

Utrecht, 14 februari 2020

Resultaten 2019

Perspresentatie

Maurice Oostendorp, Directievoorzitter

Pieter Veuger, Directeur Financiën



Belangrijkste punten 2019

Toenemende herkenning en waardering voor de Volksbank als een veilige bank met veilige producten

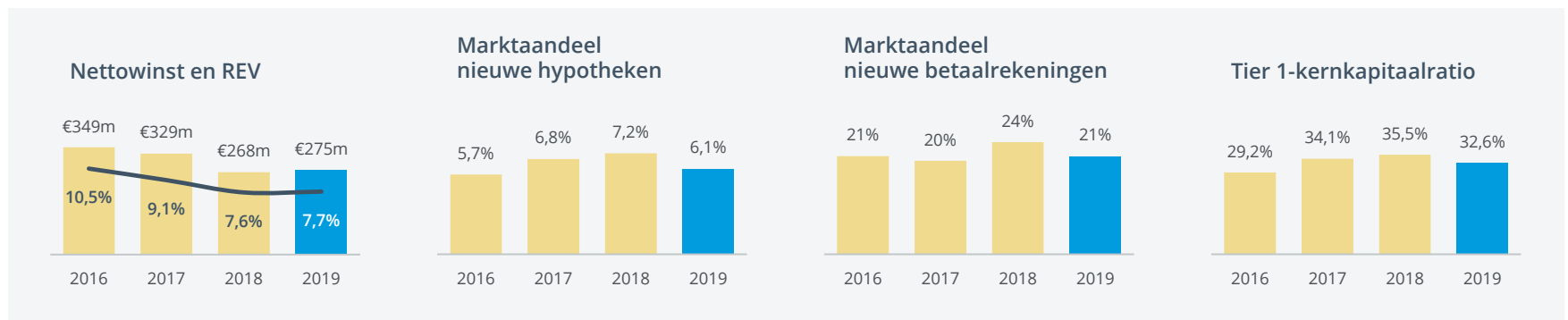
- Diverse initiatieven ontplooid om onze maatschappelijke identiteit verder te versterken
- Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: verbetering klimaatneutrale balans; diverse initiatieven om de financiële weerbaarheid van onze klanten te vergroten
- Brede politieke steun voor het streven om het maatschappelijke karakter van de bank ook na verzelfstandiging te borgen

Groei betaalrekeningklanten, hypotheekportefeuille en spaargeld

- **Netto groei nieuwe betaalrekeningklanten met 80.000 tot 1,57mln**, doelstelling voor 2020 van 1,5mln reeds behaald
- **Stijging hypotheekportefeuille met €0,9mrd tot €48,2mrd**
- **Stijging particulier spaargeld met €1,0mrd tot €38,4mrd**

Stijging nettowinst, vooral dankzij lagere operationele lasten

- **Nettowinst van €275mln**, een stijging van 3% ten opzichte van 2018. Netto rentebaten daalden met 4%, operationele lasten waren 6% lager
- **Rendement op eigen vermogen van 7,7%**, gebaseerd op een sterke kapitaalpositie: Tier 1-kernkapitaalratio van 32,6% en leverage ratio van 5,1%, na kapitaaluitkering van €250mln aan aandeelhouder NLFI in december





1. Bankieren met de menselijke maat

Versterking van onze maatschappelijke identiteit

Spaarrentebeleid

We zijn met klanten in gesprek gegaan over hun visie op de lage en mogelijke negatieve spaarrente. Mede op basis daarvan hebben we in december ons beleid vastgesteld voor de particuliere spaarrentes van ASN Bank, RegioBank en SNS

De merken van de Volksbank blijven komend jaar - en liefst nog langer - een rente van minimaal 0,01% bieden voor particuliere klanten met een spaarsaldo tot € 25.000, zodat we het opbouwen en behouden van een financiële buffer blijven stimuleren

Driehoek 3D Trofee

In december is de Volksbank uitgeroepen tot winnaar van de Driehoek 3D Trofee. We hebben deze prijs gewonnen voor de manier waarop de ondernemingsraad door de Directie en Raad van Commissarissen proactief betrokken wordt bij het in de praktijk brengen van Bankieren met de menselijke maat

Uitgifte Green Bond

In september heeft de Volksbank haar eerste 'green senior preferred bond' uitgegeven met een omvang van € 500 miljoen. De belangstelling was groot: beleggers hadden ingetekend voor € 1,7 miljard. Met de opbrengst van de obligatie worden activiteiten gefinancierd die bijdragen aan de vermindering van de CO₂-uitstoot

Huurverklaring

BLG Wonen is in september een pilot gestart om zogenaamde 'duurhuurders' op basis van een huurverklaring een hypotheek te verstrekken zodat ze een woning kunnen kopen. Uit 1.300 aanmeldingen zijn 160 mensen uitgenodigd voor een gratis oriënterend gesprek met een onafhankelijk adviseur. De proef wordt uiteindelijk voortgezet met 40 klanten

Met deze pilot heeft BLG Wonen de Positive Finance Award gewonnen

Mediacampagne met belofte 'Beter voor elkaar' gestart in januari 2020

Beter voor elkaar

- In januari zijn we gestart met een mediacampagne waarin we de relatie tussen de Volksbank en haar merken aan Nederland laten zien
- In deze campagne staat de belofte 'Beter voor elkaar' centraal, een overkoepeling van onze missie Bankieren met de menselijke maat en onze gedeelde waarde-ambitie



de volksbank
beter voor elkaar



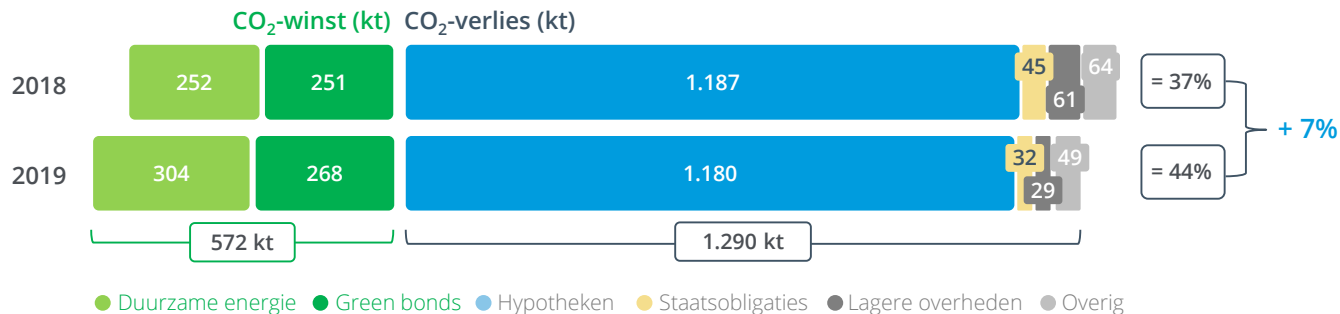
asn bank

RegioBank



Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

Duurzaamheid



- Toename in CO₂-winst met name dankzij de financiering van duurzame energieprojecten en de aankoop van een aantal groene obligaties waarmee indirect duurzame energieprojecten worden gerealiseerd
- Afname in CO₂-verlies met name door een lager CO₂-verlies van obligaties van lagere overheden. Het gemiddelde energielabel van de door ons gefinancierde woningen is gelijk gebleven
- We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020, oplopend tot 100% in 2030

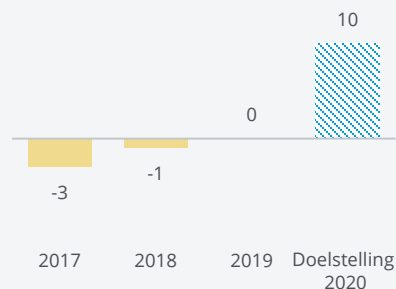
Financiële weerbaarheid

- Namens de Volksbank participeerde SNS in De Nederlandse Schuldhulprouwe, gericht op het voorkomen van schuldproblemen
- SNS organiseerde voor klanten met een aflossingsvrije hypotheek speciale informatiesessies en nam deel aan de landelijke campagne van alle banken 'Word ook aflossingsblij'. SNS stuurde 'seintjes' om klanten alert te maken op oververzekering en op mogelijkheden hypotheeklasten te verlagen (de 'SNS Hypotheek Looptijdservice')

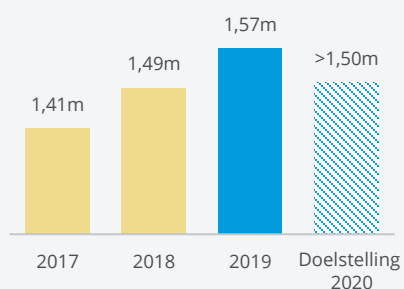
Langetermijndoelstellingen

Gedeelde waarde-doelstellingen: klanten, maatschappij, medewerkers, aandeelhouder

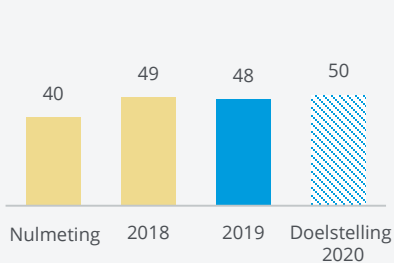
Klantgewogen NPS



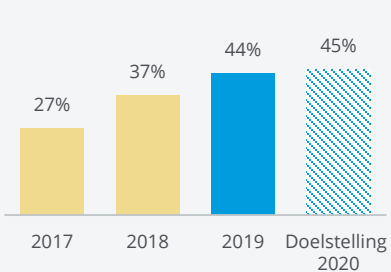
Betaalrekeningklanten



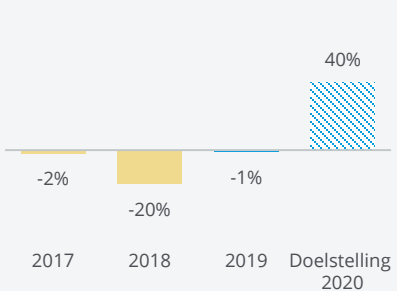
Barometer Financiële Onbezorgdheid



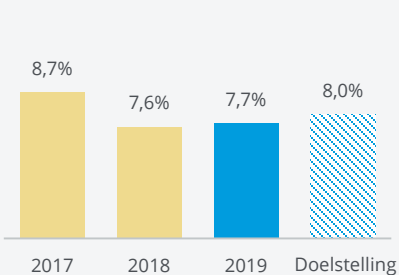
Klimaatneutrale balans



Medewerker NPS

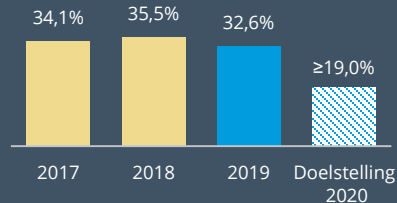


Rendement op eigen vermogen¹

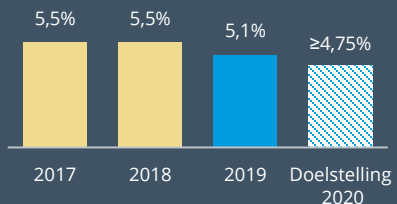


Overige doelstellingen

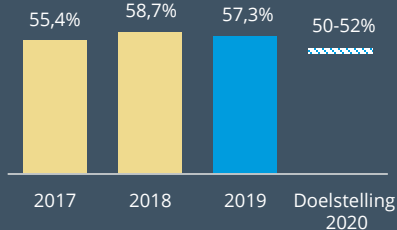
Tier 1-kernkapitaalratio



Leverage ratio



Efficiencyratio²



We hebben in 2019 de KPI Medewerker NPS vervangen door een nieuwe KPI: 'Oprechte aandacht voor de medewerker'. Realisatie in 2019: 7,7

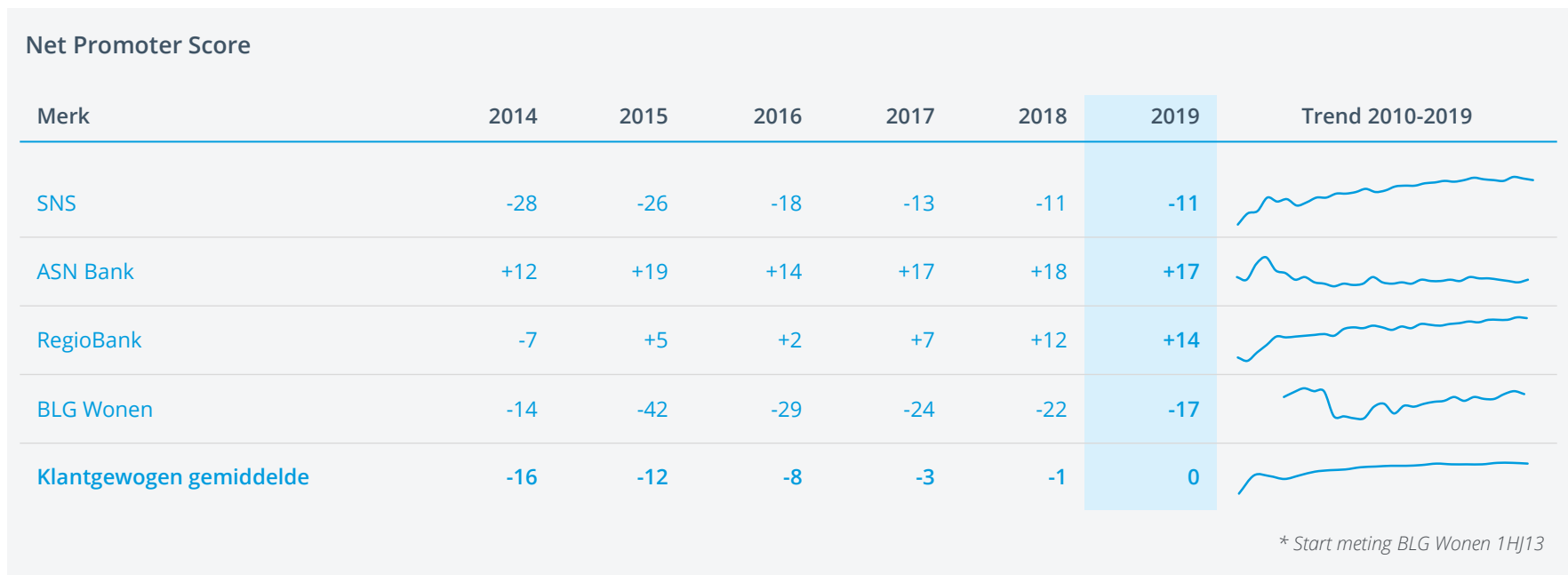
Update over privatisering de Volksbank

- Op 14 november stond de toekomst van de Volksbank op de agenda van een algemeen overleg tussen de minister van Financiën en de financieel woordvoerders van de politieke partijen in de Tweede Kamer. Aanleiding was de kamerbrief van de minister over de jaarlijkse rapportage van NLFI over de Volksbank. In deze brief schreef de minister dat het, op basis van de NLFI-rapportage en de marktomstandigheden, nog niet mogelijk was om een besluit te nemen over de toekomst van de Volksbank, ondanks dat de eerder aangegeven termijn van drie jaar was verstreken. In het overleg sprak de minister het voornemen uit in het komend halfjaar te komen met een breder perspectief op de diversiteit van het Nederlandse bankenlandschap
- Binnen de Volksbank onderzoeken we momenteel hoe we ons bedrijfsmodel kunnen optimaliseren. Ons doel is om ervoor te zorgen dat de bank wendbaar, weerbaar en schokbestendig is en blijft. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de mogelijkheden van diversificatie van inkomsten en kostenverlaging. Gegeven de langdurig lage rente-omgeving, de financieel- technologische ontwikkelingen met bijbehorende investeringen, en de stijgende kosten om te voldoen aan wet- en regelgeving, ligt hier een stevige uitdaging. Ons onderzoek moet leiden tot een nieuw strategisch plan
- In de loop van 2020 zullen we NLFI over de uitkomst van ons onderzoek informeren. Op basis hiervan zal NLFI een nieuwe rapportage opstellen en in het najaar van 2020 aan de minister sturen
- De komende periode zal de minister, in overleg met NLFI en de Volksbank, alvast een aantal verzelfstandigingsopties nader onderzoeken. Het uitgangspunt hierbij is dat het maatschappelijk karakter van onze bank bij iedere vorm van verzelfstandiging behouden blijft

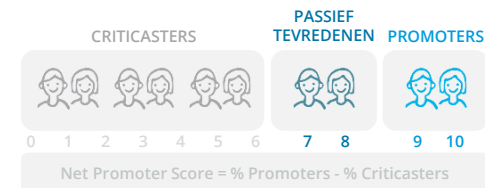


2. Commerciële ontwikkelingen

Verbetering van onze klantgewogen NPS naar break-even

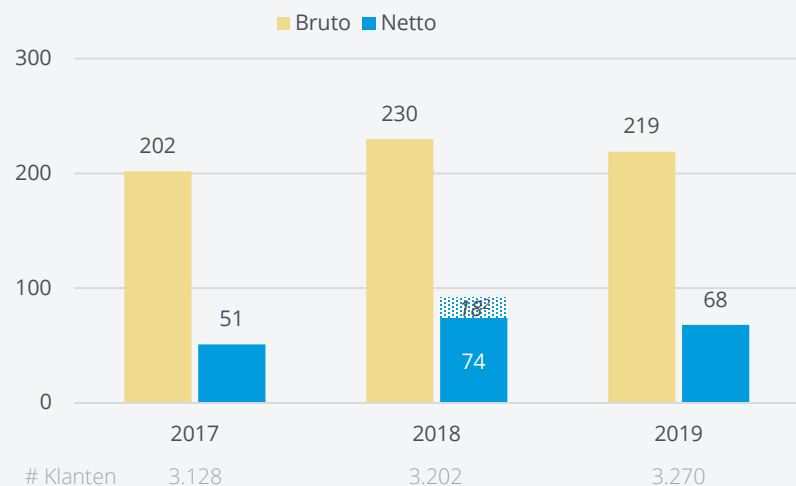


- Vergeleken met 2018 verbeterde onze klantgewogen NPS licht van -1 naar 0, dankzij een stijging bij RegioBank en BLG Wonen
- ASN Bank (+17) en RegioBank (+14) behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS

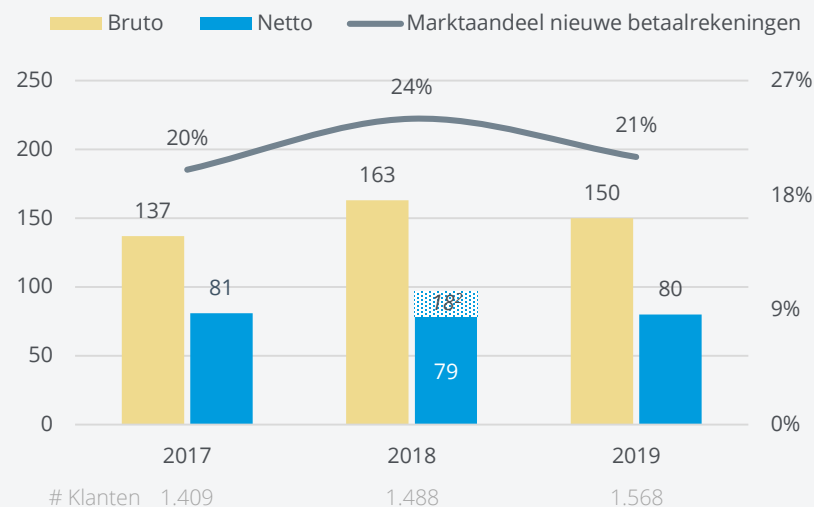


Toename in aantal klanten dankzij groei in aantal betaalrekeningklanten; doelstelling van 1,5mln betaalrekeningklanten reeds behaald

Ontwikkeling klantaantallen (in duizenden)



Ontwikkeling klanten met een betaalrekening (in duizenden)

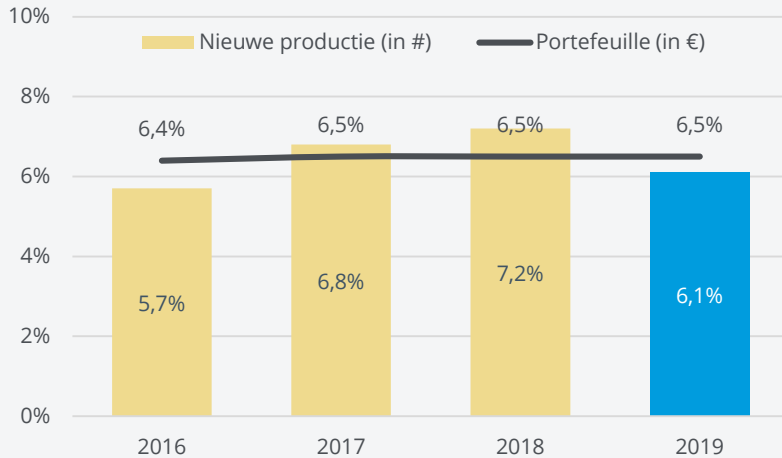


- In 2019 verwelkomden de merken van de Volksbank 219.000 nieuwe klanten
- De netto groei van 68.000 was licht lager dan in 2018. Net als vorig jaar is de stijging grotendeels toe te schrijven aan de groei van het aantal betaalrekeningklanten

- Na het behalen van onze doelstelling van 1,5mln in 1HJ19, steeg het aantal betaalrekeningklanten in 2HJ19 door tot 1.568mln
- De netto groei in 2019 (80.000) was vrijwel gelijk aan 2018 (79.000)
- In 2019 werd 21% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland bij één van onze merken geopend

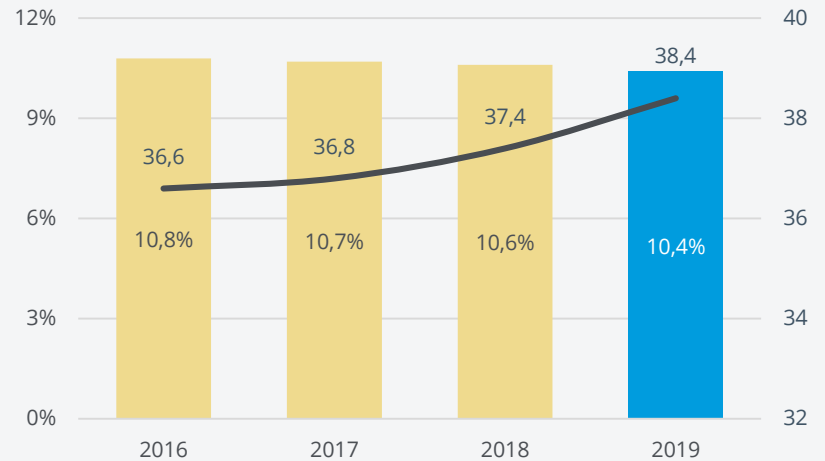
Daling in marktaandeel nieuwe hypotheek en spaargeld

Marktaandeel particuliere hypotheek



- Ons marktaandeel nieuwe hypotheek nam af tot 6,1% (2018: 7,2%), met name gedreven door concurrentie en de verder toegenomen vraag naar hypotheek met een rentevaste periode van ≥ 15 jaar
- Op basis van de portefeuille bleef ons marktaandeel stabiel op 6,5%

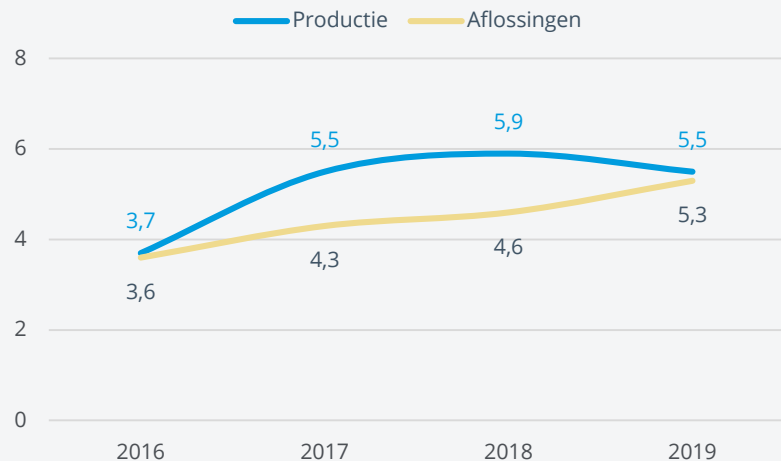
Marktaandeel en portefeuille particulier spaargeld (rechter-as in € miljarden)



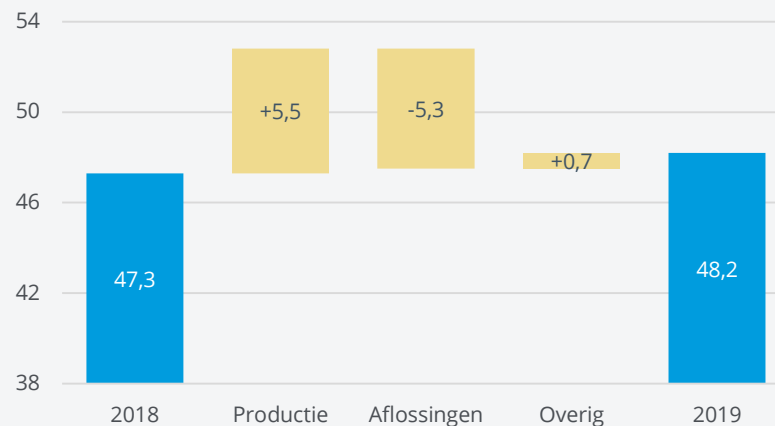
- Ondanks de historisch lage spaartarieven is de Nederlandse particuliere spaarmarkt in 2019 licht gegroeid naar €368mrd (+4%)
- Onze particuliere spaartegoeden stegen verder tot €38,4mrd (+€1 mrd)
- Het marktaandeel particulier spaargeld daalde licht tot 10,4%

Verdere groei van de hypotheekportefeuille

Hypotheekproductie t.o.v. aflossingen (in € miljarden)



Ontwikkeling bruto hypotheekportefeuille¹ (in € miljarden)



- Stijging hypotheekportefeuille met €0,9mrd tot €48,2mrd, grotendeels als gevolg van €0,7mrd IFRS-waarderingsaanpassingen. De commerciële groei van €0,2mrd was lager dan in 2018 (€1,3mrd)
- Onze hypotheekproductie nam af tot €5,5mrd (-7%). De aflossingen stegen met €0,7mrd tot €5,3mrd, mede als gevolg van een groeiende portefeuille, een hoger aantal verhuizingen, concurrentie op de oversluitmarkt en een toename in aflossingen van overbruggingskredieten
- Rentehervellingen namen opnieuw af en bedroegen €2,8mrd (2018: €3,3mrd). Het aandeel vroegtijdige rentehervellingen was ~20% (2018: ~25%)



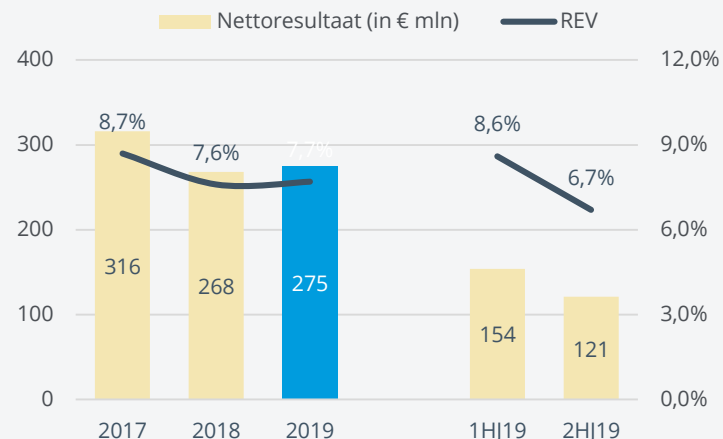
3. Financiële resultaten & vooruitzichten

Nettowinst hoger op €275mln, voornamelijk gedreven door een daling in operationele lasten

Resultaat (in € miljoenen)

| | 2018 | 2019 | Δ | 1HJ19 | 2HJ19 |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Totaal baten | 958 | 929 | -3% | 471 | 458 |
| Totaal operationele lasten | 609 | 574 | -6% | 278 | 296 |
| Bijzondere waardeverminderingen | -12 | -7 | -- | -13 | 6 |
| Resultaat voor belastingen | 361 | 362 | -- | 206 | 156 |
| Belastingen | 93 | 87 | -6% | 52 | 35 |
| Nettoresultaat | 268 | 275 | +3% | 154 | 121 |
| Rendement op eigen vermogen | 7,6% | 7,7% | | 8,6% | 6,7% |

(Gecorrigeerd) nettoresultaat en Rendement op eigen vermogen



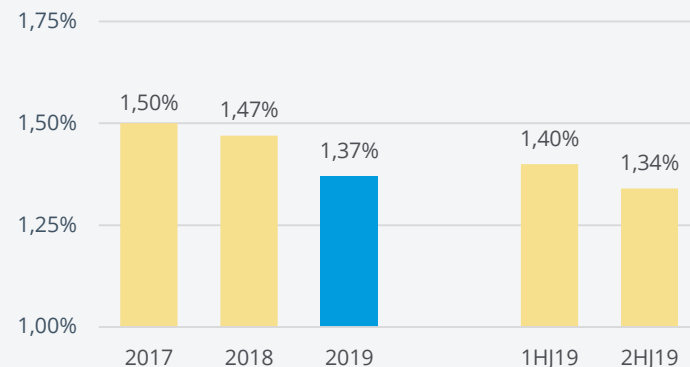
- De nettowinst steeg met 3% tot €275mln, voornamelijk toe te schrijven aan €35mln lagere operationele lasten en een licht lagere belastingdruk. Deze positieve factoren werden deels gecompenseerd door €29mln lagere totale baten en een €5mln lagere terugname van bijzondere waardeverminderingen
- Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,7%, een lichte stijging ten opzichte van 2018 (7,6%), als gevolg van een hogere nettowinst, deels tenietgedaan door een hoger gemiddeld eigen vermogen
- In 2HJ19 bedroeg de nettowinst €121mln, €33mln lager dan in 1HJ19. Deze daling was toe te schrijven aan lagere totale baten, hogere operationele lasten en een omslag in bijzondere waardeverminderingen

Totale baten 3% lager, vooral als gevolg van lagere netto rentebaten

Baten (in € miljoenen)

| | 2018 | 2019 | Δ | 1HJ19 | 2HJ19 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Netto rentebaten | 908 | 875 | -4% | 442 | 433 |
| Netto provisie en beheervergoedingen | 44 | 51 | +16% | 25 | 26 |
| Resultaat uit beleggingen | 3 | 12 | -- | 8 | 4 |
| Resultaat op financiële instrumenten | 2 | -10 | -- | -5 | -5 |
| Overige operationele opbrengsten | 1 | 1 | -- | 1 | -- |
| Totaal baten | 958 | 929 | -3% | 471 | 458 |

Rentemarge (% van gemiddelde activa)



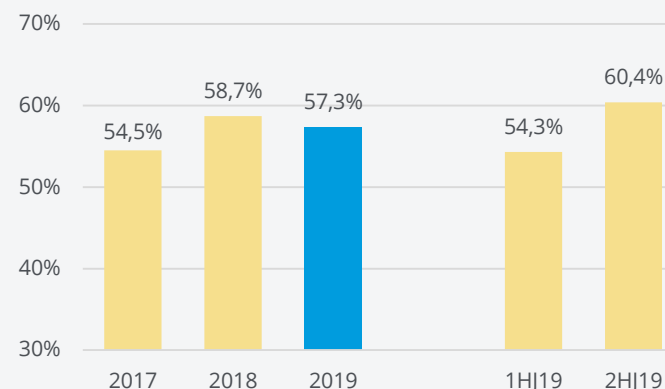
- De netto rentebaten daalden met €33mln tot €875mln (-4%). Lagere rentebaten uit hypotheeklen werden deels gecompenseerd door lagere rentelasten verbonden aan derivaten voor het sturen van het renterisico en een verlaging van de spaarrente
- De rentemarge daalde met 10 bps tot 137 bps door zowel lagere netto rentebaten als een hoger gemiddeld niveau van activa
- De netto provisie en beheervergoedingen waren €7mln hoger, voornamelijk gedreven door hogere ontvangen provisies, onder meer voor betalingsverkeer en hypotheekadvies
- Het resultaat uit beleggingen steeg met €9mln tot €12mln, grotendeels gedreven door hogere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille
- Het resultaat op financiële instrumenten liet een omslag zien van €2mln in 2018 naar -€10mln, met name toe te schrijven aan de hedge-ineffectiviteit van derivaten, onder meer gerelateerd aan hypotheeklen
- Vergeleken met 1HJ19 daalden de totale baten in 2HJ19 met €13mln tot €458mln, wegens lagere netto rentebaten en een lager resultaat uit beleggingen

Operationele lasten 6% lager, met name dankzij lagere personeelskosten

Operationele lasten (in € miljoenen)

| | 2018 | 2019 | Δ | 1HJ19 | 2HJ19 |
|-----------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|
| Totaal operationele lasten | 609 | 574 | -6% | 278 | 296 |
| Wettelijke heffingen | 47 | 41 | -13% | 23 | 18 |
| Gecor. operationele lasten | 562 | 533 | -5% | 255 | 278 |
| Aantal fte's | 3.797 | 3.648 | -4% | 3.693 | 3.648 |
| Interne fte's | 2.993 | 2.991 | -- | 3.015 | 2.991 |
| Externe fte's | 804 | 657 | -18% | 678 | 657 |

Efficiencyratio gecorrigeerd voor wettelijke heffingen



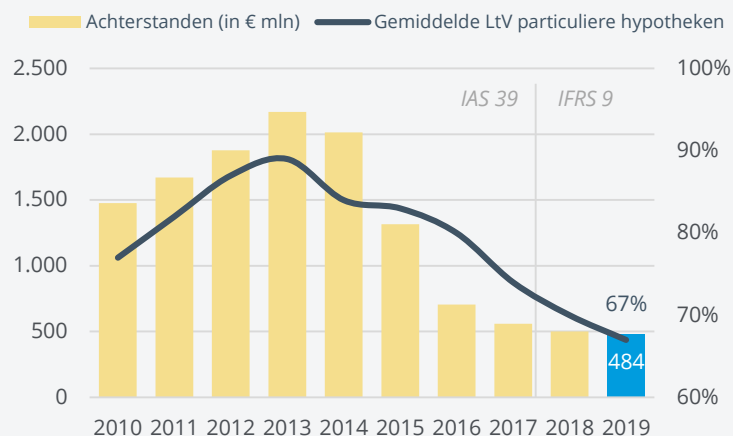
- De operationele lasten daalden met €35mln tot €574mln (-6%)
- De gecorrigeerde operationele lasten daalden met €29mln tot €533mln (-5%), met name gedreven door €29mln lagere personeelskosten. Reorganisatielasten waren lager en een afname van het aantal fte's (-149) droeg eveneens bij aan de daling van de personeelskosten
- De operationele lasten bevatten een positieve herwaardering van €7mln gerelateerd aan een eerdere bijdrage in het kader van het DGS betreffende het faillissement van DSB en €8mln lagere externe advieskosten. In 2018 omvatten operationele lasten een vrijval van voorzieningen van €11mln, grotendeels inzake het Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB
- Wettelijke heffingen waren €6mln lager op €41mln, als gevolg van een €8mln lagere bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds (€7mln). De ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel was €2mln hoger (€34mln), gedreven door de groei in gedekte deposito's
- De gecorrigeerde operationele lasten waren in 2HJ19 €23mln hoger dan in 1HJ19, grotendeels gedreven door een positieve herwaardering van €7mln gerelateerd aan een eerdere bijdrage in het kader van het DGS betreffende het faillissement van DSB in de eerste helft van 2019, en hogere marketingkosten in de tweede helft van het jaar

Lagere terugname van voorzieningen voor leningen; verdere verbetering kwaliteit hypotheekportefeuille

Bijzondere waardeverminderingen (in € miljoenen)

| | 2018 | 2019 | 1HJ19 | 2HJ19 |
|---|------------|-----------|------------|----------|
| Particuliere hypotheekleningen | -8 | 2 | -8 | 10 |
| Mkb-kredieten | -5 | -8 | -3 | -5 |
| Overige retailkredieten | -1 | -2 | -- | -2 |
| Overige | 2 | 1 | -2 | 3 |
| Totaal bijz. waardeverminderingen | -12 | -7 | -13 | 6 |
| Risicokosten particuliere hypotheekleningen | -0,02% | 0,00% | -0,03% | 0,04% |
| Risicokosten totale leningen | -0,03% | -0,01% | -0,05% | 0,01% |

Particuliere hypotheekleningen in achterstand; gemiddelde LtV

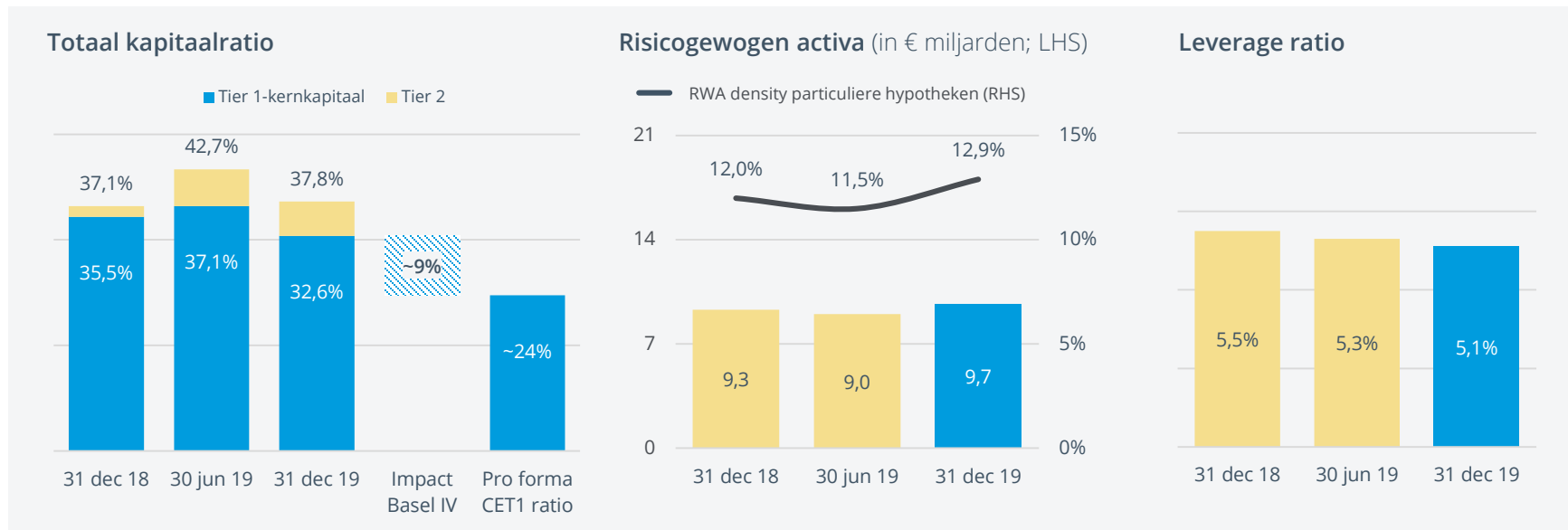


Verdeling particuliere hypotheekleningen (in € miljoenen)

| | 2018 | 1HJ19 | 2019 | % van totaal |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Bruto leningen | 46.824 | 47.162 | 46.963 | 100% |
| - waarvan stage 1 | 44.236 | 45.005 | 43.977 | 93,6% |
| - waarvan stage 2 | 2.039 | 1.657 | 2.446 | 5,2% |
| - waarvan stage 3 | 549 | 500 | 540 | 1,1% |
| Stage 3-dekkingsgraad | 8,4% | 8,4% | 8,0% | |

- In 2019 was er sprake van een terugname van voorzieningen voor leningen van €7mln, na een terugname van €12mln in 2018
- Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheekleningen lieten een omslag zien naar €2mln (2018: -€8m). In 2HJ19 leidden aanpassingen in de voorzieningenmethodiek voor aflossingsvrije hypotheekleningen en in het voorzieningenmodel tot een toename van als stage 2 geclassificeerde hypotheekleningen en gerelateerde voorzieningen. Als gevolg van een correctie op de classificatie van non-performing forborne hypotheekleningen lieten stage 3 particuliere hypotheekleningen in 2HJ19 een toename zien
- Particuliere hypotheekleningen in achterstand (langer dan 1 dag) daalden van €502mln tot €484mln, 1,0% van totaal bruto leningen
- Gemiddelde LtV van particuliere hypotheekleningen daalde verder tot 67% (2018: 70%)

Lagere Tier 1-kernkapitaalratio na kapitaaluitkering aan NLFI



- In 2019 daalde de Tier 1-kernkapitaalratio tot 32,6%, door een afname van het kernkapitaal en een toename van de RWA
 - Het Tier 1-kernkapitaal daalde met €157mln, met name als gevolg van de kapitaaluitkering van €250mln aan NLFI in december 2019 en de dividendbetaling over 2018 van €161mln, deels gecompenseerd door winstinhouding
 - De RWA stegen met €0,4mrd. Aanvullende tijdelijke verplichtingen vanuit de door de toezichthouder in 2018 uitgevoerde Targeted Review Internal Models (TRIM) resulteerden in een stijging van €0,8mrd. Deze werd deels tenietgedaan door de RWA-impact van een vermindering van het kredietrisico van de particuliere hypotheekportefeuille gedreven door verbeterde economische omstandigheden
- De leverage ratio daalde in 2019 tot 5,1%, door een daling van het Tier 1-kernkapitaal en een groei van het balanstotaal
- Op basis van de balans per 31 december 2019, schatten we in dat de Tier 1-kernkapitaalratio als gevolg van de volledige infasering van Basel IV met circa 9%-punt zal dalen. Vooruitlopend op de implementatie van Basel IV heeft DNB in oktober 2019 aangekondigd de minimale risicoweging voor niet-NHG hypotheekportefeuilles van Nederlandse banken te verhogen. Dit zal naar verwachting in het najaar van 2020 leiden tot een toename van onze RWA met €1,0mrd, met als gevolg een daling van de Tier 1-kernkapitaalratio van 3,0%-punt

Vooruitzichten

- De netto rentebaten zullen in 2020 naar verwachting lager zijn dan in 2019, hoofdzakelijk door lagere rentebaten op hypotheeklen in de aanhoudend lage rente-omgeving. Gegeven ons beleid voor 2020 inzake spaartarieven zullen de lagere rentelasten op spaartegoeden deze daling niet kunnen compenseren
- Voor 2020 verwachten we geen verdere daling van de totale operationele lasten exclusief wettelijke heffingen
- Voor 2020 verwachten we dat bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen laag zullen blijven, gegeven de macro-economische vooruitzichten
- Alles bijeengenomen verwachten we dat de nettowinst in 2020 lager zal zijn dan 2019



Q&A

Bezoekadres
Hojel City Center
A-gebouw
Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht

Postadres
Postbus 8444
3503 RK Utrecht

