

Utrecht, 23 augustus 2018

Resultaten eerste halfjaar 2018

Perspresentatie

Maurice Oostendorp, CEO
Annemiek van Melick, CFO



de volksbank

asn  bank

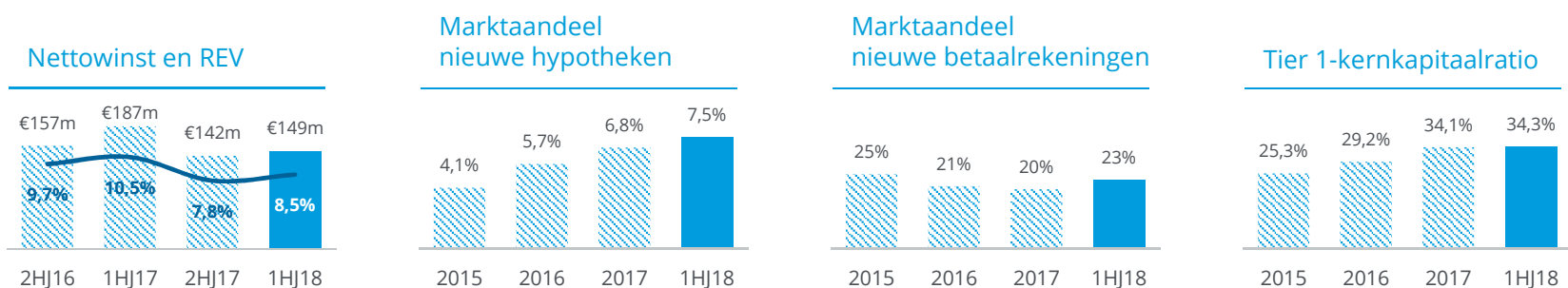
 BLGwonen

RegioBank

 SNS

Belangrijkste punten eerste halfjaar 2018

- **Aanhoudende commerciële groei:**
 - **Verdere stijging particuliere hypotheekportefeuille met €880mln tot €46,7mrd;** stijging nieuwe hypotheekproductie met 12% tot €2,9mrd; marktaandeel nieuwe hypothekeken hoger op 7,5%
 - **Netto groei nieuwe betaalrekeningen met 33.000 naar 1,44 miljoen;** marktaandeel nieuwe betaalrekeningen van 23%, ruim boven ons marktaandeel op basis van de totale portefeuille van circa 8%
- **Financiële prestaties:**
 - **Nettowinst van €149mln;** daling ten opzichte van eerste halfjaar 2017, lichte stijging ten opzichte van tweede halfjaar 2017; REV van 8,5%, gebaseerd op een solide kapitaalpositie: Tier 1-kernkapitaalratio 34,3%; leverage ratio 5,2%
- **Verschillende initiatieven op het gebied van Bankieren met de menselijke maat**
 - Meer dan 48.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek persoonlijk benaderd
 - Gestart met het actief terughalen van 4.000 klantdossiers bij incassobureaus
 - Doelstelling voor financiële weerbaarheid geïntroduceerd

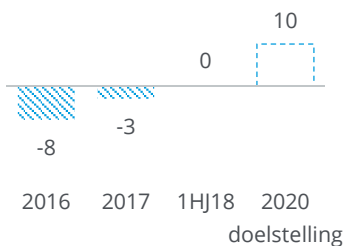


Voortgang realisatie Gedeelde Waarde doelstellingen



Klant

KLANTGEWOGEN NPS

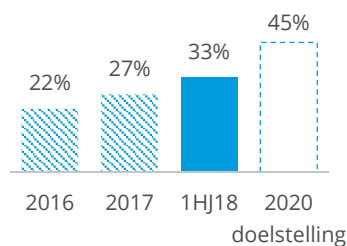


De klantgewogen Net Promoter Score verbeterde naar een break-even niveau



Maatschappij

KLIMAATNEUTRALE BALANS



Verbetering klimaatneutrale balans

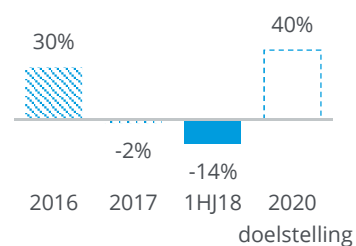
FINANCIËLE WEERBAARHEID

Doelstelling geïntroduceerd: in 2020 geeft 50% van onze klanten aan dat de bank voor hen klaarstaat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen



Medewerker

MEDEWERKER NPS

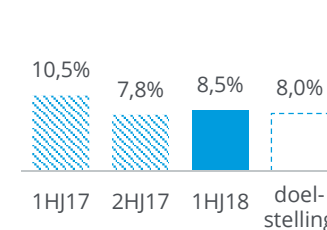


Betrokkenheid (7,6) en bevoegenheid (7,4) bleven stabiel maar de medewerker NPS liet een daling zien tot -14, met name door de afname van het aantal arbeidsplaatsen



Aandeelhouder

RENDEMENT OP EIGEN VERMOGEN



Rendement op eigen vermogen van 8,5% bij een doelstelling van 8%

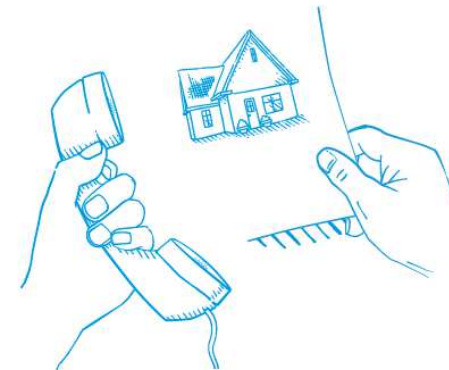
1. Strategie-update

Meer dan 48.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek persoonlijk benaderd

Ons uitgangspunt is dat klanten rustig kunnen blijven wonen

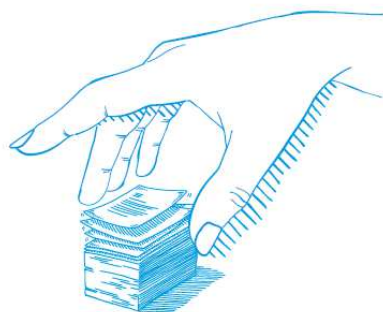
- De Volksbank wil klanten met een aflossingsvrije hypotheek stimuleren om af te lossen en/of vermogen op te bouwen. Wij nemen zelf het initiatief om dit waar nodig bij klanten duidelijk te maken en oplossingsmogelijkheden aan te reiken
- We hebben inmiddels meer dan 48.000 klanten benaderd en met circa 12.500 van hen daadwerkelijk een gesprek over dit onderwerp gehad
- We weten dat er klanten zijn voor wie op dit moment het einde van de looptijd dichtbij is en die onvoldoende vermogen hebben opgebouwd om hun lening te kunnen aflossen. Voor deze klanten zorgen we dat er een passende oplossing komt die in hun belang is. Dit is altijd maatwerk, want elke klantsituatie is anders. Wij hanteren hierbij het uitgangspunt dat klanten rustig kunnen blijven wonen en geven waar nodig meer tijd om de lening af te lossen

Klanten met een aflossingsvrije hypotheek hebben onze speciale aandacht. Deze hypotheek hebben als kenmerk dat klanten niet verplicht zijn tussentijds af te lossen maar aan het einde van de looptijd de totale lening aflossen



Bankieren met de menselijke maat: andere initiatieven

In de eerste helft van 2018 introduceerden wij een concrete doelstelling op het gebied van financiële weerbaarheid: ons doel is dat in 2020 meer dan 50% van onze klanten aangeeft dat de bank voor hen klaarstaat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen. Bij de eerste meting in januari 2018 gaf 40% van onze klanten aan dit te merken



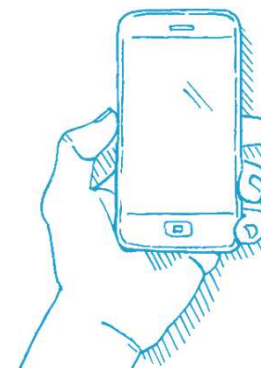
- Wij zijn gestart met het actief terughalen van 4.000 klanten bij incassobureaus nadat we in 2017 al zijn gestopt met het uit handen geven van nieuwe vorderingen in achterstand
- De Volksbank is ingesprongen op de verruimde regels van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) die het mogelijk maken om te voorzien in de behoefte van oudere klanten. Vanaf juni bieden onze merken de NHG-Seniorenpropositie aan
- Wij hebben aangekondigd de vergoeding voor vervroegde aflossing van hypotheek en voortijdige renteherzieningen in de periode van 14 juli 2011 tot 14 juli 2016 opnieuw te gaan berekenen. In totaal ontvingen 34.000 klanten een brief waarin de herberekening werd aangekondigd. Klanten, die volgens de nieuwe berekening te veel hebben betaald, krijgen geld terug
- De pilot waarin financieel adviseurs zelf de bevoegdheid hebben om hypotheek te accepteren is succesvol en wordt verder uitgebreid
- We hebben onderzocht hoe we met eenvoudigere en toegankelijke voorwaarden het vertrouwen in onze dienstverlening kunnen vergroten. Op basis van dit onderzoek passen we stap voor stap een aantal zaken in onze betaal- en spaarvoorwaarden aan. Dit gaan we tevens met onze hypotheekvoorwaarden doen

Vereenvoudiging en innovatie van onze bedrijfsvoering

Door vereenvoudiging en innovatie van onze bedrijfsvoering, verbeteren wij onze service en processen voor klanten

- Starters op de woningmarkt kunnen dankzij de introductie van 'Hypotheek zonder advies' voortaan online en zonder tussenkomst van een hypotheekadviseur hun hypotheek samenstellen en afsluiten
- Voorbereidingen getroffen om onze klanten gebruik te kunnen laten maken van Payconiq in de tweede helft van het jaar
- Als tweede bank in Nederland de IBAN-naamchecker geïntroduceerd
- De pilot voor hypotheekacceptatie met behulp van AI en transactiedata/ (betaal)gedrag verder ontwikkeld
- In de mobiel bankieren-apps van al onze merken is het nu mogelijk om alle rekeningen van een klant bij de verschillende merken in een overzicht te tonen
- Klanten hebben nu de mogelijkheid om met een separate hoofdschakelaar het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan te zetten

Eind 2016 is de verwachting uitgesproken dat het aantal arbeidsplaatsen bij de Volksbank tot en met 2020 met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft onze vaste bezetting. Inmiddels is het aantal medewerkers in dienstverband ten opzichte van 2016 met 199 gedaald naar 3.155 fte. In dezelfde periode is het aantal externe medewerkers met 120 toegenomen tot 771 fte om tijdelijke tekorten op te vangen



Opties voor de toekomst

- Naast het verder uitvoeren van onze strategie bereidt de Volksbank zich voor op een zelfstandige toekomst
- In ons jaarverslag over 2017 hebben wij vermeld dat als onderdeel daarvan wordt onderzocht welke governance-structuur het beste past bij onze strategie
- Dit onderzoek verloopt in samenspraak met de Raad van Commissarissen en NLFi
- De vorm en timing van de privatisering van de Volksbank zijn niet vastgesteld. Besluiten hierover zullen door de aandeelhouder worden genomen

2. Commerciële ontwikkelingen

Verbetering in klanttevredenheid: break-even Net Promoter Score

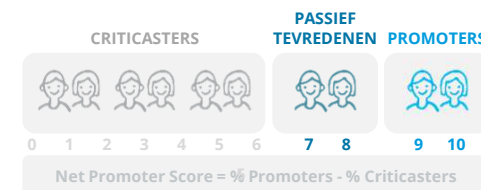
Net Promoter Score

(in %)

Merk	2012	2013	2014	2015	2016	2017	1HJ18	Trend 2010-1HJ18
SNS	-35	-39	-28	-26	-18	-13	-8	
ASN Bank	+22	+19	+12	+19	+14	+17	+19	
RegioBank	-8	-7	-7	+5	+2	+7	+10	
BLG Wonen	--	-15	-14	-42	-29	-24	-24	
Gewogen gemiddelde	-17	-21	-16	-12	-8	-3	0	

* Start BLG Wonen meting 1HJ13

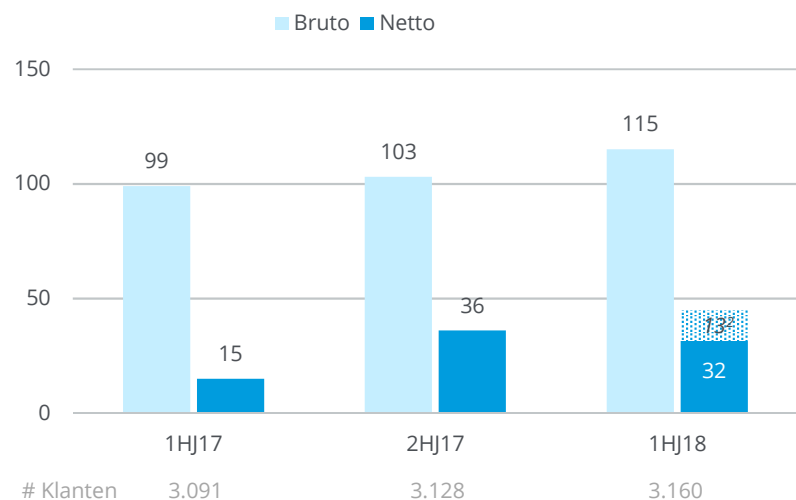
- In 1HJ18 bereikte het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores voor het eerst een break-even niveau en verbeterde van -3 eind 2017 tot 0. Drie van onze merken droegen bij aan deze verbetering
- ASN Bank (+19) en RegioBank (+10) bleven hierbij behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS
- SNS zette de gestage trend op weg naar een positieve NPS door: -8 (2017: -13)
- Bij BLG Wonen bleef de NPS stabiel: -24



Groei aantal klanten dankzij opening van nieuwe betaalrekeningen

Ontwikkeling klanten

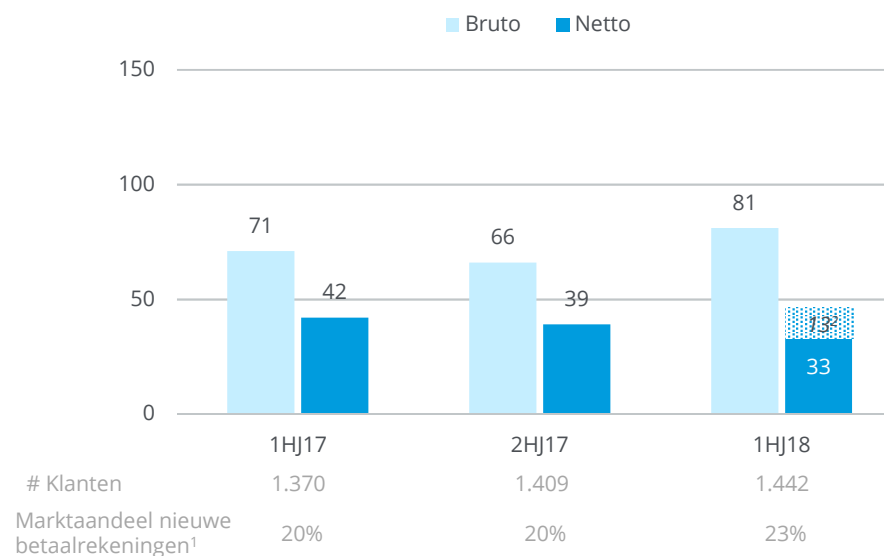
In duizenden



- De merken van de Volksbank verwelkomden in 1H18 samen 115.000 klanten (netto groei: 32.000)
- Netto groei van 32.000 verdubbelde ten opzichte van 2017 ondanks een correctie voor inactieve klanten met een betaalrekening (-13.000). Daarnaast was er in 1H17 een beperkte uitstroom van klanten na stopzetting van de ZwitserlevenBank-propositie

Ontwikkeling klanten met een betaalrekening

In duizenden



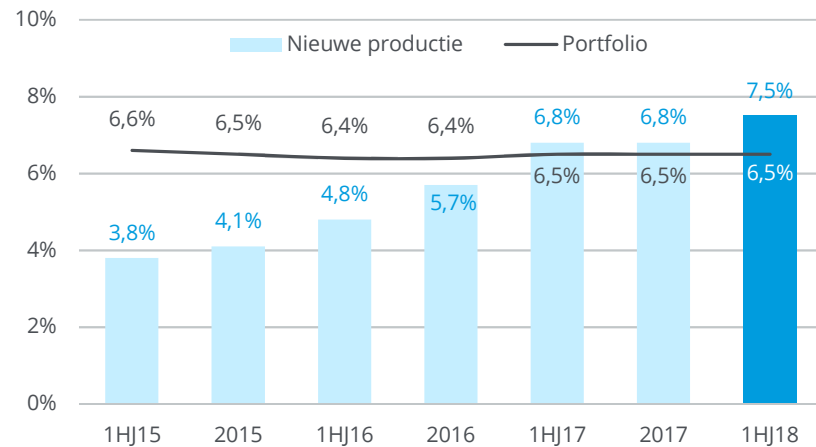
- 33.000 netto nieuwe klanten met een betaalrekening in 1H18
- In 1H18 werd 23% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij een van onze merken: dit was met name toe te schrijven aan de succesvolle profilering van ASN Bank, RegioBank en SNS
- Marktaandeel betaalrekeningen gebaseerd op de totale portefeuille in Nederland was 8%

[1] Marktonderzoek uitgevoerd door GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) [2] Aanpassing voor inactieve klanten met een betaalrekening

Marktaandeel nieuwe hypotheke hoger dan marktaandeel op basis van de totale portefeuille

Marktaandeel particuliere hypotheke¹

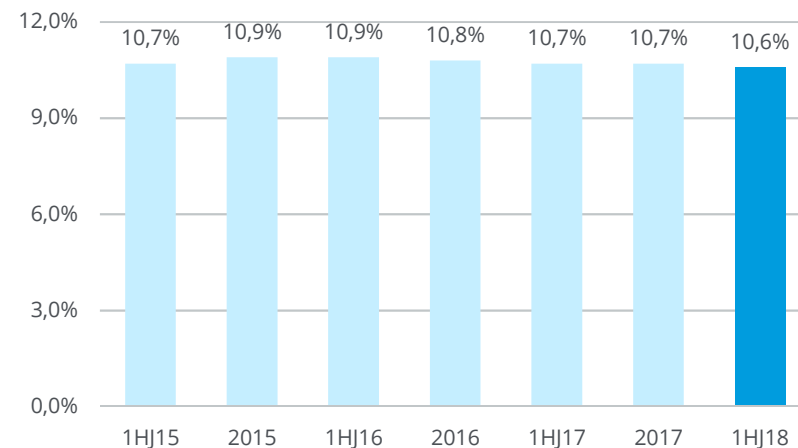
In %



- Nieuwe hypotheekproductie steeg naar naar €2,9mrd (+12%). In een groeiende markt steeg het marktaandeel naar 7,5%
- Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef het marktaandeel stabiel op 6,5%

Marktaandeel particuliere spaartegoeden

In %



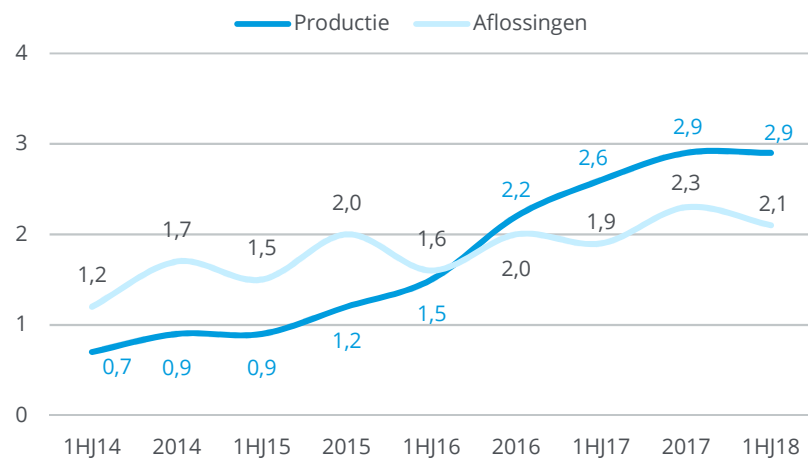
- Marktaandeel particuliere spaartegoeden bleef vrijwel stabiel op 10,6%
- Particuliere spaartegoeden stegen licht tot €37,7mrd (eind 2017: €36,8mrd)

[1] De marktomvang particuliere hypotheke is aangepast door het CBS, historische marktaandelen zijn in lijn hiermee aangepast

Groei hypotheekportefeuille als gevolg van stijgende productie

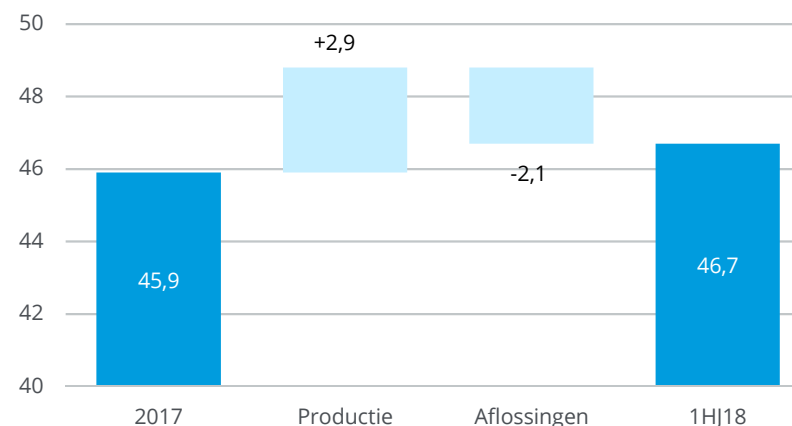
Hypotheekproductie t.o.v. aflossingen¹

In € miljarden



Ontwikkeling bruto hypotheekportefeuille 1HJ18²

In € miljarden



- De hypotheekportefeuille steeg met €0,8mrd naar €46,7mrd, als gevolg van de hogere productie (€2,9mrd; +12%) en een hoog niveau van klantbehoud
- Ondanks een lichte afname van het aantal verhuizingen was het totale aflossingsniveau van €2,1mrd fractioneel hoger ten opzichte van 1H17 (€1,9mrd). Contractuele aflossingen namen geleidelijk toe, met name door een toename van het aandeel van annuïtaire hypotheekleningen in de totale hypotheekportefeuille
- Rentehertelingen lieten een aanzienlijke daling zien tot bijna €1,7mrd (1H17: €3,1mrd), waarvan 30% vroegtijdige hertelingen (1H17: 40%). Naast de lagere vroegtijdige rentehertelingen, is de daling ook het gevolg van lagere reguliere hertelingen; deze waren in 1H17 hoog als gevolg van de hoge hypotheekproductie in 2017, voornamelijk met een rentevaste looptijd van 10 jaar

[1] Cijfers 2017 zijn aangepast [2] Productie en aflossingen exclusief hypotheekomzettingen

3. Financiële resultaten & vooruitzichten

Nettowinst van €149mln; daling ten opzichte van 1HJ17, lichte stijging ten opzichte van 2HJ17

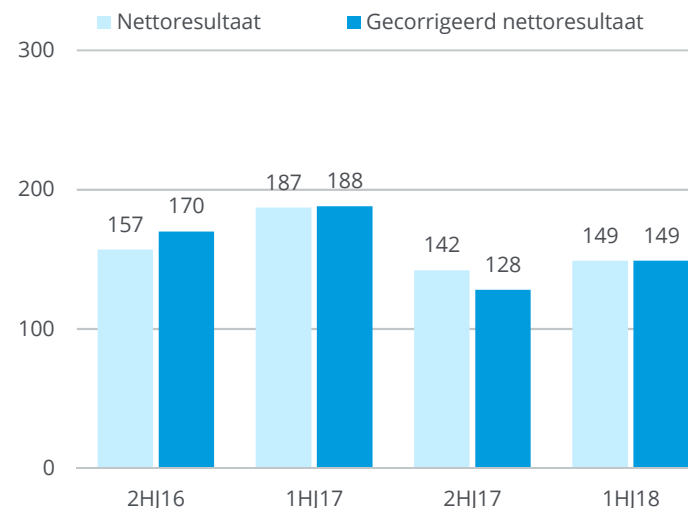
Resultaat

In € miljoenen

	1HJ17	2HJ17	1HJ18	1HJ18/ 1HJ17	1HJ18/ 2HJ17
Nettoresultaat	187	142	149	-20%	+5%
Reële waardemutaties van hypotheek en daaraan verbonden derivaten	-1	14	--		
Totaal incidentele posten	-1	14	--		
Gecor. nettoresultaat	188	128	149	-21%	+16%
Rendement op eigen vermogen	10,5%	7,8%	8,5%		
Gecor. rendement op eigen vermogen	10,5%	7,0%	8,5%		

Resultaat

In € miljoenen



- Nettowinst van €149mln; daling ten opzichte van 1HJ17 (-20%), lichte stijging ten opzichte van 2HJ17 (+5%)
- Daling nettowinst ten opzichte van 1HJ17 is vrijwel geheel toe te schrijven aan €49mln lagere totale baten; operationele kosten waren vrijwel stabiel (+€2mln)
- Rendement op eigen vermogen 8,5%; daling ten opzichte van 1HJ17 (10,5%) als gevolg van lagere nettowinst
- Per 1 januari 2018 zijn de DBV-hypotheek geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs, in lijn met onze overige hypotheek. Hierdoor is de volatiliteit in de winst-en verliesrekening gerelateerd aan deze hypotheek geëlimineerd

Netto rentebaten 4% lager vergeleken met 1HJ17; 2% hoger vergeleken met 2HJ17; totale baten ook beïnvloed door lager resultaat uit beleggingen

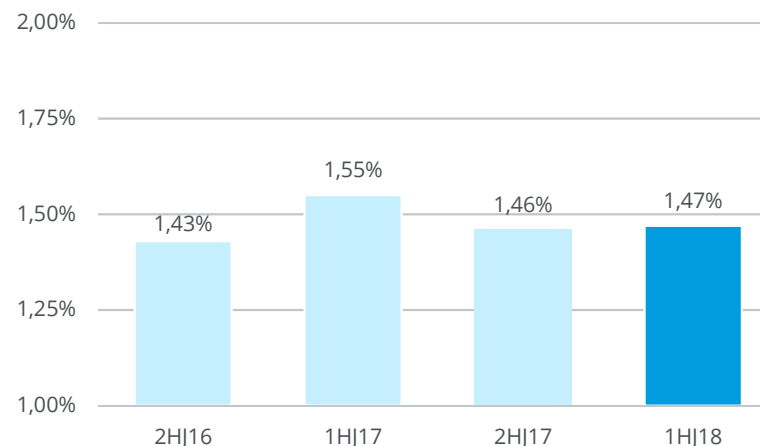
Baten

In € miljoenen

	1HJ17	2HJ17	1HJ18	1HJ18/ 1HJ17	1HJ18/ 2HJ17
Netto rentebaten	476	448	455	-4%	+2%
Netto provisie & beheervergoedingen	26	23	21		
Resultaat uit beleggingen	29	12	-3		
Resultaat op financiële instrumenten	-2	15	7		
Overige operationele opbrengsten	--	1	--		
Totaal baten	529	499	480	-9%	-4%
Incidentele posten	-1	18	--		
Gecorrigeerde baten	530	481	480	-9%	0%

Rentemarge

(% van gemiddelde activa)



- Netto rentebaten daalden met €21 mln (-4%). Lagere spaarrentes en hogere hypotheek volumes compenseerden niet volledig de lagere hypotheekrentes en hogere hedging kosten. Vergeleken met 2HJ17 waren de netto rentebaten €7mln hoger (+2%), voornamelijk gedreven door lagere rentelasten wegens een verlaging van de spaarrentes en door een niet-kredietrisico gerelateerde voorziening opgenomen in de netto rentebaten in 2HJ17
- Netto rentebaten als percentage van gemiddelde activa lager op 1,47% (1HJ17: 1,55%), gedreven door zowel lagere netto rentebaten als hogere gemiddelde activa
- Het resultaat uit beleggingen daalde tot €-3m, grotendeels door lagere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille
- Fluctuaties in het resultaat op financiële instrumenten in 2017 waren vrijwel geheel toe te schrijven aan reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheek en gerelateerde derivaten

Gecorrigeerde operationele lasten vrijwel stabiel ten opzichte van 1H17; 6% daling ten opzichte van 2H17

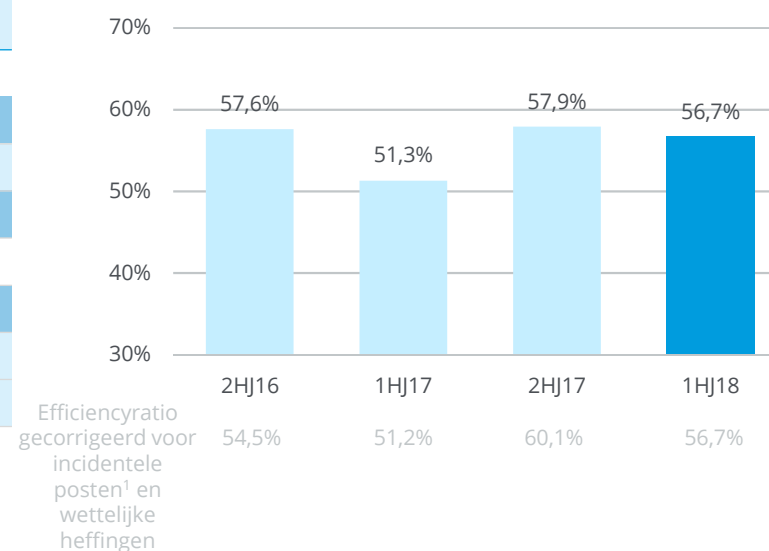
Operationele lasten

In € miljoenen

	1H17	2H17	1H18	1H18/ 1H17	1H18/ 2H17
Totale operationele lasten	299	304	301	+1%	-1%
Wettelijke heffingen	28	15	29		
Gecor. operationele lasten	271	289	272	0%	-6%
Aantal fte's	3.961	3.945	3.926	-1%	0%
Interne fte's	3.288	3.231	3.155	-4%	-2%
Externe fte's	673	714	771	+15%	+8%

Efficiencyratio gecorrigeerd voor wettelijke heffingen

In %



- De gecorrigeerde operationele lasten stegen tot €272mln (+€ 1 mln); de impact van efficiencymaatregelen en lagere niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen werd tenietgedaan door hogere lasten in verband met compliance, regelgeving en toegenomen commerciële activiteiten
- Vergeleken met 2H17 daalden de gecorrigeerde operationele lasten met 6% dankzij een omslag in niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen en lagere marketing- en advieskosten
- Wettelijke heffingen bleven vrijwel stabiel op €29mln, waarvan €14mln gerelateerd aan de bijdrage aan het resolutiefonds en €15mln aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel
- Afname in interne fte's in lijn met de geplande reductie voor 2020. Toename in externe fte's, met name gerelateerd aan projecten op het gebied van compliance en regelgeving, het terughalen van klantdossiers bij incassobureaus, en het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek

Vrijval van voorzieningen onder IFRS 9 dankzij verbeterde economische vooruitzichten; verbetering kwaliteit hypotheekportefeuille

Bijzondere waardeverminderingen¹

In € miljoenen

	1HJ17	2HJ17	1HJ18
Particuliere hypotheek	-18	-3	-8
Mkb-kredieten	-3	-6	-7
Overige retailkredieten	1	5	-2
Overige	--	--	1
Totaal bijz. waardeverminderingen	-20	-4	-16
Risicokosten particuliere hypotheek	-0,08%	-0,02%	-0,03%
Risicokosten totale leningen	-0,08%	-0,01%	-0,07%

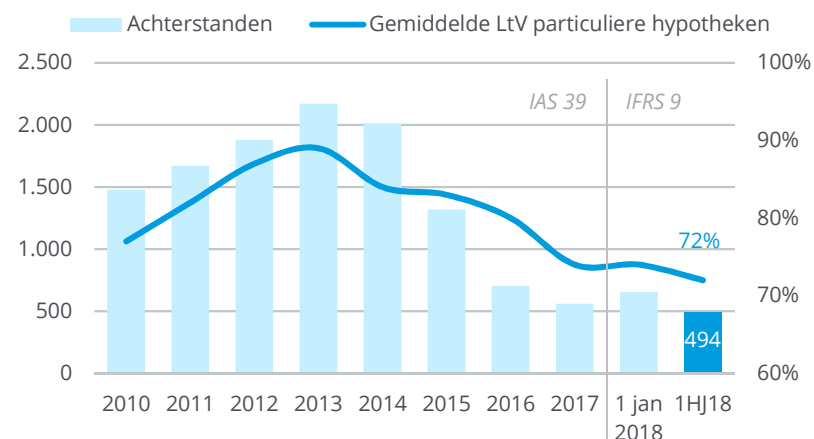
Verdeling particuliere hypotheek

In € miljoenen

	1 jan 18	1HJ18	% van totaal
Bruto leningen	45.551	46.370	100%
- waarvan stage 1	42.366	43.706	94,3%
- waarvan stage 2	2.467	2.030	4,4%
- waarvan stage 3	718	634	1,4%

[1] Cijfers t/m 2017 op basis van IAS 39

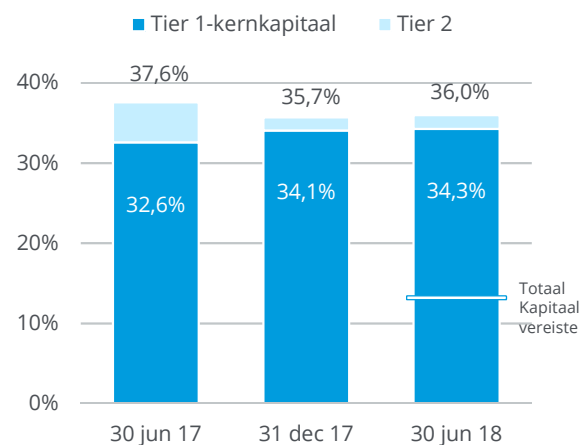
Particuliere hypotheek in achterstand, gemiddelde LtV



- Een netto vrijval van voorzieningen van €16mln in 1HJ18 omvatte:
 - Een vrijval van €8mln op particuliere hypotheek als gevolg van verbeterde economische vooruitzichten in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, resulterend in een afname van stage 2 leningen. Daarnaast was er een afname van stage 3 leningen door verbeterde economische omstandigheden
 - Een vrijval van €7mln op mkb-kredieten, ook als gevolg van een daling in stage 2 en stage 3 leningen
 - Een vrijval van €2mln op overige particuliere kredieten, grotendeels toe te schrijven aan een lager debetsaldo op betaalrekeningen
- De gemiddelde LtV van particuliere hypotheek verbeterde verder naar 72% (eind 2017: 74%)

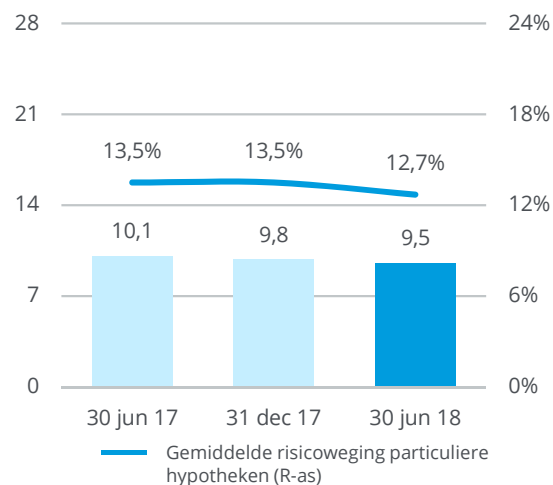
Lichte stijging Tier 1-kernkapitaalratio ondanks impact IFRS 9

Totaal kapitaalratio

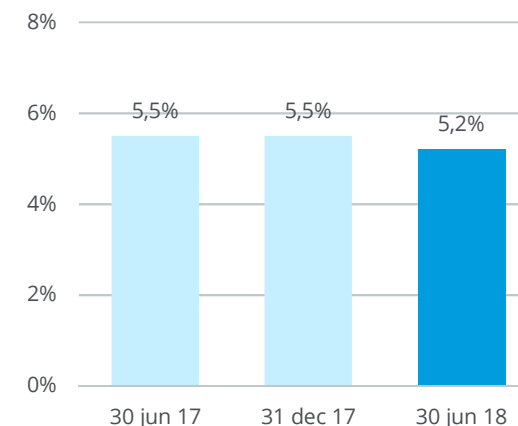


Risicogewogen activa

(in € miljarden; L-as)



Leverage ratio



- De Tier 1-kernkapitaalratio steeg licht tot 34,3%; ondanks een negatieve impact van IFRS 9 van 2,1%-punt. Tier 1-kernkapitaal was lager mede beïnvloed door IFRS 9. Dit werd meer dan gecompenseerd door een daling van de risicogewogen activa
- Voortvloeiend uit de SREP is de Volksbank vanaf 1 januari 2018 verplicht te voldoen aan een minimum totale kapitaalvereiste (overall capital requirement, OCR) van 13,13%, waarvan tenminste 9,63% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. OCR volledig ingefaseerd: 14,0% waarvan tenminste 10,5% Tier 1-kernkapitaal
- Risicogewogen activa daalden verder tot €9,5mrd (eind 2017: €9,8mrd), vooral toe te schrijven aan lagere Probabilities of Default (PD's) and Loss Given Defaults (LGD's) als gevolg van verbeterde economische omstandigheden
- Als gevolg van de EBA-interpretatie van CRR Artikel 82 regelgeving voor financiële holdings bedraagt de effectieve hoeveelheid Tier 2 kapitaal per ultimo juni 2018 €156mln op geconsolideerd niveau versus €500mln op solo-bankniveau (-3,6%-punt impact op totaal kapitaalratio). We onderzoeken op welke wijze we de impact van de EBA-interpretatie kunnen mitigeren
- De leverage ratio daalde naar 5,2%, gedreven door een daling in het Tier 1-kernkapitaal en een toename in de noemer van de leverage ratio

Vooruitzichten

- De netto rentebaten zullen in 2018 naar verwachting enigszins lager zijn dan in 2017. We verwachten verder dat de operationele lasten exclusief wettelijke heffingen op een vergelijkbaar niveau als in 2017 zullen uitkomen
- Het aantal klanten met een achterstand op hun hypotheek of mkb-lening zal naar verwachting verder dalen. Door de positieve macro-economische ontwikkelingen en een aanhoudende stijging van huizenprijzen zullen bijzondere waardeverminderingen op leningen naar verwachting beperkt blijven. Echter, een vrijval van voorzieningen voor leningen zoals in de eerste helft van 2018 wordt voor de tweede helft van 2018 niet verwacht. Als gevolg van de implementatie van IFRS 9 verwachten we bovendien dat de bijzondere waardeverminderingen een volatieler beeld zullen vertonen
- Enigszins lagere rentebaten en mogelijk een lagere vrijval van voorzieningen voor leningen voor het gehele jaar zullen naar verwachting ertoe leiden dat de nettowinst in 2018 lager zal zijn dan in 2017

Q&A

de volksbank

Bezoekadres

Hojel City Center
A-gebouw
Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht

Postadres

Postbus 8444
3503 RK Utrecht



asn  bank

 BLGwonen

RegioBank

 SNS