

de volksbank



Nederlandse retailbank
met meer dan **3 miljoen klanten** en **3 kerndiensten**:
hypotheken, sparen en betalen

asn  bank

 BLGwonen

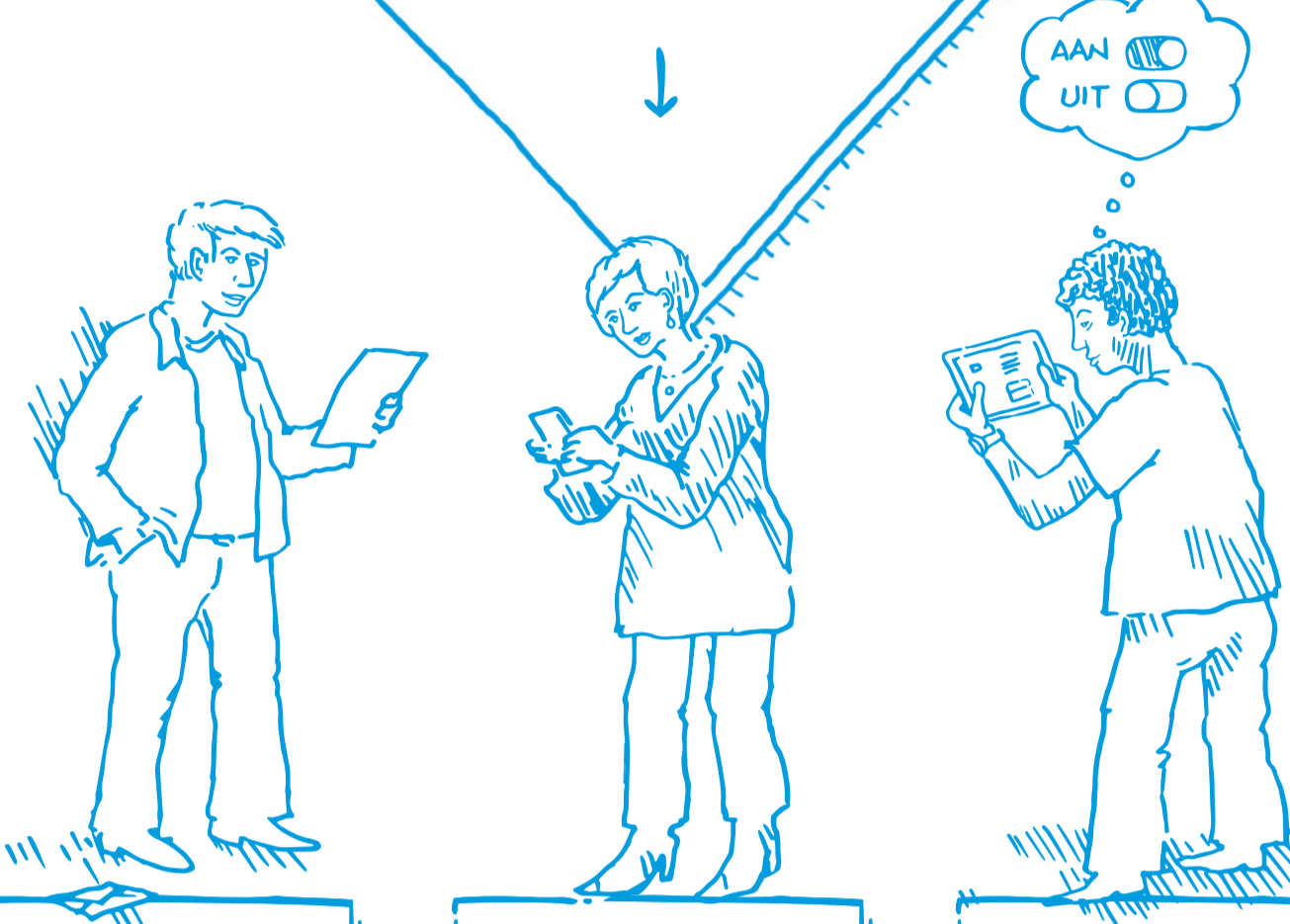
RegioBank

 SNS

Onze missie: Bankieren met de menselijke maat

2017 stond voor de Volksbank in het teken van het in de **praktijk brengen** van onze in 2016 herijkte strategie.

Hiervoor hebben we diverse **initiatieven** gestart.



AAN
UIT

GESTOPT MET INCASSOBUREAUS

Sinds januari 2017 zijn wij gestopt met het uit handen geven van vorderingen op klanten aan incassobureaus. En lopende dossiers worden teruggehaald bij incassobureaus.

EEN-TWEETJE

In samenwerking met een fintechbedrijf is de eerste versie van Eén-tweetje live gegaan. In deze app kunnen klanten terecht bij één contactpersoon naar eigen keuze binnen de bank.

HOOFDSCHAKELAAR

Inspeland op PSD2 introduceren wij een hoofdschakelaar waarmee klanten het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan kunnen zetten.

Jaarcijfers 2017

De positieve ontwikkelingen van onze 'gedeelde waarde scores', zoals klanttevredenheid, de groei van het aantal betaalrekeningklanten en de klimaatneutraliteit van onze balans, geven aan dat we op de goede weg zijn

Klanten

Δ +5

-3

KLANTGEWOGEN NPS

Eind 2016 was dit -8. Onze doelstelling: +10 in 2020.

Δ +81.000

1,4 mln

BETAALREKENINGKLANTEN

Eind 2016 waren dit er 1,3 mln. Onze doelstelling: 1,5 mln in 2020.

Medewerkers

Δ -32

-2

MEDEWERKER NPS

In 2016 was dit 30. Onze doelstelling: 40 in 2020.



Maatschappij

Δ +5

27%

KLIMAATNEUTRALE BALANS

Eind 2016 was dit 22%. Onze doelstelling: 45% in 2020 en 100% in 2030.

40%

Nieuwe doelstelling

van onze klanten merkt **DAT WIJ ER VOOR HEN ZIJN** bij financiële zorgen. Onze doelstelling: >50% in 2020.

Δ -2,1

8,7%

RENDEMENT OP EIGEN VERMOGEN

In 2016 was dit 10,8%. Onze doelstelling: 8% in 2020.

Aandeelhouder(s)



Aanhoudende commerciële groei: de hypotheekportefeuille steeg met € 1 mrd naar € 45,9 mrd en het aantal betaalrekeningklanten nam toe met 81.000

Hypotheken

6,8%

MARKTAANDEEL NIEUWE HYPOTHEKEN

Eind 2016 was dit 5,7%.

Betalen

20%

van de nieuwe BETAALREKENINGEN

werd bij één van onze merken geopend. In 2016 was dit 23%.

Sparen

10,8%

MARKTAANDEEL SPAREN

Eind 2016 was dit 10,8%.



Een financieel gezonde bank met een solide kapitaalpositie

Kapitalisatie

34,1%

CET 1 RATIO

Eind 2016 was dit 29,2%. Onze doelstelling: >15%.

Winst

€329 mln

NETTOWINST

In 2016 was dit € 349 mln.

Dividend

€190 mln

DIVIDENDUITKERING

In 2016 was dit € 135 mln.