
| CO <sub>2</sub> in tonnen per fte                            | ton          | 1,3               | 1,4               | -11%        |
| <b>VERVOERSMODALITEIT</b>                                    |              |                   |                   |             |
| Lease auto's                                                 | km           | 5.254.452         | 7.203.894         | -27%        |
| Vluchten                                                     | km           | 614.718           | 572.401           | 7%          |
| Woon-werk verkeer (auto)                                     | km           | 7.291.344         | 6.897.597         | 6%          |
| Woon-werk verkeer (ov)                                       | km           | 13.926.413        | 14.485.477        | -4%         |
| Zakelijk Verkeer (auto)                                      | km           | 2.719.743         | 3.709.559         | -27%        |
| <b>Totaal Vervoersmodaliteit</b>                             | <b>km</b>    | <b>29.806.670</b> | <b>32.868.928</b> | <b>-9%</b>  |
| Kilometers per fte                                           | km           | 10.010            | 10.634            | -6%         |
| <b>PAPIERVERBRUIK</b>                                        |              |                   |                   |             |
| Papier                                                       | ton          | 343               | 296               | 16%         |
| Papier in kg per fte                                         | kg per fte   | 115               | 96                | 20%         |
| <b>AFVAL</b>                                                 |              |                   |                   |             |
| Restafval                                                    | ton          | 98                | 119               | -18%        |
| GFT                                                          | ton          | 32                | 47                | -31%        |
| KCA                                                          | ton          | 0                 | 0                 | 25%         |
| Bedrijfsafval                                                | ton          | 5                 | 8                 | -32%        |
| Papier en kartonafval                                        | ton          | 65                | 77                | -15%        |
| Plastic                                                      | ton          | 8                 | 7                 | 17%         |
| <b>Totaal afval</b>                                          | <b>ton</b>   | <b>209</b>        | <b>258</b>        | <b>-19%</b> |
| Aandeel afval                                                | %            | 47%               | 46%               | 1%          |
| Afval in kg per fte                                          | kg per fte   | 70                | 84                | -16%        |

1 Voor de uitstoot van onze bedrijfsvoering maken we gebruik van emissiefactoren van co2emissiefactoren.nl. Om gedurende het jaar goed te kunnen sturen op de uitstoot houden we, in overeenstemming met ons beleid, de emissiefactoren in een jaar zoveel mogelijk constant. Per december 2017 zijn de emissiefactoren voor elektriciteit en gas geüpdatet. Deze nieuwe factoren zijn vanaf het eerste kwartaal 2018 in de berekening meegenomen.



## Totstandkoming resultaten overige niet-financiële onderwerpen

De Volksbank meet de Net Promoter Score (NPS) op kwartaalbasis voor alle merken. Het gaat daarbij om de relationele NPS, waarbij de particuliere klant het tevredenheidsoordeel (in termen van waarschijnlijkheid van aanbevelen) in het algemeen uitspreekt en niet specifiek in de context van een concreet contact of concrete transactie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een externe partij. Op kwartaalbasis wordt per merk een representatieve steekproef getrokken uit een extern consumentenpanel. De steekproefgrootte wisselt per merk en varieert tussen de 500 en 1.000 klanten. De NPS geeft aan hoe de zogenoemde detractors (klanten die hun bank waarschijnlijk niet zullen aanraden, mogelijk zelfs afraden) en promoters (klanten die hun bank waarschijnlijk aanraden) zich tot elkaar verhouden. Een score tussen de 1 en 6 betekent dat de klant de merken van de Volksbank als financiële dienstverlener afraadt. De scores 7 en 8 worden gezien als passieve scores en klanten die een 9 of 10 geven zijn promoters. Het totaalresultaat van de NPS voor de Volksbank wordt berekend als gewogen gemiddelde op basis van het totaal aantal particuliere klanten per merk en gerapporteerd op basis van het resultaat in het laatste kwartaal. Ook de rapportage voor de merken vindt plaats op basis van het resultaat in het laatste kwartaal van de verslagleggingsperiode.

In 2019 is de berekening voor het gewogen gemiddelde van de NPS voor de Volksbank op 2 punten aangepast. Allereerst wordt er voortaan alleen gekeken naar het totaal aantal particuliere klanten per merk en worden de zakelijke klanten uitgesloten. Als tweede wordt voor het gewogen gemiddelde voortaan gekeken naar het aantal klanten ultimo middelste maand van het kwartaal in plaats van ultimo einde kwartaal. Hiermee wordt beter aangesloten bij de meetmethode van de NPS die het gemiddelde weergeeft over het betreffende kwartaal van alleen particuliere klanten. De impact van deze wijziging op de NPS cijfers is zeer minimaal.

De eNPS is als KPI vervangen door de KPI 'oprechte aandacht'. Deze wordt tweemaal per jaar gemeten als onderdeel van het medewerkersonderzoek. Het onderzoek wordt door een externe partij uitgevoerd onder alle medewerkers van de Volksbank. In het onderzoek wordt medewerkers gevraagd of zij oprechte aandacht ervaren aan de hand van 5 thema's (missie & strategie, vertrouwen, open & mensgericht, faciliterend leiderschap en vakmanschap & groei).

We rapporteren de beschikbaarheidspercentages van internetbankieren en mobiel bankieren in lijn met de methodiek voor de Vertrouwensmonitor van de NVB. De percentages geven de beschikbaarheid tijdens primetime uren, welke intern wordt beoordeeld op eventuele onnauwkeurige uitkomsten, en waar nodig gecorrigeerd.

De scores voor iDeal zijn gebaseerd op de periode van Q3 2018 tot en met Q2 2019. De scores van internetbankieren en mobiel bankieren zijn gebaseerd op de periode juli 2018 tot en met juni 2019. Primetime uren voor internet- en mobielbankieren zijn op werkdagen en zaterdag van 7.00 tot 1.00 uur, en op zondagen van 8.00 tot 1.00 uur. Primetime uren voor iDeal zijn dagelijks van 6:30 – 01:00 uur. Voor iDeal zijn er normen gesteld aan de beschikbaarheid: in primetime zijn deze tot 1-1-2019 vastgesteld op 99,76%, en vanaf 1-1-2019 op 99,88%. In non-primetime is dit 98,50%.

## Materialiteitsbepaling

De materialiteitsbepaling wordt jaarlijks uitgevoerd voorafgaand aan de publicatie van het jaarverslag. Zo stemmen we de informatie die we verstrekken af met de informatiebehoefte van onze stakeholders. Na goedkeuring van de Directie wordt de materialiteitsbepaling opgenomen in het jaarverslag.

In 2019 een herijking plaatsgevonden. Gekozen is voor het afnemen van persoonlijke interviews. Hiertoe zijn in het najaar van 2019 bij de bank bekende stakeholders uit de vier belangrijkste stakeholdergroepen (klant, maatschappij, medewerker en aandeelhouder) benaderd. Met hen zijn de materiële onderwerpen stuk voor stuk besproken.

Stap 1 : clustering materiële onderwerpen, terugbrengen aantal materiële onderwerpen, aanpassingen doorvoeren.

Voorafgaand aan de interviews zijn door de werkgroep jaarverslag de 22 materiële onderwerpen die in 2018 zijn uitgevraagd, geclusterd per gedeelte waarde: nut voor de klant, verantwoordelijkheid voor de maatschappij, oprechte aandacht voor de medewerker en rendement voor de aandeelhouder. Ook is een aantal onderwerpen samengevoegd en teruggebracht tot in totaal 13 onderwerpen. Hierdoor zijn enkele onderwerpen die in het jaarverslag 2018 hoog scoorden niet meer terug te vinden. De 13 onderwerpen zijn voorgelegd aan de hierboven genoemde stakeholders, zie ook stap 2. De uitkomst is een goede basis voor diverse stakeholderdialogen in de komende jaren.

De volgende materiële onderwerpen zijn onveranderd gehandhaafd:

Privacy & veiligheid klantgegevens, Eenvoudige & transparante producten, Klimaatneutrale balans, Financiële weerbaarheid, Samenwerking belanghebbenden en Verantwoord beloningsbeleid. Vervolgens zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd:

Mensenrechten en verantwoord investeren is vervangen door Maatschappelijk verantwoord investeren.

Klantondersteuning is niet een zelfstandig onderwerp, maar maakt deel uit van de gedeelde waarde Nut voor de klant.

Naleven van wet- en regelgeving is onverminderd belangrijk en zo vanzelfsprekend, dat deze niet als materieel is voorgelegd aan de stakeholders.

Voor Beschikbaarheid van diensten geldt hetzelfde. Intern heeft dit onderwerp de volledige aandacht. Gezonde, stabiele bank is samengevoegd met Verantwoord risicomanagement en Verantwoord rendement en heet nu Verantwoord en financieel-risicomanagement.

Technologische vernieuwingen is Maatschappelijke innovatie geworden. De bank is op het gebied van technologische vernieuwingen eerder een volger dan een trendsetter. Deze benaming is derhalve niet passend en enigszins verwarrend. Met Maatschappelijke innovatie kan de bank meer impact uitoefenen.

Duurzame producten en diensten maakt onderdeel uit van Klimaatneutrale balans.

Dienstverlening in de regio valt onder Distributie en bereik.

Integer & ethisch handelen valt onder verschillende materiële onderwerpen bij de gedeelde waarde Nut voor de klant en is als apart onderwerp vervallen. Betrokken en bevlogen medewerker is vervallen in verband met nieuwe KPI Oprechte aandacht voor de medewerker.

Eerlijke prijzen is vervallen, omdat dit min of meer samenvalt met Eenvoudige & transparante producten. Diversiteit van medewerkers is veranderd in Diversiteit en inclusiviteit medewerkers.

Circulaire economie is vervallen. Circulariteit speelt wel een rol in het inkoopbeleid, maar dit is slechts een onderdeel van onze activiteiten, waardoor we geen grote impact op de maatschappij kunnen uitoefenen.

Door het samenvoegen van onderwerpen en doordat een aantal onderwerpen is komen te vervallen zoals hierboven beschreven is het moeilijk om de verschuivingen één op één met vorig jaar te vergelijken. Een opvallende toevoeging aan de top 6 materiële onderwerpen is het onderwerp Oprechte aandacht voor de medewerker. Verder is onder andere verantwoord financieel- en risicomanagement (voorheen gezonde stabiele bank) uit de top verdwenen. Dit is vooral te verklaren door het feit dat we vorig jaar 10 meest-materiële onderwerpen hadden benoemd. Het onderwerp stond toen op positie 9. Dit jaar is het op positie 7 komen te staan.

Stap 2: Interviews met stakeholders en prioritering

Externe prioritering

Tijdens de interviews zijn de 13 onderwerpen met stakeholders besproken. In totaal hebben we 19 mensen geïnterviewd: 4 klanten, 7 medewerkers, 6 representanten van de maatschappij en 2 vertegenwoordigers van de aandeelhouder. De geïnterviewden kunnen worden beschouwd als representatief voor de betreffende stakeholdergroep. Alle uitkomsten zijn anoniem verwerkt. Door de stakeholders is aan elk onderwerp een aantal punten toegekend volgens de volgende puntentelling: volledig eens 5 punten, eens 4, neutraal 3, oneens 2, volledige oneens 1. Daarnaast is aan het einde van elk interview gevraagd een top 3 aan te geven, waarbij aan prioriteit 1, 3 punten zijn toegekend, aan 2, 2 punten en aan 3, 1 punt. De resultaten zijn vervolgens bij elkaar opgeteld. Ook is de stakeholders gevraagd naar suggesties, tips en eventuele nieuwe materiële onderwerpen voor de bank.

Interne prioritering

De interne prioritering heeft plaatsgevonden gedurende een sessie met medewerker uit verschillende disciplines binnen de Volksbank. Tijdens deze sessie hebben zij per materieel onderwerp bepaald wat de relevantie is met betrekking tot de economische, sociale en economische impact voor het bedrijf.

De interne groep is gevraagd om elk onderwerp een waarde toe te kennen. Hiervoor is de zelfde puntentelling gebruikt als hierboven beschreven.

Stap 3: Vaststellen van materiële onderwerpen en definitieve matrix

Op basis van de verkregen resultaten is de materialiteitsmatrix opgesteld.

- De y-as betreft de prioritering vanuit het perspectief van externe stakeholders.

- De x-as in de matrix geeft de impactscore weer, gebaseerd op de interne prioritering uit stap 2.

De materialiteitsmatrix en een tabel met alle materiële onderwerpen is terug te vinden in paragraaf 2.5 in gesprek met onze stakeholders van dit verslag. Over de 6 meest materiële onderwerpen, zie hierna, rapporteren we uitgebreid in het jaarverslag.

#### MEEST-MATERIËLE THEMA'S

De meest-materiële thema's van de Volksbank staan toegelicht in onderstaande tabel.

| Materiële onderwerpen                     | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Eenvoudige en transparante producten   | We werken voortdurend aan begrijpelijke producten voor onze klanten, die zijn afgestemd op de vraag van de klant. We willen klanten voorzien van toegankelijke en heldere informatie omtrent onze producten en diensten.                                                                                                                                                                       |
| 2. Maatschappelijk verantwoord investeren | We streven ernaar al het geld dat in ons beheer is op een duurzame manier te investeren om zodoende een positieve impact te maken.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. Klimaatneutrale balans                 | We willen positief bijdragen aan het klimaat. Daarom hebben we de ambitie om een klimaatneutrale balans te hebben. Dit doen we onder andere door de CO2-uitstoot van onze hypotheekportefeuille omlaag te brengen door woningbezitters te helpen bij de verduurzaming van hun woning. Ook bieden wij duurzame producten en diensten aan die helpen bij het omlaag brengen van de CO2-uitstoot. |
| 4. Financiële weerbaarheid                | We streven naar een financieel weerbaar Nederland waarbij we onze klanten helpen hun financiële positie te verbeteren, hun financiële vaardigheden te vergroten en hun financiële bezorgdheid te verminderen.                                                                                                                                                                                  |
| 5. Privacy & veiligheid klantgegevens     | We streven naar optimale bescherming van de gegevens van de klant om de privacy van de klant maximaal te respecteren, de veiligheid van zijn gegevens te waarborgen en de regie van de klant op zijn eigen data te faciliteren, resulterend in gemak van en controle over de eigen data.                                                                                                       |
| 6. Oprechte aandacht voor de medewerker   | We willen vanuit oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap onze medewerkers in staat stellen onze misie en strategie te realiseren.                                                                                                                                                                                                                                  |

## RAPPORTAGEJAAR 2020 (JAARVERSLAG 2020)

In het rapportagejaar 2020 zal mogelijk evenals in het verslagjaar 2019 een herijking van de materialiteitsbepaling plaatsvinden.

## Externe assurance

Om onze belanghebbenden meer vertrouwen te geven over de betrouwbaarheid, volledigheid en transparantie van onze data en informatie, hebben we accountantskantoor EY gevraagd om de niet-financiële informatie in dit jaarverslag te verifiëren en te voorzien van een verklaring met een 'beperkte mate van

zekerheid'. De werkzaamheden van EY zijn uitgevoerd in overeenstemming met de Assurance Standaard 3810N 'Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen' zoals deze is opgesteld door de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). De niet-financiële informatie bestaat uit de hoofdstukken 'Onze strategie', 'Hoe wij bankieren met de menselijke maat' en de bijlage 'Over de niet-financiële in dit verslag' van het jaarverslag. Alle bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit jaarverslag. Intern is het FinCo (Financial Committee) betrokken bij de externe verificatie van niet-financiële informatie. Toekomstgerichte informatie wordt niet van assurance voorzien.

## EU Directive tabel

| Onderwerpen                                                             | Aspect                                                                                                         | Toegevoegd (ja/nee) | Hoofdstuk / Paginareferentie                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bedrijfsmodel                                                           | Algemene beschrijving                                                                                          | Ja                  | Beter voor elkaar, H2: Vier merken par. 2.1                                                                                                                                                                      |
|                                                                         | Organisatie en governancestructuur                                                                             | Ja                  | H6 Corporate Governance                                                                                                                                                                                          |
|                                                                         | Markten waarin de onderneming actief is                                                                        | Ja                  | Beter voor elkaar, H2: Vier merken par. 2.1, Eenvoudige en transparante producten: hypotheek, betalen, sparen, beleggen, kredieten par. 3.1.2.                                                                   |
|                                                                         | Strategie en doelstellingen                                                                                    | Ja                  | H2: Missie, ambitie en doelstellingen par. 2.2, Strategische pijlers par. 2.3, Hoe wij waarde creëren par. 2.4                                                                                                   |
|                                                                         | Belangrijkste trends en factoren die van invloed kunnen zijn op de toekomstige ontwikkeling van de onderneming | Ja                  | H1: De Wereld om ons heen par.1.1 t/m 1.6                                                                                                                                                                        |
| Relevante sociale en personeelsaangelegenheden: Financiële weerbaarheid | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                                                                   | Ja                  | H2 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij par. 2.2, Hoe wij waarde creëren par. 2.4, H3: Financiële weerbaarheid par. 3.2.2. Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Management Aanpak Verantwoord |

| Onderwerpen                                                                          | Aspect                                                                  | Toegevoegd (ja/nee) | Hoofdstuk / Paginareferentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relevante sociale en personeelsaangelegenheden: Privacy en veiligheid klantgegevens  | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | Ondernemen, Dataverzameling en rapportage.<br>Beter voor elkaar: Kerncijfers, H3: Financiële weerbaarheid par. 3.2.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                      | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H4: Inrichting risicomanagement par. 4.1, Kredietrisico par. 4.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                      | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H4: Inrichting risicomanagement par. 4.1, Risicobereidheid en risico indicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                      | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Ja                  | H2 Strategische pijlers par. 2.3, H3: Financiële weerbaarheid par. 3.2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                      | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                            | Ja                  | H3: Privacy en veiligheid van klantgegevens par. 3.1.3, Compliance en de Volksbank par. 3.2.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                      | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | H3: Privacy en veiligheid van klantgegevens par. 3.1.3 (o.a. hoofdschakelaar voor privacy)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                      | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H4: Inrichting risicomanagement par. 4.1, Risicobereidheid en risico indicatoren par. 4.1.3, Organisatierisico par. 4.2, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                      | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H4: Inrichting risicomanagement par. 4.1, Risicobereidheid en risico indicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                      | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Nee                 | Hier is (nog) geen KPI voor geformuleerd. Het is wel een cruciaal aandachtspunt binnen de bedrijfsvoering van de Volksbank. Dit betekent ook dat doorlopend wordt gewerkt aan gewenste aanpassingen van beleid, processen en documentatie.                                                                                                                                                            |
| Relevante sociale en personeelsaangelegenheden: Oprechte aandacht voor de medewerker | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                            | Ja                  | H2: Oprechte aandacht voor de medewerker par. 2.2, Hoe wij waarde creëren par. 2.4, H3: Oprechte aandacht voor de medewerker                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                      | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | Beter voor elkaar: Kerncijfers, H2: Hoe wij waarde creëren par. 2.4, H3: Oprechte aandacht voor de medewerker par. 3.3.1 voor hoofddoelstellingen en realisatie. Overige paragrafen in H3 resultaten op deelgebieden.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                      | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H4: Risicobereidheid en risico indicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                      | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H4: Risicobereidheid en risico indicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                      | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Ja                  | H2: Oprechte aandacht voor de medewerker par. 2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Relevante milieu aangelegenheden                                                     | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                            | Ja                  | H2: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij par. 2.2 3.2<br>Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: klimaatneutrale balans, biodiversiteit Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Management Aanpak Verantwoord Ondernemen, Investeringsbeleid, Dataverzameling, Berekening CO2 klimaatneutrale bedrijfsvoering, Berekening klimaatneutrale balans, Bedrijfsvoering klimaatneutraal. |

| Onderwerpen                                                                     | Aspect                                                                  | Toegevoegd (ja/nee) | Hoofdstuk / Paginareferentie                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relevante onderwerpen met betrekking tot eerbiediging van mensenrechten         | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | Beter voor elkaar: Kerncijfers, H2: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij, par. 2.3 H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: par. 3.2 (klimaatneutrale balans 2030, biodiversiteit)     |
|                                                                                 | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H4: Risicobereidheid en risicoindicatoren par. 4.1.3, Strategische risico's (duurzaamheidsrisico) par. 4.2                                                                                        |
|                                                                                 | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H4: Risicobereidheid en risicoindicatoren par. 4.1.3, Strategische risico's (duurzaamheidsrisico) par. 4.2                                                                                        |
|                                                                                 | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Ja                  | H2: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij par. 2.2, H3: Biodiversiteit: doel voor 2030: alle investeringen en leningen moeten een netto positieve impact realiseren op biodiversiteit.        |
|                                                                                 | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                            | Ja                  | H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: mensenrechten par. 3.2                                                                                                                             |
|                                                                                 | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: mensenrechten par. 3.2                                                                                                                             |
|                                                                                 | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: mensenrechten par. 3.2 met verwijzing naar mensenrechtenverslag                                                                                    |
|                                                                                 | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: mensenrechten par. 3.2 met verwijzing naar mensenrechtenverslag                                                                                    |
|                                                                                 | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Nee                 | H3: Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: mensenrechten par. 3.2 met verwijzing naar PLWF: We maken ons sterk voor leefbaar loon in de kleding industrie.                                    |
|                                                                                 | Het gevoerde beleid, inclusief due diligence                            | Ja                  | H3: Verantwoord beleid par. 3.2.4., Compliance en de Volksbank 3.2.5                                                                                                                              |
| Relevante onderwerpen met betrekking tot bestrijding van corruptie en omkoping. | De resultaten van het gevoerde beleid                                   | Ja                  | H3: Verantwoord beleid par. 3.2.4., Compliance en de Volksbank 3.2.5                                                                                                                              |
|                                                                                 | De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen | Ja                  | H1: De wereld om ons heen, par. 1.5, H3: maatschappelijk verantwoord investeren par. 3.2.3, H4: Risicobereidheid en risicoindicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2     |
|                                                                                 | De beheersing van deze risico's                                         | Ja                  | H4: Risicobereidheid en risicoindicatoren par. 4.1.3, Risicotypen en aandachtsgebieden par. 4.5.2                                                                                                 |
|                                                                                 | Niet-financiële prestatie indicatoren                                   | Nee                 | De Volksbank past het beleid doorlopend aan aan relevante wet- en regelgeving en accepteert geen enkele vorm van corruptie en omkoping. Ook bij investeringen en financieringen sluit ze dit uit. |
|                                                                                 | Het gevoerde beleid                                                     | Ja                  | H3: Diversiteit en inclusiviteit par. 3.3.3 H6: Samenstelling, benoeming en functioneren Directie par. 6.1, Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen par. 6.2             |
| Inzicht in het diversiteitsbeleid (Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen) | Diversiteitsdoelen                                                      | Ja                  | H3: Diversiteit en inclusiviteit par. 3.3.3                                                                                                                                                       |
|                                                                                 | Beschrijving van hoe het beleid is geïmplementeerd                      | Ja                  | H3: Diversiteit en inclusiviteit par. 3.3.3                                                                                                                                                       |
|                                                                                 | Resultaten van het gevoerde beleid                                      | Ja                  | H3: Diversiteit en inclusiviteit par. 3.3.3                                                                                                                                                       |

## De Volksbank stelt uw mening over dit verslag op prijs

Wij nodigen alle belanghebbenden uit, waaronder maatschappelijke organisaties, om vragen te stellen, klachten kenbaar te maken en tips te delen via [verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl](mailto:verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl).





---

# EXTERNE BENCHMARKS

Ons beleid en onze activiteiten op het gebied van duurzaamheid worden door onafhankelijke instellingen gewaardeerd.

#### ISS-oekom research

ISS-oekom research waardeert bedrijven wereldwijd op hun duurzame investeringsbeleid. De Volksbank kreeg in juli 2019 een B rating van ISS-oekom en behoort hiermee tot de drie leiders binnen de financiële sector (Mortgages and Public sector). De score weerspiegelt 'de integratie van duurzame en sociale aspecten in de bedrijfsvoering en het beleid van de Volksbank'.

#### Sustainalytics

Sustainalytics doet wereldwijd onderzoek naar het beleid van bedrijven op het gebied van onder meer duurzaamheid en corporate governance. De Volksbank heeft een leidende positie met een score van 88 voor ESG prestaties, per juni 2019. Deze hoge score komt volgens Sustainalytics voort uit de leidende positie die de Volksbank inneemt in environmental, social en governance issues.

#### Eerlijke Bankwijzer

De Eerlijke Bankwijzer beoordeelt elke twee jaar het investeringsbeleid van de zeven belangrijkste Nederlandse banken. In het huidige onderzoek worden zij beoordeeld op acht duurzaamheidsthema's, vijf risicosectoren en hun bedrijfsvoering op het gebied van beloningen en transparantie. Sinds 2017 is het ASN Duurzaamheidsbeleid van toepassing op de gehele Volksbank en dus op ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Daarom beoordeelde de Eerlijke Bankwijzer voor het eerst de Volksbank als geheel. In dit in december 2018 gepubliceerde onderzoek scoort de Volksbank het hoogste aantal totaalpunten.

In 2019 heeft de Eerlijke Bankwijzer twee praktijkonderzoeken uitgevoerd.

Uit het praktijkonderzoek 'Controversiële Wapenhandel' (juni 2019) van de Eerlijke Bankwijzer bleek dat de Volksbank niet investeert in de dertien bedrijven die in het onderzoek naar voren kwamen als betrokken bij wapenhandel met landen die mensenrechten schenden of in conflict zijn. Dit is het resultaat van het beleid van de Volksbank om de wapensector uit te sluiten.

In juli 2019 bleek uit het praktijkonderzoek 'Plastic financieringen' dat de Volksbank niet in de geselecteerde schaliegas- en plasticbedrijven investeert. Dit komt omdat de Volksbank de fossiele grondstoffensector uitsluit. De Eerlijke Bankwijzer merkte verder op dat Ethyleen alleen bij de Volksbank expliciet wordt genoemd in de uitsluitingscriteria.

#### DZ Bank

In het EESG-rating model van DZ Bank scoort de Volksbank 82 punten. Dit is per december 2018 de hoogste score binnen de bankensector. Het gemiddelde voor alle sectoren is 44 punten. De sectorspecifieke duurzaamheidsdrempel voor banken is 54 punten. De Volksbank schendt geen exclusiecriteria en is niet betrokken bij eventuele grove

EESG-controverses. De Volksbank is geclassificeerd als duurzaam en heeft de DZ Bank Seal of Quality for Sustainability 12/2018 ontvangen. De economische sustainability factor berekend in het DZ Bank-model is positief (1.15).

#### MSCI

In 2018 ontving de Volksbank een A rating (op een schaal van AAA-CCC) van MSCI ESG Ratings.

MSCI ESG Ratings helpt investeerders om risico's op het gebied van ESG (environmental, social and governance) te identificeren.

#### Transparantiebenchmark

In 2019 heeft de jury van de Transparantiebenchmark de jaarverslagen van grote ondernemingen over het verslagjaar 2018 beoordeeld. De Volksbank is op positie 121 geëindigd. In totaal zijn er 240 jaarverslagen beoordeeld. De jury heeft geoordeeld dat het jaarverslag voor 33,7% aan de aangepaste criteria voldoet. Deze zijn ten opzichte van vorige jaren significant veranderd. Waar de oude set criteria voornamelijk gebaseerd was op de richtlijnen vanuit GRI en IIRC is de nieuwe set criteria gebaseerd op de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van verslaggeving omtrent maatschappelijke informatie.

Zo zijn bij het formuleren van de criteria de Sustainable Development Goals, de EU richtlijn niet-financiële informatie (EUD NFI), OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen, Corporate Governance Code, Natural Capital Protocol en de Climate-related Financial Disclosures en ketentransparantie betrokken.

De hernieuwde criteria hebben een sterkere focus op:

- acties, daadkracht & inhoud
- toekomstgerichtheid, met oog op continue verbeteringsproces
- de context waarin een organisatie opereert; ook met betrekking tot strategische doelstellingen
- connectiviteit

---

# DISCLAIMER

De toekomstgerichte uitspraken in dit jaarverslag zijn alleen van toepassing op de datum van publicatie van dit verslag. De Volksbank is niet voornemens om deze toekomstgerichte uitspraken publiekelijk te actualiseren of te herzien ter verwerking van gebeurtenissen of omstandigheden die zich voordoen na de datum van dit verslag, en aanvaardt daartoe geen enkele verantwoordelijkheid. De lezer moet echter wel rekening te houden met eventuele verdere op de toekomst gerichte mededelingen die de Volksbank kan doen in haar tussentijdse verslagen.