

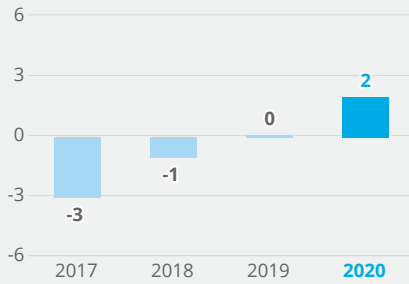
de volksbank

2020

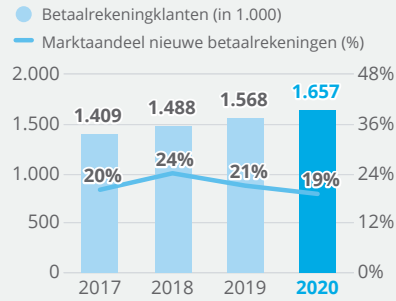
Financieel  
jaarbericht

# Kerncijfers

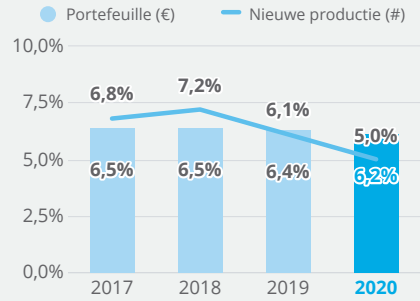
## Net Promoter Score<sup>1</sup>



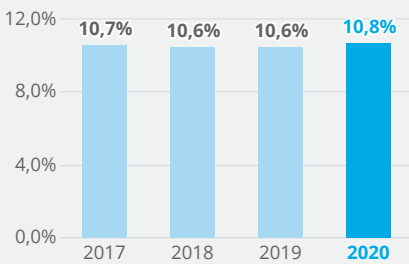
## Betaalrekeningklanten<sup>2</sup>



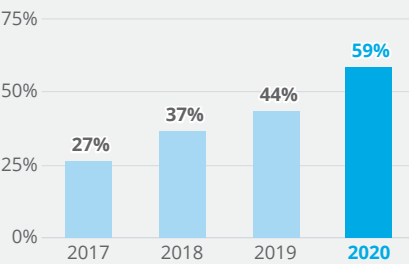
## Marktaandeel hypotheeklen<sup>3</sup>



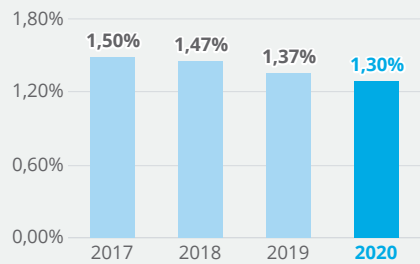
## Marktaandeel sparen<sup>4</sup>



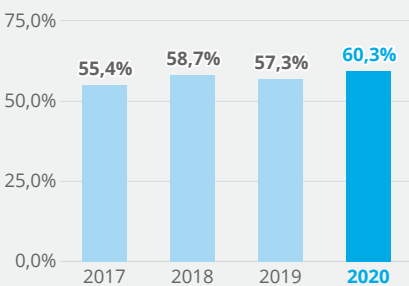
## Klimaatneutrale balans<sup>5</sup>



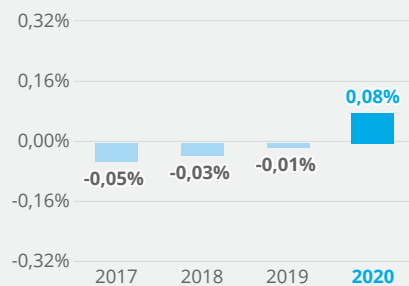
## Rentemarge



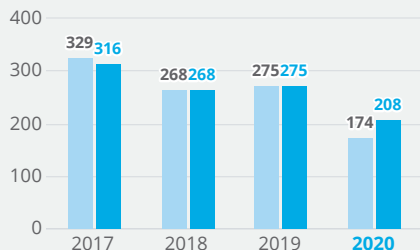
## Gecorrigeerde efficiencyratio



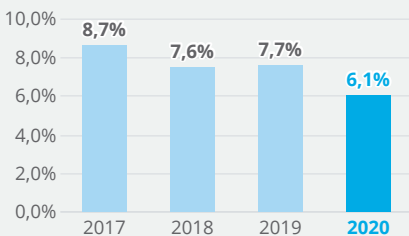
## Risicokosten totale leningen



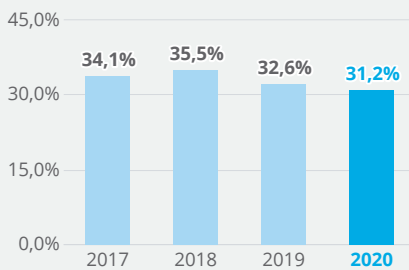
## Nettoresultaat/Gecorrigeerd nettoresultaat<sup>6</sup>



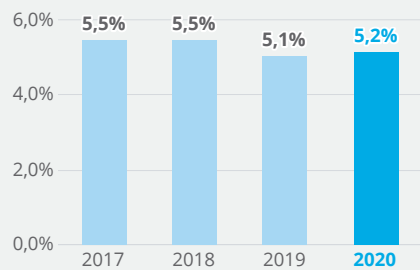
## Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen<sup>6</sup>



## Tier 1-kernkapitaalratio



## Leverage ratio



1 Klantgewogen gemiddelde NPS van alle merken. Bron: marktonderzoeksbureau Miles Research.

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

3 Marktaandeel portefeuille betreft cijfer 3e kwartaal 2020. Marktaandeel portefeuille van 2019 is aangepast als gevolg van aanpassingen van de markt omvang door CBS.

4 Marktaandelen 2019 en later zijn aangepast als gevolg van het meetellen van bankspaartegoeden.

5 In 2021 en verder zal de klimaatneutrale balans negatief beïnvloed worden door een verdere uitwerking van de PCAF-methodiek.

6 In 2017 en 2020 gecorrigeerd voor incidentele posten, in 2018 en 2019 hebben dergelijke posten zich niet voorgedaan.

## Voorwoord

Martijn Gribnau, directievoorzitter van de Volksbank

“Het jaar 2020 stond voor iedereen in het teken van Covid-19. De pandemie en de hiermee gepaard gaande maatregelen hadden verstrekende gevolgen voor de maatschappij, voor de economische omgeving waarin we opereren, voor onze klanten en voor onze medewerkers, die vanaf maart grotendeels vanuit huis moesten werken.

Ondanks dit alles hebben SNS, ASN Bank, RegioBank en BLG Wonen hun dienstverlening aan onze klanten kunnen voortzetten, met van tijd tot tijd verschillende maatregelen om de veiligheid van zowel klanten als medewerkers te waarborgen.

Om onze hypotheekklanten te helpen bij mogelijke financiële problemen als gevolg van de Covid-19 crisis, kregen zij vanaf maart de mogelijkheid om een betaalpauze van maximaal zes maanden in te lassen. Eind 2020 hadden 1.591 particuliere klanten van deze regeling gebruik gemaakt. Dit is iets minder dan 1 procent van onze particuliere klanten. Inmiddels heeft meer dan driekwart de betalingen hervat.

Ook voor de zakelijke klanten met een krediet hebben we dergelijke regelingen getroffen. Van de 342 ondernemers die hier per eind 2020 gebruik van maakten (bijna 10% van de zakelijke klanten) heeft ook circa driekwart de betalingen inmiddels hervat.

Daarnaast hebben we ons in 2020 ingespannen om de toegenomen dreiging van cybercrime tegen te gaan. Dit deden wij onder andere via voorlichtingscampagnes van onze merken, die klanten helpen signalen te herkennen bij een verdachte situatie. In de gezamenlijke strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering hebben we in juli met vier andere Nederlandse banken besloten Transactiemonitoring Nederland (TMNL) op te richten. TMNL vormt een belangrijke aanvulling op onze eigen activiteiten op het gebied van transactiemonitoring.

Klanten waarderen onze inspanningen: bij SNS en BLG Wonen verbeterden de Net Promoter Scores, bij ASN Bank en RegioBank bleven ze op een hoog niveau. Eind 2020 bedroeg de klantgewogen gemiddelde NPS +2, ten opzichte van 0 eind 2019.

Het aantal betaalrekeningklanten en het aan ons toevertrouwde spaargeld namen in het afgelopen jaar verder toe. Hoge (vervroegde) aflossingen overtroffen echter de nieuwe hypotheekproductie waardoor de hypotheekportefeuille een daling liet zien.

Het handelen vanuit onze verantwoordelijkheid voor het gezamenlijke belang van de maatschappij, klanten, medewerkers en de aandeelhouder staat voor ons voorop. We hebben in het afgelopen jaar weer een aantal mooie stappen gezet om onze missie en onze belofte 'beter voor elkaar' waar te maken:

- De klimaatneutraliteit van onze balans is verbeterd tot 59% ten opzichte van 44% eind 2019. Hiermee hebben we onze doelstelling van 45% voor eind 2020 ruimschoots behaald.
- In juli hebben we als eerste bank in Europa een achtergestelde groene Tier-2 obligatie van € 500 miljoen uitgegeven. Dit was een passend vervolg op de eerste uitgifte van een groene obligatie die internationale erkenning ontving als 'Green Bond of the year'.
- Met een uitkomst van 51 hebben we ons doel van een score van ten minste 50 op de Barometer Financiële Onbezorgdheid bereikt en zetten we de stijgende lijn vanaf de nulmeting in 2018 door. Juist in deze tijd is het positief dat mensen de bank weten te vinden en dat ze ervaren dat we voor hen klaarstaan mochten ze financiële zorgen hebben.
- Om onze ambities voor het behouden van biodiversiteit kracht bij te zetten, tekenden we in 2020 de breed gedragen 'Finance for Biodiversity Pledge'. Daarnaast sloten we ons aan bij het Platform for Biodiversity Accounting Financials en nam de Volksbank de doelstelling van ASN Bank over om in 2030 een netto positieve invloed op biodiversiteit te hebben.
- Onze medewerkers gaven in april 2020 op vrijwel alle vragen in ons onderzoek naar oprechte aandacht een hogere score dan in het jaar ervoor. Deze scores hielden we vast in oktober. Medewerkers ervaren veel vertrouwen en ruimte om een zinvolle bijdrage te leveren, cruciaal in een situatie waarin ze veelal volledig vanuit huis werken.
- Als enige bank behaalden we een groene score en daarmee een voldoende in een onderzoek naar gendergelijkheid van de Eerlijke Bankwijzer.

In 2020 liet de Nederlandse economie een ongekende terugval zien. De economische krimp en het ruime monetaire beleid hebben in 2020 geleid tot een verdere daling van rentetarieven. Huizenprijzen stegen verder en vooral de markt voor het oversluiten van een hypotheek groeide sterk.

Tegen deze macro-economische achtergrond heeft de Volksbank een acceptabel financieel resultaat geboekt. De dalende marktrentes vertaalden zich in een verdere druk op onze rentemarges. Voor een groot deel werd dit gecompenseerd door hogere ontvangen vergoedingen voor vroegtijdige aflossingen van hypotheek en hogere treasury-resultaten en verkoopresultaten op obligaties. Hierdoor bleven de totale baten ten opzichte van 2019 vrijwel stabiel.

Operationele lasten inclusief wettelijke heffingen stegen met 14%. Zes procentpunt van de toename werd veroorzaakt door een hogere bijdrage aan het depositogarantiestelsel en hogere personeels- en externe advieskosten. De overige acht procentpunt van de stijging was het gevolg van een reorganisatievoorziening verband houdend met de nieuwe strategie. De organisatie wordt anders ingericht en gaat over op één uniforme agile manier van werken met zelfstandige (klant) teams. Deze aanpak leidt tot een efficiëntere samenwerking en een plattere organisatie waardoor naar verwachting een reductie van 400-500 arbeidsplaatsen plaatsvindt in de periode 2021-2023. Hiervoor is een voorziening van € 45 miljoen getroffen. Parallel aan dit proces zullen de komende jaren nieuwe medewerkers, met voor de strategie benodigde kennis en vaardigheden, in dienst treden. De invulling hiervan hangt mede samen met het groeitempo.

De verslechtering van de macro-economische vooruitzichten als gevolg van Covid-19 resulteerde in een aanzienlijke toevoeging aan de voorziening voor kredietverliezen. In 2020 bedroegen de bijzondere waardeverminderingen € 38 miljoen, terwijl dit in 2019 een terugname van € 7 miljoen was.

De nettowinst daalde uiteindelijk met € 101 miljoen tot € 174 miljoen, corresponderend met een rendement op eigen vermogen van 5,1%. Gecorrigeerd voor de reorganisatievoorziening bedroeg de nettowinst € 208 miljoen en het rendement op eigen vermogen 6,1%. Hiermee hebben we onze doelstelling van 8% niet gehaald.

Onze kapitaalpositie bleef onveranderd sterk: de Tier 1-kernkapitaalratio bedroeg 31,2% en de leverage ratio liet een lichte stijging zien tot 5,2%. Dat betekent dat de uitgangspositie van de Volksbank, zelfs gezien de forse uitdagingen voor de toekomst, zeer sterk is.

In augustus 2020 hebben we afscheid genomen van Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de bank sinds 2015. In 2015 heeft de Volksbank doelstellingen geformuleerd voor alle vier groepen belanghebbenden voor de periode 2016-2020. Terugkijkend op deze periode van vijf jaar kunnen we vaststellen dat veel is bereikt. Onder leiding van Maurice heeft de bank haar maatschappelijke rol vorm kunnen geven, is zowel het aantal klanten als de klantwaardering fors gestegen en zijn er goede financiële resultaten behaald. Hiervoor zijn we Maurice dank verschuldigd. Persoonlijk ben ik Maurice dankbaar voor de manier waarop hij zijn voorzitterschap aan mij heeft overgedragen.

Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om onze klanten te bedanken voor hun vertrouwen in het afgelopen jaar. Ook bedank ik alle medewerkers van de Volksbank die zich, vaak onder lastige omstandigheden, hebben ingespannen voor een optimale kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan onze klanten.

In 2020 waren er binnen de directie van de Volksbank verschillen van inzicht die, om uiteenlopende redenen, hebben geleid tot het vertrek van de CFO en de COO. Naar aanleiding hiervan is een onafhankelijk onderzoek ingesteld naar de bestuursdynamiek binnen de bank. De uitkomsten worden in de eerste helft van 2021 verwacht.

In een afzonderlijk persbericht wordt vandaag ook onze strategie voor de periode 2021-2025 gepresenteerd. Hiermee willen we een antwoord geven op ontwikkelingen zoals de toenemende behoefte aan digitalisering in onze dienstverlening, intensivering van de klantrelatie, en de noodzaak van kostenbeheersing en diversificatie van inkomsten om de druk op ons rendement vanuit de langdurig lage renteomgeving te compenseren.

We willen ons als bank blijven onderscheiden door onze maatschappelijke impact. Waarbij we verder werken aan een sterke klantrelatie en tegelijk aan een goed financieel resultaat, met aandacht voor de medewerkers. We hebben onze strategie aangescherpt om dit mogelijk te maken. Onze missie 'bankieren met de menselijke maat' en onze belofte 'beter voor elkaar', blijven onveranderd."

## Ontwikkelingen gedeelde waarde-ambitie

### Voortgang doelstellingen

Wij meten de voortgang in het bereiken van onze missie en de realisatie van onze gedeelde waarde-ambitie af aan de hand van concrete doelstellingen voor onze vier stakeholdergroepen die we in 2016 hebben gedefinieerd:

Doelstellingen	31-12-2020	30-06-2020	31-12-2019	Doelstelling 2020
<b>NUT VOOR DE KLANT</b>				
Klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) <sup>1</sup>	+2	+5	0	+10
SNS	-9	-5	-11	
ASN Bank	+16	+18	+17	
RegioBank	+14	+18	+14	
BLG Wonen	-5	-9	-17	
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.657	1.606	1.568	1.500
<b>VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ</b>				
Klimaatneutrale balans <sup>1</sup>	59%	48%	44%	45%
Barometer financiële onbezorgdheid <sup>2</sup>	51	51	48	>50
<b>OPRECHTE AANDACHT VOOR DE MEDEWERKER</b>				
Oprechte aandacht	7,9	7,9	7,7	≥ 7,5
<b>RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER</b>				
Rendement op eigen vermogen (REV) <sup>3</sup>	6,1%	6,2%	7,7%	8,0%
<b>OVERIGE DOELSTELLINGEN</b>				
Efficiencyratio <sup>3</sup>	60,3%	55,8%	57,3%	50-52%
Tier 1-kernkapitaalratio <sup>4</sup>	31,2%	33,8%	32,6%	≥ 19,0%
Leverage ratio <sup>4</sup>	5,2%	5,0%	5,1%	≥ 4,75%

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

2 Gebaseerd op het voortschrijdend gemiddelde van de afgelopen 6 maanden. Voor de methodiek wordt verwezen naar het jaarverslag 2019, paragraaf 3.2.2 Financiële weerbaarheid.

3 Gecorrigeerd voor incidentele posten (zie Financiële resultaten).

4 Zie voor toelichting hoofdstuk Kapitaalmanagement.

### Nut voor de klant

We willen een bank zijn met eerlijke producten waar de klant zich thuis voelt en die proactief meedenkt met de klant. De groei van het aantal betaalrekeningen en de positieve trend in klanttevredenheid, uitgedrukt in de Net Promoter Score, wijzen erop dat klanten onze missie 'bankieren met de menselijke maat' waarderen.

### Net Promoter Score

Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS)<sup>1</sup> verbeterde tot +2, vergeleken met een break-even score eind 2019. Deze verbetering werd gedreven door SNS en BLG Wonen. De NPS van SNS verbeterde van -11 naar -9 en die van BLG Wonen van -17 tot -5. De NPS van RegioBank bleef stabiel op +14 en die van ASN Bank daalde licht van +17 naar +16. ASN Bank en RegioBank behoren tot de top-3 van Nederlandse bankmerken met een positieve NPS.

### Aantal betaalrekeningklanten

Het aantal betaalrekeningklanten steeg in 2020 met 89.000 (156.000 bruto) naar 1.657.000. De doelstelling van 1,5 miljoen betaalrekeningklanten was eind 2019 al bereikt.

<sup>1</sup> Aan de hand van rapportcijfers wordt bepaald of een klant een 'promoter' is (bij een 9 en 10), 'passief tevreden' (bij een 7 en 8) of een 'criticaster' (bij een 6 of lager). Een positieve NPS vereist dat het percentage promoters hoger is dan het percentage criticasters.

Binnen het totaal aantal klanten steeg het aantal actieve multiklanten<sup>2</sup> naar 949.000, ten opzichte van 899.000 eind 2019. We beschouwen de ontwikkeling van het aantal multiklanten als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de relatie van onze merken met onze klanten.

## Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

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

### Klimaatneutrale balans

Eind 2020 was onze balans voor 59% klimaatneutraal. Hiermee hebben we onze doelstelling van 45% voor 2020 ruimschoots behaald. De CO<sub>2</sub>-uitstoot bedroeg 1.354 kiloton (2019: 1.290 kiloton) en is daarmee licht gestegen. Echter ook de vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot is gestegen naar 794 kiloton (2019: 573 kiloton). Deze stijging was voornamelijk te danken aan extra verstrekking van projectfinancieringen en de aankoop van climate bonds.

De uitstoot van onze bankbalans komt vooral van de grote hoeveelheid hypotheeken die we financieren. Deze veroorzaakt 1.219 kiloton CO<sub>2</sub>-uitstoot (2019: 1.180 kiloton). Deze uitstoot is gebaseerd op de voorlopige en definitieve energielabels van de gefinancierde woningen. Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is gelijk gebleven op D. Van onze klanten heeft 29% een woning met energielabel A of B. Bij de woningen met energielabels C tot en met G zijn nog veel verbeteringen mogelijk, bijvoorbeeld door isolatie en zonnepanelen. Onze merken hebben in 2020 hun klanten geholpen om woningen energiezuinig te maken, onder andere door informatie te delen via verschillende kanalen. Ook lanceerden we de website 'woningverbeteraars.nl' om consumenten beter te informeren en verduurzaming van woningen te faciliteren.

Een beter energielabel betekent niet dat het energiegebruik, en daarmee de CO<sub>2</sub>-uitstoot, automatisch omlaag gaat. Daarom onderzoeken we mogelijkheden om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de woningportefeuille op basis van werkelijke energieverbruiksdata te berekenen. Zo publiceerden we in mei 2020 samen met het CBS het werkelijke energieverbruik van de woningportefeuilles van de Volksbank en zes andere financiële instellingen in 2015 en 2016.

In 2020 hebben we verdere stappen gezet met de uitwerking van de Partnership Carbon Accounting Financials (PCAF)-methodiek in onze bedrijfsprocessen en vanaf 2021 gaan we ook volgens deze methodiek rapporteren. Wij verwachten dat de overstap naar de PCAF-methodiek een significant negatief effect zal hebben op de berekening van onze klimaatneutraliteit, onder andere door de toepassing van andere emissiefactoren in de berekening van de impact.

### Financiële weerbaarheid

We willen onze klanten helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten. In een maandelijks onderzoek vragen we 1.300 Nederlanders, waarvan 530 klant zijn van onze merken, of zij merken dat de bank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen. De respondenten beantwoorden de vraag op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 100 (helemaal eens). Waar deze score eind 2019 gemiddeld 48 bedroeg, steeg dit cijfer naar 51 eind 2020 waarmee de stijgende lijn sinds de nulmeting in 2018 zich doorzet. Ons streven voor 2020 was een score van hoger dan 50.

Juist in deze tijd is onze aanwezigheid van groot belang en willen we laten zien dat we klaarstaan voor onze klanten, zowel particuliere als zakelijke. Samen met andere banken in Nederland hebben we maatregelen getroffen om onze klanten te helpen. Zo heeft de Volksbank voor al haar merken de rente op betaalkrediet verlaagd. Bij Bijzonder Beheer hebben we veel klanten kunnen helpen en hen tijdelijk financiële rust geboden door een betaalpauze op hun hypotheek of consumptief krediet af te spreken. De Volksbank beoordeelt daarbij per klant wat de best passende oplossing is: een gedeeltelijke of volledige betaalpauze. Als klanten wel nog deels kunnen betalen, is het beter om de betalingsachterstand niet onnodig te laten ophopen. Die moet immers na afloop van de betaalpauze worden ingelopen. Daarom maken we per klant haalbare afspraken, waarbij de klant ruim de gelegenheid krijgt om financieel te herstellen.

Het persoonlijk contact met onze klanten en onze bereikbaarheid, met name in een tijd waarin klanten veel vragen hebben over hun geld, staan voorop. De SNS-winkels en RegioBank-vestigingen bleven daarom open met additionele maatregelen of aangepaste openingstijden. We introduceerden beeldbellen en in het land werden door de SNS-winkels verschillende kleine initiatieven gestart. Een voorbeeld is het proactief benaderen van klanten die mogelijk financieel door de Covid-19 crisis werden getroffen.

<sup>2</sup> Het aantal klanten met een actieve betaalrekening (> 10 klantgeïnitieerde transacties per maand voor 3 maanden op rij op) en daarnaast minimaal één product uit een andere productgroep

## Oprechte aandacht voor de medewerker

Onze medewerkers brengen dagelijks met hart en hoofd onze missie 'bankieren met de menselijke maat' in de praktijk. Om hen daarin maximaal te ondersteunen, besteden we oprechte aandacht aan vakmanschap, autonomie en persoonlijke groei. We willen graag dat medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen om het verschil te maken voor klanten. Zodat ze elke dag een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan onze missie en strategie.

Voor onze KPI 'oprechte aandacht voor de medewerker' streefden we naar een score van 7,5 of hoger (op een schaal van 1 tot 10) voor 2020. Met een gemiddelde score van 7,9 eind 2020 is deze doelstelling dan ook behaald. We vragen medewerkers twee keer per jaar hoe zij die oprechte aandacht ervaren. In het eerste onderzoek in het voorjaar van 2020 was de score al op vrijwel alle vragen hoger dan het jaar ervoor, juist in die uitdagende periode. Bovendien kwam naar voren dat gedurende de Covid-19 maatregelen medewerkers in het algemeen voldoende steun ervoeren en in staat waren om hun werk thuis uit te voeren.

Die hoge waardering voor oprechte aandacht hielden we vast, bleek uit het tweede onderzoek van oktober 2020. Medewerkers ervaren veel vertrouwen en ruimte om een zinvolle bijdrage te leveren, cruciaal in een situatie waarin zij volledig vanuit huis werken. Betrokkenheid en bevoegenheid zijn daarnaast ook twee belangrijke indicatoren van gedeelde waarde voor medewerkers. Ook op deze indicatoren zagen we een stijgende lijn. Medewerkers waren in 2020 met respectievelijke scores van 7,6 (2019: 7,4) en 8,4 (2019: 8,0) meer bevoegen en betrokken dan het jaar ervoor. Samenwerking, innovatie en efficiency zijn voor medewerkers de belangrijkste verbeterpunten. Hier gaan we mee aan de slag.

## Rendement voor de aandeelhouder

### Rendement op eigen vermogen

Voor het rendement op eigen vermogen hanteren we een doelstelling van 8%. Het rendement op eigen vermogen bedroeg 5,1%. Het rendement op eigen vermogen gecorrigeerd voor incidentele posten was 6,1%, een daling ten opzichte van 2019 (7,7%) als gevolg van een lagere nettowinst, in combinatie met een hoger gemiddeld eigen vermogen.

Wij stellen voor om over het resultaat van 2020 een dividend van € 104 miljoen uit te keren. Dit komt overeen met een pay-out ratio van 50% van het gecorrigeerd netto resultaat en 60% van het nettoresultaat. Het voorgestelde dividend over 2020 zal worden uitgekeerd als de ECB aanbeveling met betrekking tot dividendbetalingen dit toelaat.

## Overige doelstellingen

### Efficiëncyratio

De efficiëncyratio (operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) bedroeg 65,2%. Gecorrigeerd voor incidentele posten was de efficiëncyratio 60,3%, een stijging ten opzichte van 2019 (57,3%), vrijwel volledig veroorzaakt door de hogere operationele lasten exclusief wettelijke heffingen. Evenals in 2019 kwam de gecorrigeerde efficiëncyratio uit boven de beoogde bandbreedte van 50% tot 52% voor het jaar 2020. Dit is het gevolg van de druk op de netto rentebaten in de huidige lage renteomgeving. Daarnaast zijn de operationele lasten minder gedaald dan in 2016 verwacht, vooral door de extra kosten in verband met wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring.

### Kapitaal

Een toelichting op onze doelstellingen en de realisaties voor kapitaal is te vinden in het hoofdstuk [Kapitaalmanagement](#).

## Vooruitzichten

De netto rentebaten zullen in 2021 naar verwachting lager zijn dan in 2020, hoofdzakelijk door lagere rentebaten op hypotheeklen in de aanhoudend lage renteomgeving.

Overige baten, met name bestaande uit treasury-resultaten en verkoopresultaten op vastrentende beleggingen zullen naar verwachting lager zijn dan het exceptioneel hoge niveau in 2020.

De operationele lasten, exclusief de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening in 2020, zullen in 2021 naar verwachting hoger uitkomen in vergelijking met het niveau van 2020, voornamelijk als gevolg van uitgaven gerelateerd aan onze nieuwe strategie. Wettelijke heffingen zullen naar verwachting eveneens hoger zijn als gevolg van een hogere bijdrage aan het depositogarantiestelsel.

Gezien ons lage risicoprofiel verwachten we voor 2021 dat bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen lager zullen zijn dan in 2020, maar er is een hoge mate van onzekerheid rondom de economische ontwikkelingen in Nederland en de financiële weerbaarheid van klanten wiens inkomen is aangetast door de crisis en de impact daarvan op onze kredietvoorzieningen.

Alles bijeengenomen verwachten we dat de nettowinst in 2021 lager zal zijn dan in 2020.



## Economische ontwikkelingen

### De Nederlandse economie

De Nederlandse economie is in 2020 uitermate hard geraakt door de Covid-19-pandemie en de maatregelen om het virus te bestrijden. In de eerste helft van het jaar kromp het bruto binnenlands product (BBP) fors. Dankzij versoepeling van de maatregelen volgde daarna een sterke opleving, maar met een tweede virusgolf vanaf oktober en nieuwe inperkingsmaatregelen volgde later toch weer een verzwakking. Hoewel de prestaties van de Nederlandse economie per saldo nog gunstig afstaken bij de meeste andere Europese landen was er over heel 2020 gemeten sprake van een ongekende terugval. Veel bedrijven hadden het door wegvallende klandizie of gedwongen sluiting bijzonder zwaar. Om de structurele schade van onnodig faillissement of baanverlies te voorkomen kwam de overheid met tal van ondersteuningsmaatregelen zoals de Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid, de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers en de Tegemoetkoming Vaste Lasten. De maatregelen bleken effectief. Als percentage van de beroepsbevolking steeg de werkloosheid in 2020 tot een jaargemiddelde van 3,8%, waarmee de toename ten opzichte van een jaar eerder beperkt bleef tot 0,4%-punt. Het aantal faillissementen daalde zelfs tot het laagste niveau in 20 jaar. De inflatie in Nederland liep snel terug van een jaargemiddelde van 2,6% in 2019 naar 1,3% in 2020. Enerzijds werd dit veroorzaakt door het wegvallen uit de cijfers van de Btw-verhoging van 2019, maar ook de forse daling van de energie- en brandstofprijzen speelde een belangrijke rol.

### Woning- en hypotheekmarkt

De ontwikkelingen op de huizenmarkt bleven in 2020 ongevoelig voor de problemen elders in de economie. Mede vanwege de aanhoudend lage hypotheekrente bleef de belangstelling voor de aankoop van een woning groot. Ondanks het beperkte aantal te koop staande woningen nam het aantal transacties met 7,7% toe tot 235.511, hetgeen slechts licht lager was dan in het recordjaar 2017. Het tempo van prijsstijging temperde geenszins en versnelde zelfs gedurende het jaar. De gemiddelde jaarstijging bedroeg 7,8% en overtrof daarmee zelfs de eveneens flinke stijging in het voorgaande jaar.

### Rentestanden en rendement staatsleningen

De verspreiding van de pandemie leidde in maart 2020 op de financiële markten tot 'safe haven flows' waardoor koersen van veilig geacht staatspapier fors opliepen en omgekeerd de effectieve rendementen fors daalden. Ook de verwachting van een verdere verlaging van de beleidsrente door de ECB droeg hieraan bij. De Nederlandse tienjaarsrente bereikte op 9 maart een dieptepunt van -0,64%, maar maakte weer een beweging omhoog toen de ECB niet van zins bleek haar depositorente van -0,5% verder te verlagen. Gedurende de rest van het jaar bleven de obligatierentes onder licht neerwaartse druk waarbij de sterk opgevoerde obligatieaankopen door de ECB van doorslaggevende betekenis lijken te zijn geweest. De Nederlandse obligatierentes volgden de Duitse rente nauwgezet. Per saldo daalde de Nederlandse tienjaarsrente in 2020 met 42 basispunten tot -0,48%. Op de geldmarkt deden zich onmiddellijk na de uitbraak van de crisis spanningen voor die dankzij grootschalige ECB-liquiditeitsinjecties, onder andere via zogenaamde Pandemic Emergency Longer-Term Refinancings Operations (PELTRO's), weer ongedaan gemaakt werden.

### Spaarmarkt

Ondanks de historisch lage spaartarieven is de Nederlandse particuliere spaarmarkt gegroeid naar € 390 miljard ultimo december 2020, van € 368 miljard ultimo 2019.

## Commerciële ontwikkelingen

Commerciële ontwikkelingen			
	31-12-2020	30-6-2020	31-12-2019
<b>KLANTEN EN BETALEN</b>			
Totaal aantal klanten (in 1.000)	3.342	3.292	3.270
Totaal aantal betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.657	1.606	1.568
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen <sup>1</sup>	19%	20%	21%
<b>HYPOTHEKEN</b>			
Woninghypotheken (bruto in € miljarden)	47,8	48,3	48,2
Marktaandeel nieuwe productie hypotheke (in #)	5,0%	5,6%	6,1%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €)	6,2% <sup>2</sup>	6,3%	6,4% <sup>3</sup>
<b>SPAREN</b>			
Particuliere spaargelden (in € miljarden)	42,1	40,5	38,4
Marktaandeel particuliere spaartegoeden <sup>4</sup>	10,8%	10,5%	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 2020 cijfers wegens niet tijdig beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

3 Marktaandeel portefeuille van 2019 is aangepast als gevolg van aanpassingen van de marktomvang door CBS.

4 Marktaandelen 2019 en later zijn aangepast als gevolg van het meetellen van bankspaartegoeden.

### Klanten en betalen

In 2020 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS gezamenlijk 235.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 72.000 (2019: 68.000). Deze netto groei was hoger dan in 2019 ondanks de uitstroom van 15.000 klanten als gevolg van de beëindiging van spaarrekeningen bij BLG Wonen. Net als in 2019 was de stijging van het aantal klanten grotendeels toe te schrijven aan de groei van het aantal betaalrekeningklanten. Dit aantal steeg met 89.000 (156.000 bruto) naar 1.657.000.

Het marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen daalde licht maar bleef met 19% hoog (2019: 21%). Dit marktaandeel ligt aanzienlijk boven het marktaandeel op basis van de totale portefeuille van circa 8%.

### Hypotheken

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank groeide tot € 5,9 miljard, ten opzichte van € 5,5 miljard in 2019 (+7%) in een hypotheekmarkt die 25% is gegroeid ten opzichte van 2019<sup>3</sup>. Deze toename werd met name gedreven door een significant hogere oversluitmarkt, die ongeveer met 50% groeide. Het marktaandeel in nieuwe hypotheke was 5,0%, lager dan in 2019 (6,1%). Deze daling was het gevolg van intensieve concurrentie en de verder toegenomen vraag naar hypotheke met een rentevaste periode van 15 jaar of langer.

De renteherzieningen bedroegen € 3,2 miljard, een stijging ten opzichte van 2019 (€ 2,8 miljard). Met name de vroegtijdige renteherzieningen, ongeveer een derde van het totaal, lieten een stijging zien.

De aflossingen bedroegen € 6,1 miljard, een stijging ten opzichte van het 2019 (€ 5,3 miljard). Dit was met name het gevolg van de toegenomen oversluitmarkt en een toename in het aantal verhuizingen. In lijn met de veranderende samenstelling van de hypotheekportefeuille, weerspiegeld in een toename van annuïtaire hypotheke, namen ook de contractuele aflossingen geleidelijk toe. Vroegtijdige aflossingen van hypotheke stegen significant als gevolg van een forse oversluitmarkt. Doordat de hypotheekproductie achter bleef bij de aflossingen en door overige mutaties (- € 0,2 miljard), daalde de hypotheekportefeuille tot € 47,8 miljard, ten opzichte van € 48,2 miljard eind 2019.

### Sparen

De particuliere spaartegoeden stegen naar € 42,1 miljard ten opzichte van € 38,4 miljard eind 2019. Het marktaandeel steeg licht tot 10,8% (2019: 10,6%).

<sup>3</sup> Bron: HDN

## Financiële resultaten

### Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2020	2019	Mutatie	2e halfjaar 2020	1e halfjaar 2020
Netto rentebaten	850	875	-3%	414	436
Netto provisie en beheervergoedingen	46	51	-10%	17	29
Overige baten	27	3	800%	12	15
<b>Totaal baten</b>	<b>923</b>	<b>929</b>	<b>-1%</b>	<b>443</b>	<b>480</b>
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	602	533	13%	334	268
Wettelijke heffingen	50	41	22%	26	24
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>652</b>	<b>574</b>	<b>14%</b>	<b>360</b>	<b>292</b>
Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa	38	-7	--	-7	45
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>233</b>	<b>362</b>	<b>-36%</b>	<b>90</b>	<b>143</b>
Belastingen	59	87	-32%	22	37
<b>Nettoresultaat</b>	<b>174</b>	<b>275</b>	<b>-37%</b>	<b>68</b>	<b>106</b>
Dotatie reorganisatievoorziening	-34	--	--	-34	--
Totaal incidentele posten	-34	--	--	-34	--
<b>Gecorrigeerd nettoresultaat</b>	<b>208</b>	<b>275</b>	<b>-24%</b>	<b>102</b>	<b>106</b>
Efficiëncyratio <sup>1</sup>	65,2%	57,3%		75,4%	55,8%
Gecorrigeerde efficiëncyratio <sup>2</sup>	60,3%	57,3%		65,2%	55,8%
Rendement eigen vermogen (REV) <sup>3</sup>	5,1%	7,7%		4,0%	6,2%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) <sup>4</sup>	6,1%	7,7%		5,9%	6,2%
Rentemarge (bps) <sup>5</sup>	1,30%	1,37%		1,25%	1,35%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>6</sup>	0,92%	0,83%		1,01%	0,83%
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>7</sup>	0,85%	0,83%		0,87%	0,83%

1 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.  
2 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten gecorrigeerd voor de impact van incidentele posten.  
3 Nettoresultaat afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.  
4 Nettoresultaat gecorrigeerd voor incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.  
5 Netto rentebaten afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.  
6 Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen het gemiddelde van totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.  
7 Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde van totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

### Nettowinst

De nettowinst liet een daling zien naar € 174 miljoen, ten opzichte van € 275 miljoen in 2019 (-37%). Van deze daling is € 34 miljoen toe te schrijven aan incidentele posten, geheel bestaande uit een reorganisatievoorziening van € 45 miljoen voor belasting in 2020 in verband met de transformatie naar een nieuwe organisatiestructuur en werkwijze.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde de nettowinst met € 67 miljoen tot € 208 miljoen (-24%). Deze afname was met name toe te schrijven aan een omslag in bijzondere waardeverminderingen van financiële activa. Deze bedroegen € 38 miljoen, na een terugnemering van € 7 miljoen in 2019. Daarnaast kwamen de gecorrigeerde totale operationele lasten € 33 miljoen hoger uit. De totale baten namen licht af met € 6 miljoen.

## Baten

### Verdeling baten

in miljoenen euro's	2020	2019	Mutatie	2e halfjaar 2020	1e halfjaar 2020
Netto rentebaten	850	875	-3%	414	436
Netto provisie en beheervergoedingen	46	51	-10%	17	29
Resultaat uit beleggingen	17	12	42%	9	8
Overig resultaat uit financiële instrumenten	9	-10	--	2	7
Overige operationele opbrengsten	1	1	--	1	--
<b>Totaal baten</b>	<b>923</b>	<b>929</b>	<b>-1%</b>	<b>443</b>	<b>480</b>
Rentemarge (bps) <sup>1</sup>	1,30%	1,37%		1,25%	1,35%

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

### Netto rentebaten

De netto rentebaten daalden met € 25 miljoen tot € 850 miljoen en de rentemarge daalde tot 1,30% (2019: 1,37%). 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 de afgeloste hypotheeklen.

Deze lagere baten werden deels gecompenseerd door hogere ontvangen vergoedingen voor renteverlies uit hoofde van vroegtijdige aflossingen van hypotheeklen. Deze vergoedingen waren € 56 miljoen en daarmee fors hoger dan 2019 (€ 34 miljoen) als gevolg van een hogere oversluitmarkt.

Daarnaast waren de rentelasten verbonden aan spaargelden lager. In 2020 zijn de particuliere spaartegoeden met € 3,7 miljard gegroeid. Als gevolg hiervan en gegeven ons beleid om in 2020 voor particuliere spaargelden geen negatieve rente in te voeren, hebben lagere rentelasten de daling van de rentebaten niet volledig kunnen compenseren. Aan zakelijke klanten brengen we vanaf 1 augustus 2020 voor spaarsaldi boven € 1 miljoen 0,5% rente in rekening.

### Netto provisie en beheervergoedingen

De netto provisie en beheervergoedingen lieten een daling zien van € 5 miljoen tot € 46 miljoen, voornamelijk door een wijziging in de classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen. Exclusief deze classificatiewijziging namen de netto provisies en beheervergoedingen toe met € 2 miljoen, met name gedreven door hogere ontvangen provisies voor hypotheekadvies en verzekeren, deels gecompenseerd door een eenmalige betaalde beëindigingsvergoeding.

### Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen steeg met € 5 miljoen tot € 17 miljoen door hogere verkoopresultaten 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 was € 9 miljoen (2019: € 10 miljoen negatief). De toename met € 19 miljoen was met name het gevolg van hogere treasury-resultaten. Daarnaast was het resultaat uit ineffectiviteit van hedge accounting, onder meer gerelateerd aan hypotheeklen, hoger. In 2020 was dit resultaat vrijwel nihil en in 2019 negatief.

## Lasten

### Operationele lasten en fte

in miljoenen euro's	2020	2019	Mutatie	2e halfjaar 2020	1e halfjaar 2020
Personeelskosten	427	373	14%	241	186
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	29	36	-19%	15	14
Overige operationele lasten	196	165	19%	104	92
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>652</b>	<b>574</b>	<b>14%</b>	<b>360</b>	<b>292</b>
Incidentele dotatie reorganisatievoorziening (personeelskosten)	45	--	--	45	--
Wettelijke heffingen (begrepen in overige operationele lasten)	50	41	22%	26	24
<b>Gecorrigeerde operationele lasten</b>	<b>557</b>	<b>533</b>	<b>5%</b>	<b>289</b>	<b>268</b>
Efficiëncyratio <sup>1</sup>	65,2%	57,3%		75,4%	55,8%
Gecorrigeerde efficiëncyratio <sup>2</sup>	60,3%	57,3%		65,2%	55,8%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>3</sup>	0,92%	0,83%		1,01%	0,83%
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>4</sup>	0,85%	0,83%		0,87%	0,83%
<b>FTE</b>					
Totaal aantal interne fte's	3.171	2.991	6%	3.171	3.051
Totaal aantal externe fte's	648	657	-1%	648	609
<b>Totaal aantal fte's</b>	<b>3.819</b>	<b>3.648</b>	<b>5%</b>	<b>3.819</b>	<b>3.660</b>

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

2 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten gecorrigeerd voor de impact van incidentele posten.

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

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

De totale operationele lasten stegen met € 78 miljoen tot € 652 miljoen, grotendeels door een incidentele dotatie van € 45 miljoen aan de reorganisatievoorziening en € 9 miljoen hogere wettelijke heffingen.

De reorganisatievoorziening van € 45 miljoen is getroffen in verband met de nieuwe strategie. De organisatie wordt anders ingericht en gaat over op één uniforme agile manier van werken met zelfstandige (klant) teams. Deze aanpak leidt tot een efficiëntere samenwerking en een plattere organisatie waardoor naar verwachting een reductie van 400-500 arbeidsplaatsen plaatsvindt in de periode 2021-2023. Hier is een voorziening van € 45 miljoen voor getroffen.

Wettelijke heffingen bedroegen € 50 miljoen. Hiervan was € 8 miljoen gerelateerd aan de bijdrage aan het resolutiefonds (2019: € 7 miljoen) en € 42 miljoen aan de ex ante bijdrage aan het depositogarantiestelsel (DGS), ten opzichte van € 34 miljoen in 2019. De hogere bijdragen aan het DGS werd met name veroorzaakt door een groei in gedekte deposito's.

Gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening stegen de operationele lasten met € 24 miljoen tot € 557 miljoen.

De personeelskosten exclusief de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening, waren € 9 miljoen hoger dan in 2019. De kosten van vast personeel stegen door looninflatie en een toename van het aantal interne medewerkers, deels gecompenseerd door lagere reis- en opleidingskosten als gevolg van Covid-19. Vergeleken met eind 2019 nam het totaal aantal werknemers gemeten in fte met 171 toe tot 3.819. Het aantal interne medewerkers steeg met 180 tot 3.171 fte en het aantal externe medewerkers daalde licht met 9 tot 648 fte. De toename van het aantal interne medewerkers was met name op het gebied van IT, compliance, klantintegriteit en in verband met de propositie zakelijk financieren.

Afschrijvingen op (im)materiële activa waren € 7 miljoen lager als gevolg van het feit dat een deel eind 2019 al volledig was afgeschreven. De lagere afschrijvingen hadden met name betrekking op ontwikkelde software, informatieverwerkende apparatuur en kantoorinventaris. Daarnaast bevatte 2019 een bijzondere waardevermindering van geldautomaten.

Overige operationele lasten waren, exclusief wettelijke heffingen, € 22 miljoen hoger. Hiervan had € 6 miljoen betrekking op een positieve herwaardering, gerelateerd aan een eerdere bijdrage aan het DGS in het kader van het faillissement van DSB. Deze herwaardering was € 1 miljoen in 2020 ten opzichte van € 7 miljoen in 2019. Daarnaast stegen met name de externe advieskosten, onder meer gerelateerd aan het nieuwe strategisch plan en voor projecten op het gebied van wet- en regelgeving.

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa steeg van 83 basispunten in 2019 tot 85 basispunten.

### Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa

in miljoenen euro's	2020	2019	Mutatie	2e halfjaar 2020	1e halfjaar 2020
Woninghypotheken	29	2	--	-4	33
Consumptieve kredieten	-1	-2	--	-2	1
Mkb-kredieten	8	-8	--	3	5
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	--	2	--	-1	1
Beleggingen	--	-1	--	-1	1
Overig	2	--	--	-2	4
<b>Totaal bijzondere waardeverminderingen van financiële activa</b>	<b>38</b>	<b>-7</b>	<b>--</b>	<b>-7</b>	<b>45</b>
Risicokosten totale leningen <sup>1</sup>	0,08%	-0,01%		-0,04%	0,18%
Risicokosten woninghypotheken <sup>1</sup>	0,06%	0,00%		-0,02%	0,14%
Risicokosten mkb-kredieten <sup>1</sup>	1,16%	-1,05%		0,74%	1,56%

<sup>1</sup> Bijzondere waardeverminderingen afgezet tegen de gemiddelde portefeuille op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa bedroegen € 38 miljoen; in 2019 was er een terugneming van € 7 miljoen. De omslag werd veroorzaakt door forse dotaties aan de kredietvoorziening in verband met de Covid-19 pandemie.

#### Woninghypotheken

Bijzondere waardeverminderingen op woninghypotheken bedroegen € 29 miljoen ten opzichte van € 2 miljoen in 2019. De hogere last werd veroorzaakt door de verslechterde economische vooruitzichten bij het bepalen van de kredietvoorziening, een wijziging in de voorzieningsmethodiek voor aflossingsvrije hypotheken die begin 2020 is doorgevoerd en het toepassen van een expert overlay in verband met de hoge mate van onzekerheid rondom de economische ontwikkelingen in Nederland en de financiële weerbaarheid van klanten wiens inkomen is aangetast door de crisis. Voor een uitgebreide behandeling van de kredietvoorziening van woninghypotheken wordt verwezen naar het hoofdstuk [Kredietrisico](#). In 2019 werd de vrijval als gevolg van een daling van stage 3-leningen meer dan tenietgedaan door additionele waardeverminderingen voor aflossingsvrije hypotheken en aanpassingen van het voorzieningenmodel die vooral stage 2-leningen raakten.

#### Consumptieve kredieten

De terugname van bijzondere waardeverminderingen op consumptieve kredieten bedroeg € 1 miljoen en was met name het gevolg van modelverbeteringen. Dit werd deels gecompenseerd door hogere stage 1 en stage 2-voorzieningen voor debetsaldi op betaalrekeningen als gevolg van een hogere verwachte werkloosheid. In 2019 was er een terugname van bijzondere waardeverminderingen op consumptieve kredieten van € 2 miljoen.

#### Mkb-kredieten

De bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten bedroeg € 8 miljoen en was het gevolg van het toepassen van een expert overlay voor klanten die actief zijn in sectoren met een

verhoogd risico op negatieve financiële gevolgen van de crisis, met name als gevolg van de lockdowns.

In 2019 was er een terugneming van bijzondere waardeverminderingen op de mkb-kredieten van € 8 miljoen als gevolg van een afname van stage 2-leningen door verbeterde economische vooruitzichten op dat moment. Ook de stage 3-leningen daalden, als gevolg van herstel van klanten in default.

## Resultaten tweede halfjaar 2020 vergeleken met eerste halfjaar 2020

Vergeleken met het eerste halfjaar van 2020 daalde de nettowinst van € 106 miljoen tot € 68 miljoen. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan incidentele posten, geheel bestaande uit een reorganisatievoorziening van € 34 miljoen na belasting.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde de nettowinst licht met € 4 miljoen tot € 102 miljoen (-4%). Deze afname was met name toe te schrijven aan € 37 miljoen lagere totale baten. Daarnaast kwamen de gecorrigeerde totale operationele lasten € 23 miljoen hoger uit. Dit werd grotendeels gecompenseerd door een omslag van € 52 miljoen in bijzondere waardeverminderingen van financiële activa. Dit was een terugname van € 7 miljoen, na een last van € 45 miljoen in het eerste halfjaar, in verband met de Covid-19 pandemie.

De netto rentebaten daalden met € 22 miljoen tot € 414 miljoen. Dit kwam voornamelijk door lagere baten uit hypotheekrentes als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen tegen lagere tarieven. Daarnaast is ook de nieuwe hypotheekproductie afgesloten tegen substantieel lagere tarieven dan die van de afgeloste hypotheekrentes.

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen bedroegen € 17 miljoen en waren daarmee € 12 miljoen lager dan het eerste halfjaar. Exclusief de gewijzigde classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen namen de netto provisies en beheervergoedingen af met € 5 miljoen, met name gedreven door lagere ontvangen provisies voor hypotheekadvies en verzekeren en een eenmalige betaalde beëindigingsvergoeding.

Het resultaat uit beleggingen liet een fractionele stijging zien met € 1 miljoen tot € 9 miljoen en bestond in beide jaarhalften uit verkoopresultaten op vastrentende beleggingen.

Het overig resultaat uit financiële instrumenten daalde met € 5 miljoen tot € 2 miljoen. Deze afname was met name het gevolg van lagere treasury-resultaten en lagere resultaten uit hoofde van de terugkoop van funding.

De totale operationele lasten stegen met € 68 miljoen tot € 360 miljoen, grotendeels door een incidentele dotatie van € 45 miljoen aan de reorganisatievoorziening. Gecorrigeerd voor deze incidentele dotatie stegen de operationele lasten met € 23 miljoen, waarvan € 10 miljoen hogere personeelskosten door zowel een toename van interne als externe medewerkers. Overige operationele lasten waren eveneens € 10 miljoen hoger, grotendeels door hogere marketing- en externe advieskosten. Wettelijke heffingen stegen € 2 miljoen in verband met een € 10 miljoen hogere bijdrage aan het depositogarantiestelsel (DGS), veroorzaakt door een groei in gedekte deposito's. Dit werd grotendeels gecompenseerd doordat de volledige jaarbijdrage aan het resolutiefonds van € 8 miljoen in het eerste halfjaar is verantwoord.

Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa lieten een terugname zien van € 7 miljoen, na een last van € 45 miljoen in het eerste halfjaar, in verband met de Covid-19 pandemie. De terugname van bijzondere waardeverminderingen bij woninghypotheekrentes was € 4 miljoen. In het tweede halfjaar bleef de ontwikkeling van huizenprijzen positief en de economische vooruitzichten bij het bepalen van de kredietvoorziening waren minder negatief dan in het eerste halfjaar verondersteld. Dit werd deels gecompenseerd door het toepassen van een expert overlay in verband met de hoge mate van onzekerheid rondom de economische ontwikkelingen in Nederland en de financiële weerbaarheid van klanten wiens inkomen is aangetast door de crisis. De terugname van bijzondere waardeverminderingen bij consumptieve kredieten bedroeg € 2 miljoen.



## Risicomanagement

### Kredietrisico

in miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
Woninghypotheken <sup>1</sup>	47.808	48.161
Consumptieve kredieten	63	87
Mkb-kredieten	724	704
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.113	1.628
<b>Totaal vorderingen op klanten<sup>2</sup></b>	<b>50.708</b>	<b>50.580</b>
<b>KREDIETRISICO-INDICATOREN</b>		
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>		
Vorderingen in stage 3	678	645
Stage 3-ratio <sup>3</sup>	1,4%	1,3%
Stage 3-dekkingsgraad <sup>4</sup>	11,4%	12,9%
<b>Woninghypotheken</b>		
Woninghypotheken in stage 3	543	540
Stage 3-ratio <sup>3</sup>	1,2%	1,1%
Stage 3-dekkingsgraad <sup>4</sup>	6,4%	8,0%
In achterstand <sup>5</sup>	1,2%	1,0%
NHG-gegarandeerd	29%	29%
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV	61%	67%
<sup>1</sup> Inclusief IFRS waarderingsaanpassingen. <sup>2</sup> Bruto boekwaarden. <sup>3</sup> Stage 3-leningen als percentage van totale leningen. <sup>4</sup> Voorziening op stage 3-leningen als percentage van totale stage 3-leningen. <sup>5</sup> Leningen in achterstand als percentage van totale leningen.		

De bruto vorderingen op klanten namen gedurende 2020 licht toe met € 0,1 miljard tot € 50,7 miljard. Deze groei was toe te schrijven aan Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid, die met € 0,5 miljard toenamen, en aan mkb-kredieten, waarvan het totale uitstaande bedrag steeg met € 20 miljoen.

De woninghypotheken en consumptieve kredieten namen met € 0,4 miljard respectievelijk € 24 miljoen af.

De voorzieningen voor kredietverliezen namen toe van € 125 miljoen per 31 december 2019 tot € 171 miljoen per 31 december 2020. Deze stijging werd voornamelijk veroorzaakt door onzekerheden rondom de gevolgen die de Covid-19-pandemie heeft voor de portefeuilleontwikkelingen bij de Volksbank en voor de macro-economische vooruitzichten. De stage 3-ratio (stage 3-leningen als percentage van de totale vorderingen) verslechterde licht van 1,3% naar 1,4%. De stage 3-dekkingsgraad (voorziening op stage 3-leningen als percentage van het totaal aan stage 3-leningen) daalde van 12,9% naar 11,4%. Deze verbetering kwam voornamelijk voort uit de sterke stijging van de huizenprijzen in 2020 ondanks de Covid-19-crisis.

### Covid-19 crisis

#### Algemene aanpak dienstverlening aan klanten

Als reactie op de Covid-19-crisis hebben we onze aanpak van de dienstverlening aan klanten aangepast, zodat we ondersteuning kunnen bieden aan de klanten die lijden onder de economische gevolgen van de pandemie.

Particuliere klanten die vanwege Covid-19 betalingsproblemen op hun hypotheek of een consumptief krediet voorzien, bieden we de mogelijkheid van een gehele of gedeeltelijke betaalpauze van maximaal 6 maanden (rente en aflossing) met een terugbetalingstermijn van maximaal 5 jaar, afhankelijk van de afloscapaciteit van de klant. De betaalpauze kan ook worden toegekend aan klanten die al een betalingsachterstand hebben, maar door Covid-19 tijdelijk niet meer aan hun betalingsregeling kunnen voldoen. Banken kunnen deze betaalpauze



overeenkomstig het fiscale beleid van de Nederlandse overheid tot het einde van 2021 verlengen. De Volksbank past deze verlenging alleen selectief toe. Wij zijn namelijk van mening dat deze verlenging niet in alle gevallen bijdraagt aan de financiële weerbaarheid van onze klanten op de lange termijn. Het vermogen om de achterstanden volledig in te lopen vermindert namelijk doorgaans naarmate de tijd verstrijkt en het achterstallige bedrag oploopt. Ons doel is klanten te helpen zo snel mogelijk grip te krijgen op hun financiële situatie.

Ook mkb-klanten die door de Covid-19-pandemie zijn getroffen bieden we een dergelijke ondersteuning door hen de mogelijkheid te geven om een aflos- en/of een rentepauze van maximaal 6 maanden te nemen. Klanten met een actieve zakelijke betaalrekening die voldoen aan een aantal voorwaarden komen daarnaast in aanmerking voor een lening onder de Kleine Kredieten Corona garantieregeling (KKC). De Nederlandse Staat garandeert deze kredieten voor 95%. Ondernemers met een jaaromzet van minimaal € 50.000 en een financieringsbehoefte tussen € 10.000 en € 50.000 kunnen dit zakelijk krediet aanvragen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de limiet van bestaande zakelijke kredieten te verhogen.

### **Aanpassingen in de kredietvoorzieningsmethodiek als gevolg van de Covid-19 crisis**

Als reactie op de bijzondere situatie die rondom Covid-19 is ontstaan, heeft de European Banking Authority (EBA) in april 2020 richtlijnen gepubliceerd waarin onder meer advies is opgenomen over de manier waarop banken in het kader van de berekening van voorzieningen hun uitzettingen moeten classificeren waarop Covid-19-steunmaatregelen van toepassing zijn. De EBA heeft in deze richtlijnen voorwaarden opgesomd om voor algemene moratoria voor betalingsverplichtingen in aanmerking te komen. Volgens de EBA-richtlijnen hoeven klanten die een Covid-19-gerelateerde steunmaatregel ontvangen en binnen de reikwijdte van de algemene moratoria voor betalingsverplichtingen vallen niet automatisch als forborne te worden aangemerkt en dus niet in stage 2 te worden geplaatst. Verwacht wordt dat de verleende steun beperkt zal zijn tot het overbruggen van liquiditeitstekorten waar klanten vanwege de economische lockdown mee worden geconfronteerd. De lockdown is tijdelijk en verwacht wordt dat de klanten het vermogen hebben om snel weer te herstellen. Toen de Covid-19-crisis aanhield, verschoof de EBA de uiterste datum voor algemene moratoria voor betalingsverplichtingen in eerste instantie van 30 juni naar 30 september. In het licht van de tweede uitbraak van Covid-19 introduceerde de EBA in december 2020 een nieuwe deadline voor de toepassing van moratoria: 31 maart 2021.

Binnen de Volksbank worden alleen bepaalde maatregelen die beschikbaar zijn voor mkb-klanten als 'algemene moratoria voor betalingsverplichtingen' aangemerkt. De Volksbank heeft in samenspraak met andere Nederlandse banken besloten geen gebruik te maken van de verlengde termijnen voor het algemene moratorium voor betalingsverplichtingen. Dat houdt in dat alleen steunmaatregelen die vóór 30 september 2020 zijn verleend onder de algemene moratoria voor betalingsverplichtingen vallen. We maken in het kader van stage-allocatie onderscheid tussen mkb-klanten met een moratorium die een laag en een mogelijk hoog risico vertegenwoordigen. Dit is op basis van de probability of default (PD)-categorie van de klant gedaan. Klanten die voorafgaand aan de betaalpauze als performing werden aangemerkt en een PD hadden in een categorie met een laag risico werden in stage 1 gehouden. Andere klanten, met een PD in een van de twee hoogste categorieën, werden naar stage 2 verplaatst.

Voor mkb-klanten die na 30 september 2020 een betaalpauze hebben aangevraagd en voor klanten die in aanmerking kwamen voor een moratorium maar die ondanks de steunmaatregelen niet in staat waren hun betalingsverplichtingen in te lopen, hanteren we de reguliere regels voor stage-allocatie.

Particuliere klanten en de klanten van ASN Bank met een onderhandse lening vallen niet onder de algemene moratoria voor betalingsverplichtingen. Hun financiële situatie wordt in geval van mogelijke of bestaande financiële problemen individueel beoordeeld. Dit geeft ons meer zekerheid over hun afloscapaciteit. De EBA-richtlijnen die in de vroege fases van de Covid-19-pandemie werden gepubliceerd, boden aanzienlijke flexibiliteit voor wat betreft de classificatie van klanten in het kader van de berekening van voorzieningen. Toch hebben we in het licht van de toenemende onzekerheid rondom de duur van de Covid-19-pandemie per september 2020 ons beleid herzien ten aanzien van klanten voor wie de Covid-19-gerelateerde maatregelen gelden. Op dit moment worden alle niet-mkb-klanten met een Covid-19-gerelateerde betalingsregeling als forborne beschouwd en ten minste in stage 2 geplaatst. Met andere woorden: we maken in ons stage-allocatieproces geen onderscheid tussen particuliere klanten en de klanten van ASN Bank met en zonder een Covid-19-steunmaatregelen.

### Expert overlay

Er is veel onzekerheid rondom de gevolgen van de Covid-19-pandemie en de invloed die de lockdown in de tweede golf heeft op de Nederlandse economie. Hoewel de kwaliteit van onze kredietportefeuille in 2020 niet ernstig is verslechterd, is de verwachting dat een voortdurende lockdown tot een stijging in de defaultpercentages kan leiden, als meer klanten mogelijk niet kunnen herstellen en in default gaan.

Omdat onze modellen om kredietvoorzieningen te bepalen (ECL-model) niet voor het optreden van Covid-19 zijn gekalibreerd, is de Volksbank van mening dat dit verhoogde risico wellicht wordt onderschat in de ECL-uitkomsten. Daarom is voor de woninghypotheken en de mkb-portefeuille een zogenaamde 'expert overlay' ingevoerd.

Om de omvang van deze expert overlay voor de portefeuille woninghypotheken in te kunnen schatten, hebben we een macro-economisch stress scenario in aanmerking genomen waarbij rekening is gehouden met een daling van de huizenprijzen. De huizenprijzen en de huizenprijsindex zijn twee macro-economische risicodrijvers in het ECL-model die invloed hebben op de PD en LGD van een klant en vooral gevolgen hebben voor de stage 1- en stage 2-voorzieningen.

Voor de mkb-portefeuille is de expert overlay toegepast op basis van de aanname dat alle stage 1-klanten in de sectoren die het hardst door de pandemie zijn getroffen (zoals horecagelegenheden, reisbureaus, niet-essentiële winkels, sportscholen en kapsalons) een forse stijging in kredietrisico zullen laten zien, ook al hebben ze op het moment van beoordeling nog geen problemen. Om dit risico af te dekken, zijn de stage 1-voorzieningen verhoogd tot het niveau van de stage 2-voorzieningen die anders voor klanten in de genoemde sectoren zou worden berekend aan de hand van de werkelijke stage 2-dekkingsgraad.

### Macro-economische scenario's gebruikt in kredietrisicomodellen

Wereldwijd was 2020 voor de economie een veelbewogen jaar. De economische crisis was ongekend en de onzekerheid over macro-economische vooruitzichten is eveneens zeer groot. De macro-economische verwachtingen aan het einde van het eerste kwartaal van 2020, toen de crisis net was uitgebroken, zijn later in het jaar weer naar boven bijgesteld. Ondanks de Covid-19-crisis bleven de huizenprijzen stijgen. Toch verwachten we dat de huizenprijzen later in 2021 op de economische neergang zullen reageren. Dit is terug te zien in onze macro-economisch base- en down scenario's (MES) per 31 december 2020, die voor 2021 een daling van 1,8% en 5,3% van de gemiddelde huizenprijzen voorspelt. De stijging zal naar verwachting in 2022 worden hervat.

In 2020 liet de werkloosheid een stijging zien. In het base-scenario verwachten we dat de werkloosheid in 2021 verder zal stijgen tot 5,8% en in de jaren daarna rond de 5% zal blijven. We verwachten dat de tweede economische lockdown kleine bedrijven en zelfstandigen hard zal treffen en dat het aantal faillissementen tussen nu en eind 2021 sterk zal stijgen.

Sinds de uitbraak van de Covid-19-pandemie heeft de Nederlandse overheid (fiscale) steunprogramma's geïntroduceerd om kredietfaciliteiten te kunnen verstrekken aan en om de huidige inkomens te kunnen ondersteunen van bedrijven en werknemers van wie de activiteiten door de crisis worden geraakt. De uiteindelijke impact van de pandemie op de Nederlandse economie hangt af van de duur ervan in zowel Nederland als de rest van Europa. Op basis van de huidige inzichten verwachten we dat de economie de komende jaren een gematigd herstel laat zien.

### Gevoeligheidsanalyse

In onderstaande tabellen zijn de macro-economische verwachtingen van de Volksbank voor de komende vier jaar weergegeven. Daarnaast laten ze zien hoe gevoelig de voorzieningenniveaus zijn voor de weging van de up, base- en down scenario's. De gevoeligheid wordt alleen voor de portefeuille woninghypotheken geanalyseerd. Gezien de beperkte omvang van de andere portefeuilles is hun gevoeligheid voor de verschillende scenario's gemeten in euro's marginaal. Op basis van de cijfers per 31 december 2020 zou de voorziening voor woninghypotheken in geval van een 100% weging van het down-scenario met € 30 miljoen stijgen, van € 111 miljoen tot € 141 miljoen. In geval van een 100% weging van het up-scenario zouden de voorzieningen met € 42 miljoen dalen; in geval van een 100% weging van het base-scenario zou deze daling € 7 miljoen bedragen. In alle drie de situaties is de gevoeligheid van de voorzieningen voor veranderingen in scenariogewichten groter dan in 2019. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan de verslechterde macro-economische vooruitzichten. Ook de spreiding van de up- en down-scenariowaarden ten opzichte van het base-scenario is in 2020 toegenomen.

## Macro-economische scenario's 31 december 2020

	Macro-economische parameter	2021	2022	2023	2024	Lange- termijn gemiddelde	Weging	Ongewogen ECL	Gerapporteerde (gewogen) ECL
Up	Relatieve verandering huizenprijsindex	7,3%	5,2%	3,7%	3,7%	3,7%	15%	69	
	Werkloosheids- percentage	5,4%	4,2%	4,0%	4,0%	4,0%			
Base	Relatieve verandering huizenprijsindex	-1,8%	3,2%	3,7%	3,7%	3,7%	50%	104	111
	Werkloosheids- percentage	5,8%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%			
Down	Relatieve verandering huizenprijsindex	-5,3%	1,2%	3,7%	3,7%	3,7%	35%	141	
	Werkloosheids- percentage	8,1%	7,1%	6,8%	6,8%	6,8%			

## Macro-economische scenario's 31 december 2019

	Macro-economische parameter	2020	2021	2022	2023	Lange- termijn gemiddelde	Weging	Ongewogen ECL	Gerapporteerde (gewogen) ECL
Up	Relatieve verandering huizenprijsindex	4,7%	4,5%	3,9%	3,9%	3,9%	15%	62	
	Werkloosheids- percentage	3,4%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%			
Base	Relatieve verandering huizenprijsindex	2,9%	2,9%	3,4%	3,4%	3,5%	50%	68	71
	Werkloosheids- percentage	3,6%	3,8%	3,8%	3,9%	4,0%			
Down	Relatieve verandering huizenprijsindex	0,3%	-0,1%	2,9%	3,4%	3,5%	35%	81	
	Werkloosheids- percentage	3,7%	4,5%	4,7%	4,8%	4,8%			

## Kredietvoorzieningen per portefeuille

## Woninghypotheken

De kredietvoorziening voor woninghypotheken nam in 2020 toe met € 40 miljoen. Deze belangrijke stijging wordt door verschillende factoren verklaard. In 2020 hebben we onze voorzieningenmethodiek voor aflossingsvrije leningen herzien. Zowel de toepassing van de segmentatieregels als de voorzieningenniveaus werden aangescherpt, wat leidde tot zowel een forse stijging in de totale stage 2-exposure als ook in de omvang van de stage 2-voorzieningen. Als gevolg van deze aanpassingen en de verslechterde vooruitzichten voor de werkloosheidscijfers nam de stage 2-dekkingsgraad toe van 0,9% per 31 december 2019 tot 2,0% in 2020. Ten tweede werd door de toepassing van de expert overlay het totale bedrag aan voorzieningen voor de woninghypotheken op een fors hoger niveau gebracht. Deze stijging was met name zichtbaar in stage 1 en stage 2.

In stage 3 nam het bedrag aan vorderingen met € 3 miljoen toe tot € 543 miljoen. Deze lichte verslechtering werd gedeeltelijk veroorzaakt door de instroom van klanten die door de Covid-19-crisis werden getroffen en werd grotendeels gecompenseerd door de reguliere uitstroom uit de defaultportefeuille vanwege herstel en afschrijvingen. De stage 3-voorziening daalde met € 8 miljoen, hoofdzakelijk door de gunstige ontwikkeling van de huizenprijzen. Dit leidde tot de lagere dekkingsgraad van stage 3-leningen, die daalde van 8,0% per 31 december 2019 tot 6,4%.

Het percentage klanten dat een financiering met NHG afsluit, blijft al een aantal jaren stabiel. De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheken verbeterde tot 61%, ten opzichte van 67% ultimo 2019. Om de LtV te bepalen, indexeren wij maandelijks de onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Stijgende huizenprijzen hebben geleid tot een verschuiving van hypotheken naar lagere LtV-klassen.

### Consumptieve kredieten

De omvang van de portefeuille consumptieve kredieten is teruggelopen van € 87 miljoen per eind 2019 naar € 63 miljoen. De omvang van vorderingen in stage 3 is licht gedaald van € 13 miljoen per eind 2019 naar € 12 miljoen, met name door het afboeken van saldi van klanten die al lange tijd in default zijn.

De impact van de Covid-19-crisis op consumptieve kredieten is vooralsnog beperkt. De kredietvoorziening daalde met € 2 miljoen naar € 12 miljoen en is voornamelijk het gevolg van de invoering van een nieuw ECL-model. De toename van de dekkingsgraad tot 19,0% was met name toe te schrijven aan het naar boven bijgestelde werkloosheidscijfer in de macro-economische scenario's in 2020. Dit leidde tot een gemiddelde hogere voorziening per rekening of lening.

Naar verwachting zal de omvang van de portefeuille consumptieve kredieten in 2021 verder teruglopen, voornamelijk door een daling in de doorlopende kredieten.

### Mkb-kredieten

In 2020 was de nieuwe productie (€ 117 miljoen) hoger dan de aflossingen en steeg de mkb-portefeuille met € 20 miljoen tot € 724 miljoen. De kredietvoorziening nam toe met € 7 miljoen tot € 38 miljoen. De gevolgen van de Covid-19-crisis komen tot uitdrukking in de stijging van de stage 2-ratio, die toenam van 9,5% in 2019 tot 12,4%. Daarnaast nam het totale volume aan stage 3-exposure toe met € 12 miljoen. De effecten van de Covid-19-crisis zullen naar verwachting in de loop van 2021 een duidelijke invloed op de portefeuilleontwikkeling hebben.

### Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid

De overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid bestaan nagenoeg geheel uit de kredietportefeuille van ASN Bank. Deze portefeuille is nauwelijks direct door de Covid-19-crisis geraakt omdat 45% bestaat uit onderhandse leningen aan lagere overheden en door waarborgfondsen gegarandeerde leningen aan woningbouwverenigingen en ziekenhuizen. De overige 55% betreft financieringen die een bijdrage leveren aan een duurzamere wereld. Deze financieringen zijn in belangrijke mate gebaseerd op stimuleringsmaatregelen van de overheid (subsidies en prijsgaranties). Slechts een beperkt gedeelte van de portefeuille wordt direct geraakt. Klanten uit deze portefeuille hebben nauwelijks gebruik gemaakt van de Covid-19-gerelateerde steunmaatregel (opschorting van aflossing en rente).

## Vorderingen op klanten per stage 31 december 2020

in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
<b>STAGE 1</b>					
Woninghypotheken	43.154	-24	43.130	93,3%	0,1%
Consumptieve kredieten	38	--	38	60,3%	0,0%
Mkb-kredieten	558	-6	552	77,1%	1,1%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	1.916	--	1.916	90,7%	0,0%
<b>Totaal vorderingen op klanten in stage 1</b>	<b>45.666</b>	<b>-30</b>	<b>45.636</b>	<b>92,9%</b>	<b>0,1%</b>
<b>STAGE 2</b>					
Woninghypotheken	2.539	-52	2.487	5,5%	2,0%
Consumptieve kredieten	13	-1	12	20,6%	7,7%
Mkb-kredieten	86	-5	81	11,9%	5,8%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	154	-1	153	7,3%	0,6%
<b>Totaal vorderingen op klanten in stage 2</b>	<b>2.792</b>	<b>-59</b>	<b>2.733</b>	<b>5,7%</b>	<b>2,1%</b>
<b>STAGE 3</b>					
Woninghypotheken	543	-35	508	1,2%	6,4%
Consumptieve kredieten	12	-11	1	19,0%	91,7%
Mkb-kredieten	80	-27	53	11,0%	33,8%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	43	-4	39	2,0%	9,3%
<b>Totaal vorderingen op klanten in stage 3</b>	<b>678</b>	<b>-77</b>	<b>601</b>	<b>1,4%</b>	<b>11,4%</b>
<b>TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3</b>					
Woninghypotheken	46.236	-111	46.125		0,2%
Consumptieve kredieten	63	-12	51		19,0%
Mkb-kredieten <sup>1</sup>	724	-38	686		5,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.113	-5	2.108		0,2%
<b>Totaal vorderingen op klanten exclusief IFRS-waarderingsaanpassingen</b>	<b>49.136</b>	<b>-166</b>	<b>48.970</b>		<b>0,3%</b>
IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>2</sup>	1.572	--	1.572		
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>	<b>50.708</b>	<b>-166</b>	<b>50.542</b>		<b>0,3%</b>
Off-balance sheet posten stage 1	2.754	-2	2.752		0,1%
Off-balance sheet posten stage 2	46	-1	45		2,2%
Off-balance sheet posten stage 3	15	-2	13		13,3%
<b>Totaal off-balance sheet posten<sup>3</sup></b>	<b>2.815</b>	<b>-5</b>	<b>2.810</b>		<b>0,2%</b>
<b>Totaal on- en off-balance posten vorderingen op klanten</b>	<b>53.523</b>	<b>-171</b>	<b>53.352</b>		<b>0,3%</b>

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 674 miljoen bruto mkb-hypotheken verantwoord.

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

3 Betreft off-balance faciliteiten (waarvan € 428 miljoen herroepelijk), garanties en terugkoopverplichtingen.

## Vorderingen op klanten per stage 31 december 2019

in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
<b>STAGE 1</b>					
Woninghypotheken	43.977	-6	43.971	93,6%	0,0%
Consumptieve 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>					
Woninghypotheken	2.446	-22	2.424	5,2%	0,9%
Consumptieve 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>					
Woninghypotheken	540	-43	497	1,1%	8,0%
Consumptieve 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>					
Woninghypotheken	46.963	-71	46.892		0,2%
Consumptieve 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 exclusief IFRS-waarderingsaanpassingen</b>	<b>49.382</b>	<b>-119</b>	<b>49.263</b>		<b>0,2%</b>
IFRS-waarderingsaanpassingen <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 stage 1	2.491	-1	2.490		0,0%
Off-balance sheet posten stage 2	22	-1	21		4,5%
Off-balance sheet posten stage 3	35	-4	31		11,4%
<b>Totaal Off-balance sheet posten<sup>3</sup></b>	<b>2.548</b>	<b>-6</b>	<b>2.542</b>		<b>0,2%</b>
<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 posten (waarvan € 446 miljoen voorwaardelijk herroepelijk), garanties en terugkoopverplichtingen.

## Uitsplitsing woninghypotheken naar LtV-klasse

in miljoenen euro's <sup>1</sup>	2020				2019					
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Totaal	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Totaal		
<b>NHG<sup>2</sup></b>	12.039	503	90	12.632	29%	12.664	468	77	13.209	29%
- waarvan LtV ≤ 75%	8.381	267	52	8.700	20%	6.460	172	29	6.661	15%
- waarvan LtV >75 ≤100%	3.627	215	34	3.876	9%	5.903	254	40	6.197	14%
- waarvan LtV >100 ≤110%	22	11	1	34	0%	242	27	4	273	1%
- waarvan LtV >110 ≤125%	5	5	2	12	0%	42	7	2	51	0%
- waarvan LtV > 125%	4	5	1	10	0%	17	8	2	27	0%
<b>Niet-NHG</b>	29.255	1.975	442	31.672	71%	29.368	1.925	449	31.742	71%
- waarvan LtV ≤ 75%	22.798	940	221	23.959	54%	20.140	699	163	21.002	47%
- waarvan LtV >75 ≤100%	6.295	869	163	7.327	17%	8.575	902	179	9.656	21%
- waarvan LtV >100 ≤110%	106	66	20	192	0%	507	176	36	719	2%
- waarvan LtV >110 ≤125%	37	43	12	92	0%	103	57	28	188	0%
- waarvan LtV > 125%	19	57	26	102	0%	43	91	43	177	0%
<b>Hoofdsommen exclusief spaardelen</b>	<b>41.294</b>	<b>2.478</b>	<b>532</b>	<b>44.304</b>	<b>100%</b>	<b>42.032</b>	<b>2.393</b>	<b>526</b>	<b>44.951</b>	<b>100%</b>
Voorziening voor kredietverliezen				-111					-71	
IFRS-waarderingsaanpassingen <sup>3</sup>				1.572					1.198	
Spaardelen				1.932					2.012	
<b>Totaal woninghypotheken</b>				<b>47.697</b>					<b>48.090</b>	
<b>Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV</b>				<b>61%</b>					<b>67%</b>	

1 LtV op basis van geïndexeerde marktwaarde onderpand.

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

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

## Niet-financiële risico's

Vanwege de uitbraak van Covid-19 is het credo voor medewerkers om vanuit huis te werken, tenzij aanwezigheid op kantoor noodzakelijk is vanwege de werkzaamheden. De Volksbank monitort de gevolgen voor medewerkers actief. De nieuwe situatie heeft niet tot een stijging in het verzuim geleid. Het management en HR werken aan nieuwe richtlijnen voor Het Nieuwe Werken (HNW) voor zowel de Covid-19-periode als daarna.

Volgens onze rapportages over cybercrime blijft de cyberdreiging toenemen, zoals blijkt uit de gestegen niveaus voor de risico-indicatoren phishing (samenhangend met de uitbraak van Covid-19), malware en kwetsbaarheden. Daarnaast kreeg de Volksbank te maken met DDoS-aanvallen, die invloed hadden op de beschikbaarheid van iDEAL. We zijn het 'control framework' verder aan het versterken. Algemene IT-beheersmaatregelen worden verder gerationaliseerd.

In 2020 hebben we een constante toename gezien van fraude in ons betalingsverkeer en daarnaast een stijging van het daaraan gerelateerde schadebedrag dat aan klanten werd vergoed. De Volksbank heeft op dit moment te maken met circa 200 gemelde fraudegevallen in het betalingsverkeer per week. De toegenomen frequentie van 'WhatsApp-fraude' levert de grootste bijdrage aan het stijgende aantal fraudegevallen. In het derde kwartaal van 2020 signaleerde Compliance bovendien een stijging van 7% in het aantal bankrekeningen dat bij de Volksbank werd geopend met als doel fraude te plegen. De oorzaak van deze toename wordt op dit moment onderzocht.

Daarnaast is de voorziene sluiting van een aantal geldautomaten van SNS en RegioBank in 2020 versneld. Dit om de maatschappij en onze partners te beschermen tegen het risico van plofkraken op onze geldautomaten. Ten slotte blijft de Volksbank deelnemen aan publiek-private samenwerkingsverbanden om de integriteit van het Nederlandse financiële stelsel te garanderen.

De Volksbank is voortdurend bezig wet- en regelgeving op te nemen in intern beleid, processen en procedures om de klantintegriteit te beheersen. De wijzigingen in wet- en regelgeving hebben een forse impact op onze organisatie. De implementatie van deze wijzigingen heeft veel aandacht van onder meer de dagelijkse beleidsbepaler van de Wwft. De voortgang wordt regelmatig op directieniveau besproken.



## Kapitaalmanagement

### Kapitalisatie

Vanaf 12 maart 2020 is de Volksbank verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaalvereiste (Overall Capital Requirement, OCR) van 14,0%, waarvan ten minste 9,41% (voorheen: 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 het SREP-besluit dat vanaf 1 januari 2020 van kracht is. Als maatregel om de kapitaalpositie van banken te ondersteunen in reactie op de Covid-19-crisis heeft de ECB aangekondigd dat met ingang van 12 maart 2020 de Pillar 2-vereiste niet volledig hoeft te bestaan uit Tier 1-kernkapitaal, maar gedeeltelijk kan worden ingevuld met Additioneel Tier 1- en Tier 2-kapitaal. Hiermee is de inwerkingtreding van artikel 104(a) van CRD V in januari 2021 naar voren gehaald.

Kapitalisatie			
in miljoenen euro's	31-12-2020	30-6-2020	31-12-2019
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.450	3.382	3.435
Niet aanmerking komende tussentijdse winsten	-131	-106	-214
<b>Eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden</b>	<b>3.319</b>	<b>3.276</b>	<b>3.221</b>
Cashflow hedge reserve	-22	-24	-26
Overige prudentiële aanpassingen	-4	-3	-6
<b>Totaal prudentiële filters</b>	<b>-26</b>	<b>-27</b>	<b>-32</b>
Immateriële vaste activa	--	--	-2
IRB-tekort <sup>1</sup>	--	--	-31
Aanvullende aftrek van CET1 Kapitaal als gevolg van Artikel 3 CRR	-70	--	-3
<b>Totaal kapitaalafrekkosten</b>	<b>-70</b>	<b>--</b>	<b>-33</b>
<b>Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen</b>	<b>-96</b>	<b>-27</b>	<b>-65</b>
<b>CRD IV Tier 1-kernkapitaal</b>	<b>3.223</b>	<b>3.249</b>	<b>3.156</b>
Aanvullend Tier 1-kapitaal	--	--	--
<b>Tier 1-kapitaal</b>	<b>3.223</b>	<b>3.249</b>	<b>3.156</b>
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	500
IRB-overschot	11	13	--
<b>Tier 2-kapitaal</b>	<b>511</b>	<b>513</b>	<b>500</b>
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.734</b>	<b>3.762</b>	<b>3.656</b>
<b>Risicogewogen activa</b>	<b>10.331</b>	<b>9.612</b>	<b>9.680</b>
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	62.494	64.535	62.006
<b>Tier 1-kernkapitaalratio</b>	<b>31,2%</b>	<b>33,8%</b>	<b>32,6%</b>
Tier 1-ratio	31,2%	33,8%	32,6%
Totaal kapitaalratio	36,1%	39,1%	37,8%
Leverage ratio	5,2%	5,0%	5,1%

1 Het IRB tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheek.

De Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank daalde van 32,6% ultimo 2019 naar 31,2%, met name door de toename van de RWA. De Tier 1-kernkapitaalratio bleef ruim boven onze doelstelling van ten minste 19%.

Het eigen vermogen steeg in 2020 met € 15 miljoen tot € 3.450 miljoen. Voornamelijk door enerzijds een afname van het eigen vermogen door de dividendreservering over 2019 van € 165 miljoen en anderzijds een toename door de nettowinst over 2020 van € 174 miljoen.

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 2020 is vanuit de per eind 2019 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 214 miljoen, na aftrek van de dividendreservering van € 165 miljoen, € 49 miljoen aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd.

De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende tussentijdse winst over 2020 (€ 131 miljoen) betreft de dividendreservering over de nettowinst van het eerste halfjaar en de volledige nettowinst van het tweede halfjaar van 2020.



Om het Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen vervolgens een aantal voorgeschreven aanpassingen. Het totaal aan voorgeschreven aanpassingen bedroeg eind december 2020 € 96 miljoen negatief (2019: € 65 miljoen negatief) en bestond met name uit een aftrek van € 70 miljoen met betrekking tot de verwachte invloed van de update van ons Advanced Internal Ratings Based (Advanced IRB of AIRB) model en een prudentiële correctie voor de cashflow hedge reserve.

In totaal nam het CRD IV Tier 1-kernkapitaal met € 67 miljoen toe tot € 3.223 miljoen.

<b>Risicogewogen activa (RWA)</b>			
<b>in miljoenen euro's</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>30-6-2020</b>	<b>31-12-2019</b>
	<b>CRD IV</b>	<b>CRD IV</b>	<b>CRD IV</b>
Kredietrisico - Internal ratings based (IRB)	5.897	5.832	5.932
Kredietrisico - gestandaardiseerde benadering (SA)	2.296	2.147	2.128
Securitisaties	17	14	8
Operationeel risico	1.451	1.503	1.503
Marktrisico	--	20	5
Credit Valuation Adjustment (CVA)	70	96	104
Aanvullende risico-exposure als gevolg van Artikel 3 CRR	600	--	--
<b>Totaal</b>	<b>10.331</b>	<b>9.612</b>	<b>9.680</b>

De RWA namen in 2020 met € 652 miljoen toe tot € 10,3 miljard. Deze stijging komt hoofdzakelijk voort uit een aanstaande update van ons interne model om particuliere hypotheeklen te beoordelen (PHIRM)<sup>4</sup>. De geschatte invloed hiervan op de RWA van € 600 miljoen is al in de kapitaalcijfers van ultimo 2020 opgenomen. De rest van de stijging is vooral toe te schrijven aan een toename van € 369 miljoen gerelateerd aan de toegenomen korte uitzettingen bij andere financiële instellingen, deels teniet gedaan door een verlaging van € 120 miljoen vanwege een aangepaste weging van de kredietfaciliteit die is verstrekt aan het Depositiegarantiefonds (DGF) en door een afname van € 89 miljoen voor mkb-kredieten, die voornamelijk verband hield met toegenomen loan splitting voor deze uitzettingen in 2020.

Daarnaast was de RWA voor het kredietrisico van de particuliere hypotheekportefeuille, berekend volgens de AIRB-benadering, was € 35 miljoen lager. Ondanks de verslechterde economische omstandigheden verbeterde de kredietkwaliteit van de portefeuille, mede door de sterke ontwikkeling van de huizenmarkt. Hierdoor daalde de gemiddelde risicoweging van particuliere hypotheeklen in 2020 van 12,9% ultimo 2019 tot 12,7%. Ook de RWA voor operationeel risico, marktrisico, de Credit Valuation Adjustment en het herziene securitisatieraamwerk daalden met € 81 miljoen naar € 1,5 miljard in totaal.

### Leverage Ratio

De leverage ratio steeg van 5,1% ultimo 2019 tot 5,2%, voornamelijk door een toename in de teller van de leverage ratio (Tier 1-kapitaal) met € 67 miljoen. De noemer van de leverage ratio is de risico-exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR). De stijging in de risico-exposure bedroeg € 0,5 miljard. Deze stijging is vooral het gevolg van de groei van het balanstotaal (€ 4,6 miljard) en de aftrek van uitzettingen bij de centrale bank van € 4,5 miljard, wat als tijdelijke Covid-19-steunmaatregel door de ECB is toegestaan. De toename van het balanstotaal is met name toe te schrijven aan de groei in deposito's.

De leverage ratio van 5,2% ligt ruim boven de vereiste van 3,0%<sup>5</sup> vanuit de regelgeving en onze doelstelling van ten minste 4,5%. Op basis van onze kapitaaldoelstellingen is de benodigde hoeveelheid kapitaal om aan de leverage ratiovereiste te voldoen hoger dan de benodigde hoeveelheid voor de risicogewogen kapitaalvereisten. Dit is het gevolg van de focus op particuliere hypotheeklen, een laag-risicoactiviteit met een dienovereenkomstige lage risicoweging.

### 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.

<sup>4</sup> Particuliere Hypotheeklen Interne Rating Model (PHIRM).

<sup>5</sup> Deze eis voor de leverage ratio zal gelden vanaf juni 2021.

Ultimo 2020 schatten we in dat onze RWA als gevolg van de volledige infasering van Basel IV met circa 30%<sup>6</sup> zullen toenemen en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio met ongeveer 7 procentpunt zal dalen. Het grootste effect komt voort uit de output floor op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne modellenbenadering op basis van PHIRM. Om banken vanwege de Covid-19-pandemie meer tijd te geven om zich voor te bereiden op Basel IV, heeft het BCBS de introductie van Basel IV met een jaar uitgesteld en faseert zij de output floor in van 50% in 2023 naar 72,5% in 2028. 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.

We schatten in dat onze Tier 1-kernkapitaalratio onder volledige infasering van Basel IV nog steeds boven onze doelstelling van ten minste 19%<sup>7</sup> uitkomt.

### Ondergrens risicoweging hypotheke

Vooruitlopend op de implementatie van Basel IV heeft DNB in oktober 2019 aangekondigd de minimale risicoweging voor hypotheekportefeuilles van Nederlandse banken te verhogen, met uitzondering van hypotheke met (gedeeltelijke) NHG-dekking. Deze maatregel is van toepassing op banken die interne risicomodellen hanteren voor de berekening van de kapitaalvereisten voor hun hypotheekportefeuille, zoals de Volksbank. Om de kapitaalpositie van banken te ondersteunen in reactie op de Covid-19-crisis, heeft DNB de invoering van deze ondergrens met ingang van het najaar van 2020 tot nader order uitgesteld.

### MREL

De Volksbank hanteert in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat de minimale risico-ongewogen MREL-vereiste van 8% vanaf 1 januari 2024 volledig dient te zijn ingevuld met CET1 kapitaal en achtergestelde verplichtingen (Tier 1-kapitaal, Tier 2-kapitaal en SNP-obligaties<sup>8</sup>). We verwachten op basis van de huidige kapitaalpositie tot 1 januari 2024 voor € 2,0 tot € 2,5 miljard aan SNP-obligaties uit te geven. De Volksbank volgt de ontwikkelingen omtrent (tussentijdse) MREL-achterstellingsvereisten nauwlettend. We passen onze kapitaalplanning aan indien nodig.

<b>MREL</b>			
<b>in miljoenen euro's</b>	<b>31-12-2020</b>	<b>30-6-2020</b>	<b>31-12-2019</b>
Tier 1-kernkapitaal	3.223	3.249	3.156
Tier 2-kapitaal	511	513	500
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.734</b>	<b>3.762</b>	<b>3.656</b>
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd > 1 jaar	1.859	1.717	1.748
<b>Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen</b>	<b>5.593</b>	<b>5.479</b>	<b>5.404</b>
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	65.406	63.186	60.738
Risicogewogen activa	10.331	9.612	9.680
<b>MREL BRRD</b>			
MREL (Totaal kapitaal)	5,7%	6,0%	6,0%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	8,6%	8,7%	8,9%
<b>MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA</b>			
MREL (Totaal kapitaal)	36,1%	39,1%	37,8%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	54,1%	57,0%	55,8%

De bovenstaande tabel toont de risicogewogen en risico-ongewogen MREL-ratio's van de Volksbank N.V. als resolutie-entiteit.

<sup>6</sup> Uitgaande van (1) loan splitting voor particuliere hypotheke en (2) de aanname dat 93% van de particuliere hypotheke voldoet aan de documentatievereisten.

<sup>7</sup> Op basis van onze balanspositie per 31 december 2020 en uitgaande van ongewijzigde implementatie van Basel IV-regels in Europese wetgeving.

<sup>8</sup> Senior niet-preferente obligaties

De risico-ongewogen MREL-ratio bedroeg eind 2020 8,6% (2019: 8,9%). Dit is inclusief het totale kapitaal en alle overige volgens de huidige BRRD voor de MREL in aanmerking komende ongedekte verplichtingen.

Het totale kapitaal en de in aanmerking komende verplichtingen stegen in 2020 met € 189 miljoen tot € 5.593 miljoen. Deze toename is het gevolg van de stijging van € 78 miljoen in het totaal kapitaal en de uitgifte van niet-achtergestelde schuld met een omvang van € 500 miljoen in 2020.

Anderzijds heeft de Volksbank op instructie van de Single Resolution Board (SRB) € 121 miljoen aan uitstaande gestructureerde ongedekte schulden buiten beschouwing gelaten bij de bepaling van de voor MREL in aanmerking komende verplichtingen, omdat deze onder de nieuwe wettelijke eisen die sinds 28 december 2020 van toepassing zijn (BRRDII) niet meer in aanmerking komen voor MREL. Daarnaast kwam in de loop van 2020 een bedrag van € 267 miljoen aan senior ongedekte financiering niet langer in aanmerking voor MREL, omdat de resterende looptijd minder dan een jaar was. De risico-exposure gedefinieerd door de BRRD is met € 4,9 miljard toegenomen tot € 65,4 miljard.

De risicogewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (in totaal € 3.734 miljoen), beide achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen, bedroeg 36,1% (ultimo 2019: 37,8%). Op basis van de balanspositie ultimo 2020 schatten we in dat de risicogewogen MREL-ratio ingevuld met achtergestelde instrumenten circa 8 procentpunt lager zou zijn onder volledige infasering van Basel IV.

### Dividend

De Volksbank hanteert voor de reguliere dividenduitkering een beoogde bandbreedte van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank tijdens haar Algemene Vergadering van Aandeelhouders in april 2020 besloten om in april 2020 een dividend van € 165 miljoen over 2019 te declareren. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%.

Vanwege de Covid-19-pandemie heeft de ECB banken op 28 juli 2020 verzocht om tot ten minste 1 januari 2021 geen dividend uit te keren over de jaren 2019 en 2020. Op 27 maart 2020 had de ECB al verzocht tot ten minste 1 oktober 2020 geen dividend uit te keren over deze jaren. De Volksbank heeft de geplande dividendbetaling over 2019 om die reden uitgesteld. Op 15 december 2020 heeft de ECB de Volksbank geadviseerd om tot 30 september 2021 uiterst voorzichtig te zijn wanneer dividend wordt uitgekeerd of daarover een besluit wordt genomen. De ECB is van mening dat geen voorzichtigheid wordt betracht wanneer wordt overwogen een uitkering te doen van meer dan 15% van de totale winst over de boekjaren 2019 en 2020 of, indien dit lager is, meer dan 20 basispunten als het gaat om de Tier 1-kernkapitaalratio. De Volksbank is in overeenstemming met dit advies voornemens om vóór 30 september 2021 € 20 miljoen uit te keren van het dividend over 2019. Het resterende dividend over 2019 wordt uitgekeerd zodra de aanbeveling van de ECB dit toelaat.

Alhoewel het dividendbedrag over 2019 nog niet is uitgekeerd, is het bedrag al wel voor uitkering gereserveerd, waarmee het geen onderdeel meer is van het Tier 1-kernkapitaal. Na de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in april 2020 is het tot uitkering vastgestelde dividend over 2019 gedeclareerd en als verplichting opgenomen in de balans. Wanneer het uitgestelde dividend alsnog aan het kapitaal zou moeten worden toegevoegd, zou dat een aandeelhoudersbesluit tot kapitaalstorting vergen.

Wij stellen voor om over het resultaat van 2020 een dividend van € 104 miljoen uit te keren. Dit komt overeen met een pay-out ratio van 50% van het gecorrigeerde nettoresultaat en van 60% van het nettoresultaat. Het voorgestelde dividend over 2020 zal worden uitgekeerd als de ECB aanbeveling met betrekking tot dividendbetalingen dit toelaat.

## Liquiditeit en financiering

### Liquiditeit

De bank behield in 2020 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als aan de wettelijke eisen.

De Liquidity Coverage Ratio (LCR) en de Net Stable Funding Ratio (NSFR) bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Per 31 december 2020 bedroeg de LCR 233% (ultimo 2019: 182%).

#### Belangrijke liquiditeitsindicatoren

	31-12-2020	30-6-2020	31-12-2019
LCR	233%	182%	182%
NSFR	>100%	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio	92%	96%	102%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	19.121	17.563	16.897

De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's, de zogenaamde Loan-to-Deposit ratio<sup>9</sup>, daalde van 102% ultimo 2019 naar 92%. Deze daling werd veroorzaakt door een groei in deposito's waarvan € 3,7 miljard als gevolg van een toename van particuliere spaartegoeden, terwijl sprake was van een beperkte daling in kredieten.

De liquiditeitsbuffer bleef hoog en bedroeg € 19,1 miljard per 31 december 2020 (eind 2019: € 16,9 miljard).

#### Samenstelling van de liquiditeitsbuffer

in miljoenen euro's	31-12-2020	30-6-2020	31-12-2019
Kaspositie <sup>1</sup>	5.925	3.754	3.836
- waarvan centrale bankreserves & nostro accounts	5.010	1.400	2.302
- waarvan contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten die binnen maximaal tien dagen plaatsvinden	915	2.354	1.534
Staatsobligaties	2.778	2.830	2.805
Regionale/lokale overheden en supranationals	1.252	1.152	1.091
Overige liquide activa	337	327	263
Beleenbare interne RMBS	8.829	9.500	8.902
<b>Liquiditeitsbuffer</b>	<b>19.121</b>	<b>17.563</b>	<b>16.897</b>

<sup>1</sup> 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.

Per 31 december 2020 bedroeg de kaspositie € 5,9 miljard (eind 2019: € 3,8 miljard). De financieringsbehoefte in 2020 vloeide vooral voort uit de aflossing van € 2,5 miljard aan kapitaalmarktfinanciering en werd meer dan geheel voldaan door een groei van deposito's van € 5,3 miljard. Daarnaast nam de Volksbank in 2020 voor € 0,7 miljard deel aan TLTRO-III-financiering van de ECB en werd € 0,5 miljard aan groene Tier 2-kapitaalinstrumenten, € 0,5 miljard aan gedekte obligaties en € 0,5 miljard aan groene ongedekte obligaties uitgegeven. Hoewel de instroom van kasmiddelen in 2020 aanmerkelijk hoger lag dan de uitgaande kasstromen vanwege de groei van € 5,3 miljard in deposito's, was dit slechts gedeeltelijk zichtbaar in de kaspositie. Dit kwam doordat de aanwezige liquiditeit werd geïnvesteerd in uitzettingen met een langere looptijd. Eind 2020 was er sprake van een € 2,7 miljard hoger volume aan cashmanagement-uitzettingen met een resterende looptijd van langer dan tien dagen (niet in de kaspositie opgenomen) in vergelijking met ultimo 2019.

Eind 2020 bedroeg de liquiditeitswaarde van de overige liquide activa in de liquiditeitsbuffer € 13,2 miljard (eind 2019: € 13,1 miljard):

<sup>9</sup> Loan-to-Deposit ratio: schulden aan particuliere klanten afgezet tegen de vorderingen op particuliere klanten.

- De liquiditeitswaarde van beleenbare interne RMBS daalde naar € 8,8 miljard (eind 2019: € 8,9 miljard). De verlaging met € 0,7 miljard van de waarde van interne RMBS met betrekking tot de deelname aan TLTRO-III werd grotendeels tenietgedaan door de invloed van de verlaagde ECB-afslagen op de marktwaarde van de interne RMBS van de Volksbank. De verlaagde ECB-afslagen zijn mede het gevolg van een algemene verlaging van de afslagen op de marktwaarde met 20% zoals op 20 april 2020 door de ECB goedgekeurd. Dit is een tijdelijke Covid-19-maatregel die naar verwachting tot juni 2022 van toepassing zal zijn.
- De waarde van de overige liquide activa in de liquiditeitsbuffer steeg met € 0,2 miljard, met name vanwege de nominale groei van de liquiditeitsportefeuille van de Volksbank.

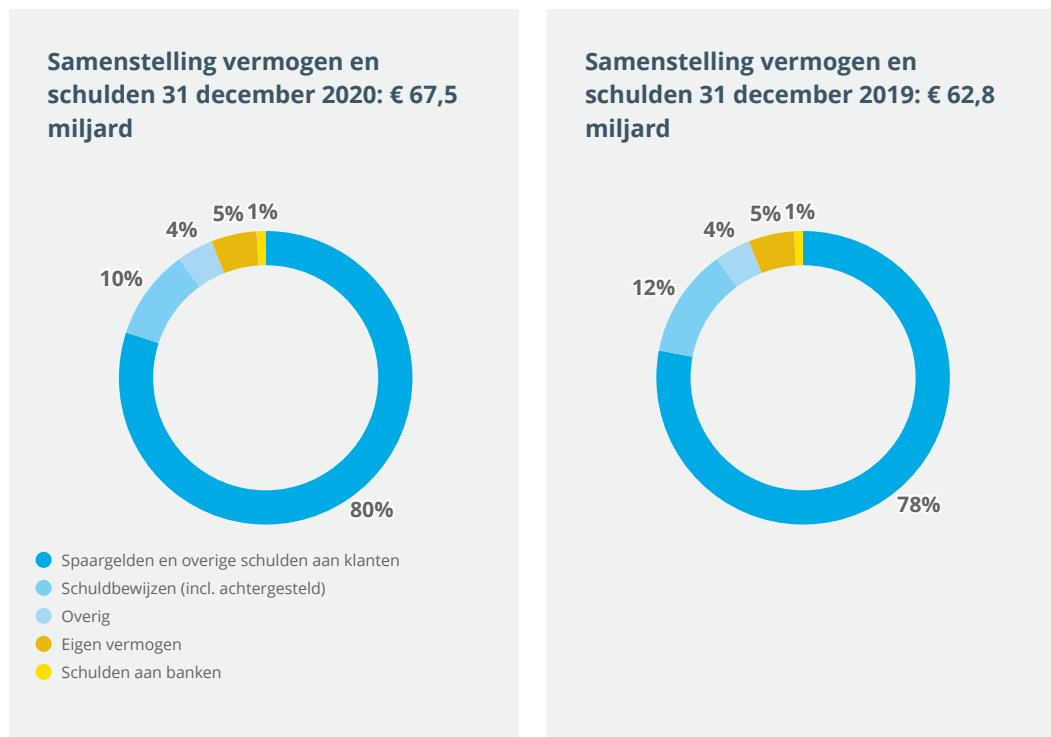
Eind 2020 was uit hoofde van cashmanagement € 3,5 miljard aan liquiditeiten langer dan tien dagen uitgezet (eind 2019: € 0,8 miljard). Deze liquiditeiten zijn beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

### Financiering

Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Via onze 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 2020 steeg de van klanten afkomstige financiering naar € 53,0 miljard, van € 48,1 miljard ultimo 2019.

Daarnaast trekt de bank financiering aan via de kapitaalmarkt, waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type belegger.

Onderstaande diagrammen tonen een op de boekwaarde gebaseerd overzicht van de samenstelling van de totale passiva per eind 2020 en 2019. Het percentage van onze financiering dat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten bestaat, steeg van 78% ultimo 2019 naar 80%.



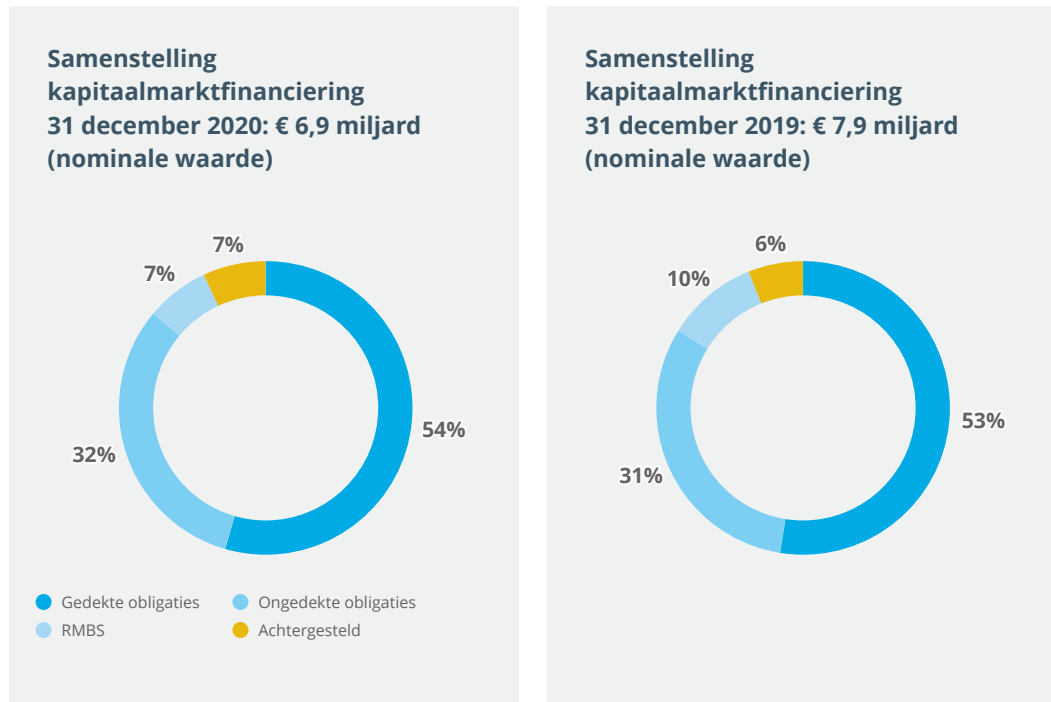
In 2020 heeft de Volksbank met succes een aantal kapitaalmarktfinancieringstransacties uitgevoerd:

- een groen Tier 2-kapitaalinstrument ter waarde van € 0,5 miljard, met een calloptie gedurende de periode van drie maanden die aanvangt op 22 juli 2025;
- € 0,5 miljard aan gedekte obligaties met een looptijd van twintig jaar;
- € 0,5 miljard aan groene ongedekte obligaties met een looptijd tussen de 18 maanden en twee jaar.

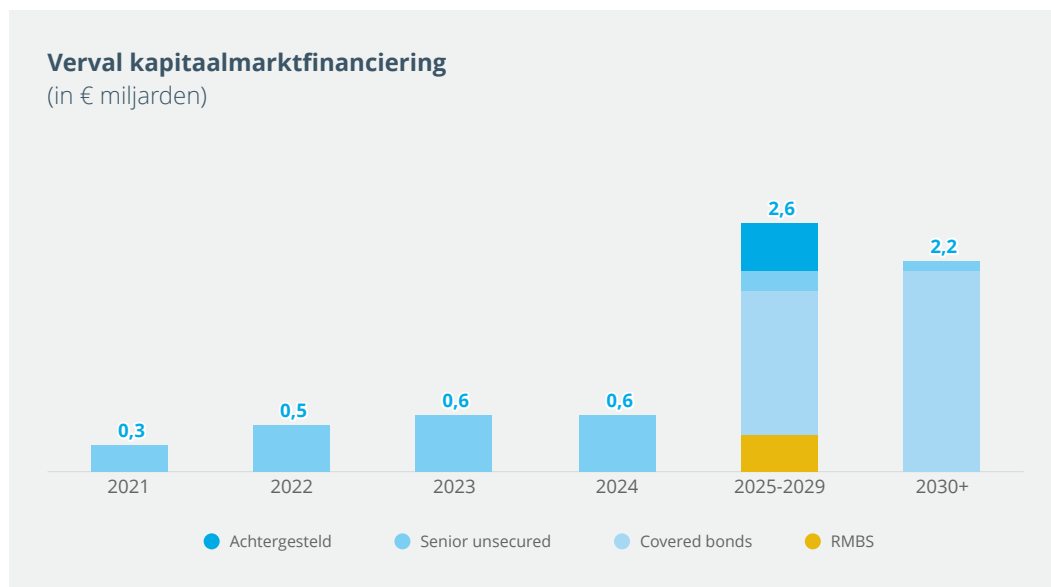
Het nieuwe Tier 2-kapitaalinstrument vervangt het Tier 2-kapitaalinstrument waarvan de call optie op 5 november 2020 is uitgeoefend.

Naast de vervanging van € 0,5 miljard aan Tier 2-kapitaal, de gedekte obligatietransactie van € 0,5 miljard en de ongedekte financieringstransacties van € 0,5 miljard wijzigde de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2020 (waarbij de totale omvang van de kapitaalmarktfinanciering daalde van € 7,9 miljard naar € 6,9 miljard) voornamelijk als gevolg van de aflossing van:

- gedekte obligaties (€ 1,2 miljard);
- senior ongedekte financiering (€ 0,7 miljard);
- schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's (€ 0,1 miljard).



Onderstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar. In de grafiek wordt ervan uitgegaan dat deze financieringen op de eerst mogelijke datum worden afgelost. We verwachten in 2021 gedekte obligaties en niet-preferente senior schuld uit te geven om de laag met achtergestelde schulden te versterken.



# Geconsolideerde financiële overzichten

## Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	31-12-2020	31-12-2019
<b>ACTIVA</b>		
Kas en kasequivalenten	4.672	2.026
Derivaten	864	718
Beleggingen	5.113	5.350
Vorderingen op banken	5.990	3.791
Vorderingen op klanten	50.542	50.461
Materiële en immateriële vaste activa	110	128
Belastingvorderingen	42	99
Overige activa	151	268
<b>Totaal activa</b>	<b>67.484</b>	<b>62.841</b>
<b>PASSIVA</b>		
Spaargelden	42.111	38.404
Overige schulden aan klanten	11.541	10.641
<b>Schulden aan klanten</b>	<b>53.652</b>	<b>49.045</b>
Schulden aan banken	945	541
Schuldbewijzen	6.119	6.906
Derivaten	2.163	1.841
Belastingverplichtingen	17	15
Overige verplichtingen	558	492
Voorzieningen	80	64
Achtergestelde schulden	500	502
<b>Totaal overige schulden</b>	<b>10.382</b>	<b>10.361</b>
Aandelenkapitaal	381	381
Overige reserves	2.895	2.779
Onverdeeld resultaat	174	275
<b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b>	<b>3.450</b>	<b>3.435</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>67.484</b>	<b>62.841</b>

## Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2020	2019
<b>BATEN</b>		
Rentebaten	1.148	1.263
Rentelasten	298	388
<b>Netto rentebaten</b>	<b>850</b>	<b>875</b>
Provisie en beheervergoedingen	121	118
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	75	67
<b>Netto provisie en beheervergoedingen</b>	<b>46</b>	<b>51</b>
Resultaat uit beleggingen	17	12
Overig resultaat uit financiële instrumenten	9	-10
Overige operationele opbrengsten	1	1
<b>Totaal baten</b>	<b>923</b>	<b>929</b>
<b>LASTEN</b>		
Personeelskosten	427	373
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	36
Overige operationele lasten	196	165
Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa	38	-7
Overige lasten	--	--
<b>Totaal lasten</b>	<b>690</b>	<b>567</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>233</b>	<b>362</b>
Belastingen	59	87
<b>Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder</b>	<b>174</b>	<b>275</b>

## Overig geconsolideerd totaalresultaat

in miljoenen euro's	2020	2019
<b>Overig totaalresultaat</b>		
<b>POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>		
Ongerealiseerde herwaarderingen materiële vaste activa	--	1
Mutatie overige reserves	--	1
<b>Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies</b>	<b>--</b>	<b>2</b>
<b>POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES</b>		
Mutatie cashflow hedge reserve	-4	-5
Mutatie herwaarderingen reële waarderreserve	10	5
<b>Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies</b>	<b>6</b>	<b>--</b>
<b>Overig totaalresultaat (na belastingen)</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

## Totaalresultaat over de periode toewijsbaar aan de aandeelhouder

in miljoenen euro's	2020	2019
<b>Totaalresultaat over de periode</b>		
Nettowinst	174	275
Overig totaalresultaat (na belastingen)	6	2
<b>Totaalresultaat over de periode</b>	<b>180</b>	<b>277</b>



## Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

### Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2020

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
<b>Stand per 1 januari 2020</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>
<b>Overboeking nettoresultaat 2019</b>	--	--	--	--	--	<b>110</b>	<b>-110<sup>3</sup></b>	--
Ongerealiseerde herwaarderungen	--	--	--	--	22	--	--	22
Realisatie herwaarderungen via W&V	--	--	--	-4	-12	--	--	-16
Realisatie herwaarderungen via eigen vermogen	--	--	-4	--	--	4	--	--
<b>Overig totaalresultaat</b>	--	--	<b>-4</b>	<b>-4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	--	<b>6</b>
Nettoresultaat 2020	--	--	--	--	--	--	174	174
<b>Totaalresultaat 2020</b>	--	--	<b>-4</b>	<b>-4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>174</b>	<b>180</b>
Uit te keren dividend	--	--	--	--	--	--	-165 <sup>4</sup>	-165
<b>Transacties met aandeelhouder</b>	--	--	--	--	--	--	<b>-165</b>	<b>-165</b>
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2020</b>	--	--	<b>-4</b>	<b>-4</b>	<b>10</b>	<b>114</b>	<b>-101</b>	<b>15</b>
<b>Eindbalans</b>	<b>381</b>	<b>3.537</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>-695</b>	<b>174</b>	<b>3.450</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 herwaarderungen van het onroerend goed voor eigen gebruik.
- 3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividendverplichting.
- 4 Opgenomen als nog uit te keren dividend aan de aandeelhouder onder de overige verplichtingen.

### Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2019

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
<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 herwaarderungen	--	--	1	--	13	--	--	14
Realisatie herwaarderungen via W&V	--	--	--	-5	-8	--	--	-13
Realisatie herwaarderungen 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 herwaarderungen 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.

## Algemene informatie

### Overige informatie

De Volksbank N.V. (hierna te noemen 'de Volksbank'), opgericht en gevestigd in Nederland, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van de Volksbank is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht. Alle aandelen in de Volksbank worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI).

De jaarrekening van de Volksbank is opgesteld conform International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (IFRS-EU). Bij het opstellen van de financiële informatie in dit jaareinde bericht zijn, tenzij anders vermeld, dezelfde grondslagen gehanteerd als bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening voor 2019 met inachtneming van de wijzigingen in IFRS-EU vanaf 1 januari 2020. Het opstellen van de jaarrekening voor 2020 is onderhanden. Op de cijfers in dit jaareinde bericht is geen accountantscontrole toegepast.

### Over de Volksbank

#### Algemeen

De Volksbank is een financiële dienstverlener op het gebied van bankieren die zich nadrukkelijk richt op de Nederlandse retailmarkt, inclusief het midden- en kleinbedrijf. De Volksbank voert meerdere merken en heeft een centrale backoffice en IT-organisatie. Het productaanbod bestaat uit drie kernproductgroepen: betalen, hypotheek en sparen. De Volksbank heeft een balanstotaal van € 67 miljard en 3.171 interne werknemers (fte's) en is daarmee een belangrijke speler op de Nederlandse markt. Het hoofdkantoor van de Volksbank is gevestigd in Utrecht.

#### Missie en ambitie

De missie van de Volksbank is Bankieren met de menselijke maat. Om deze missie waar te maken hebben we een ambitie geformuleerd vanuit het principe van 'gedeelde waarde'. Gedeelde waarde richt zich op zowel maatschappelijke en economische als financiële en niet-financiële aspecten. Onze ambitie is om deze gedeelde waarde te optimaliseren door het leveren van nut voor klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het geven van oprechte aandacht aan medewerkers en het behalen van rendement voor de aandeelhouder.

#### Onze merken

'De gemiddelde klant' bestaat niet. Iedereen heeft andere wensen, behoeften en voorkeuren. Wij willen onze klanten van dienst zijn op een manier die bij hen past. Daarom hebben wij niet gekozen voor een merk voor alle klanten, maar voor verschillende merken die ieder hun klanten bedienen op een manier die het beste bij hen past. Met elk hun eigen werkwijze, uitstraling, mentaliteit en producten, van sparen en beleggen tot verzekeren.

#### SNS

##### Financiële weerbaarheid

SNS is er voor iedereen die wil bankieren bij een nuchtere, no-nonsense en menselijke bank. Niet alleen op het gebied van de producten die een bank traditioneel biedt, zoals een betaalrekening of een hypotheek. Maar vooral breder dan dat: wat vinden klanten belangrijk, waar hebben ze hulp bij nodig of waar liggen ze wakker van? SNS staat haar klanten bij in hun financiële leven en maakt hen financieel weerbaar. Dat doet ze door naast de klant te staan, op een eenvoudige en menselijke manier. [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl)

#### ASN Bank

##### Duurzaamheid

ASN Bank is in Nederland al 50 jaar een van de toonaangevende banken in duurzaam bankieren. ASN Bank zet het geld dat klanten haar toevertrouwen zo uit dat het bijdraagt aan duurzame vooruitgang en een leefbare wereld, nu en in de toekomst. Zij baseert haar keuzes op de drie pijlers van haar duurzaamheidsbeleid: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit.

ASN Bank laat zien dat haar heldere en begrijpelijke producten een goed gevoel én goed geld opleveren. [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl)

#### RegioBank

##### Leefbaarheid in de buurt

Gewoon even binnenlopen voor een vraag of goed advies. Dat kan op ongeveer 500 plekken in Nederland in dorpen en kleine steden bij zelfstandige adviseurs.

Naast het dicht bij huis regelen van geldzaken zet RegioBank zich in voor de leefbaarheid in de buurt. Ze stimuleert lokale verbondenheid, omdat ze gelooft dat het hebben van relaties dichtbij gelukkig maakt. Ze is partner van het Oranje Fonds en steunt sociale activiteiten. RegioBank is namelijk niet alleen een bank, maar een onderdeel van de lokale samenleving: een verbinder die sociale vitaliteit en lokaal ondernemerschap in de regio wil versterken.

[www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl)

## **BLG Wonen**

### **Wonen voor iedereen**

BLG Wonen maakt werk van een woningmarkt die toegankelijker en rechtvaardiger is. Opgericht in 1954 om de Limburgse mijnwerkers kans te geven een huis te kopen, ondersteunt zij nu nieuwe groepen in de maatschappij die problemen ondervinden bij het kopen van een woning. BLG Wonen ziet geen dossiers of nummers, maar mensen met dromen en wensen. Daarna kijkt zij pas naar de cijfers. Samen met haar grote netwerk van onafhankelijke adviseurs helpt ze mensen bij het vinden van een passende hypotheek. Een eigen woning is immers belangrijk: het geeft een gevoel van zekerheid en geluk. [www.blg.nl](http://www.blg.nl)

### **Disclaimer**

Dit persbericht bevat uitsluitend feitelijke informatie en dient niet te worden opgevat als een opinie of aanbeveling met betrekking tot de koop of verkoop van effecten die zijn uitgegeven door de Volksbank. Dit persbericht bevat geen waardeoordeel of voorspelling met betrekking tot de financiële resultaten van de Volksbank.