

Resultaten 2018

PERSPRESENTATIE

Maurice Oostendorp, CEO

Annemiek van Melick, CFO



Belangrijkste punten 2018

- **Aanhoudende commerciële groei:**

- **Netto groei nieuwe betaalrekeningklanten met 79.000 naar 1,49 miljoen.** Bijna één op de vier van de nieuwe betaalrekeningen werd bij één van onze merken geopend, ruim boven ons marktaandeel op basis van de totale portefeuille van circa 8%
- **Verdere stijging hypotheekportefeuille met €1,3mrd tot €47,3mrd;** nieuwe hypotheekproductie steeg met 7% tot €5,9mrd

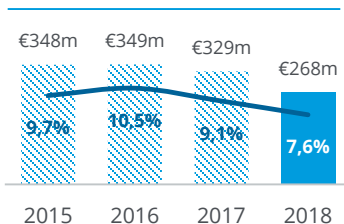
- **Financiële prestaties:**

- **Nettowinst van €268mln;** daling van 19% ten opzichte van 2017, met name door een lager resultaat op beleggingen en financiële instrumenten (deze waren in 2017 incidenteel hoog) en een lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen
- **REV van 7,6%,** gebaseerd op een sterke kapitaalpositie: Tier 1-kernkapitaalratio steeg tot 35,5%; leverage ratio stabiel op 5,5%

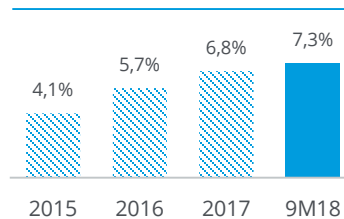
- **Verskillende initiatieven op het gebied van Bankieren met de menselijke maat**

- Circa 150.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek persoonlijk benaderd
- Gestart met het actief terughalen van 6.000 klantdossiers bij incassobureaus
- Introductie van de ASN Hypotheek, met eigenschappen om duurzaam wonen te stimuleren

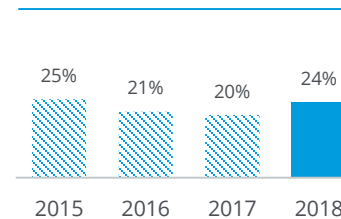
Nettowinst en REV



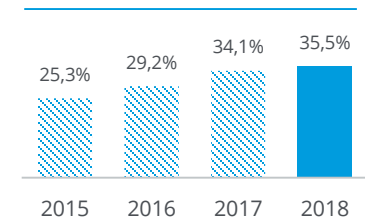
Marktaandeel
nieuwe hypotheeken



Marktaandeel
nieuwe betaalrekeningen

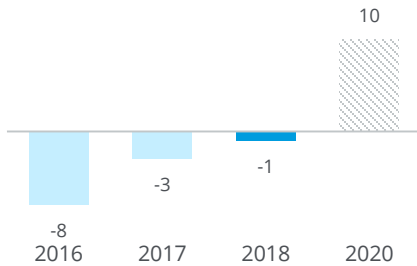


Tier 1-kernkapitaalratio

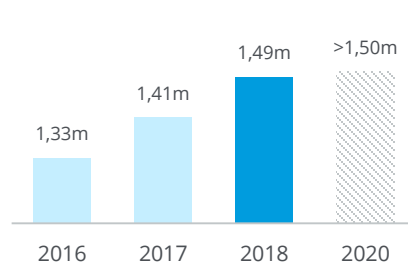


Voortgang langetermijndoelstellingen

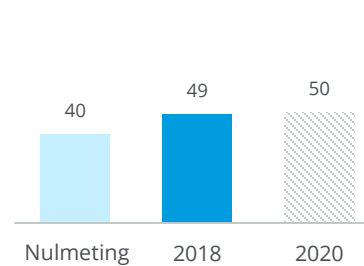
Klantgewogen NPS



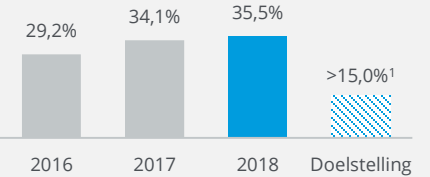
Betaalrekeningklanten



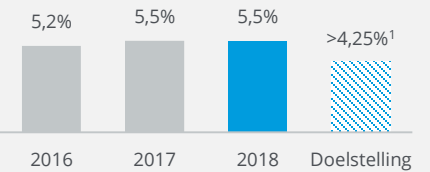
Barometer Financiële onbezorgdheid



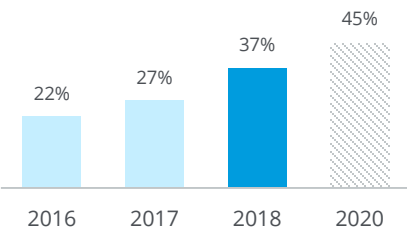
Tier 1-kernkapitaalratio



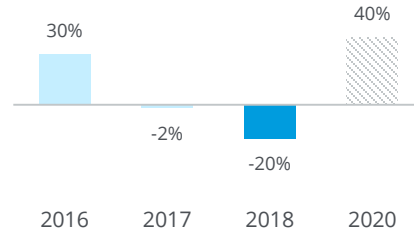
Leverage ratio



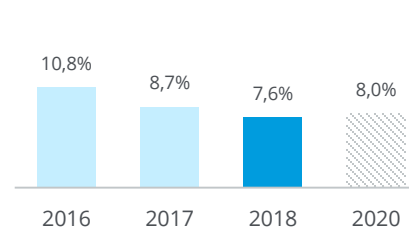
Klimaatneutrale balans



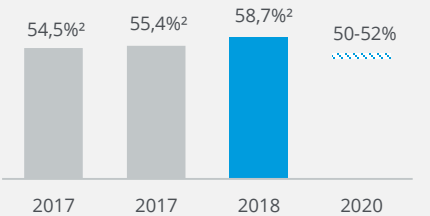
Medewerker NPS



REV³



Efficiencyratio



We zijn voornemens in de tweede helft van 2019 een update van onze lange termijndoelstellingen te publiceren

1. Bankieren met de menselijke maat

Erkenning voor Bankieren met de menselijke maat

Wij worden in toenemende mate erkend als een bank, die haar missie Bankieren met de menselijke maat ook daadwerkelijk in praktijk weet te brengen

Hoge beoordelingen voor ons duurzaamheidsbeleid

- **oekom research**
Met een B- rating (maart 2018), behoort de Volksbank tot de drie leiders binnen de financiële sector (Mortgages and Public sector)
- **Sustainalytics**
Per december 2018 was de Volksbank met een score van 90 voor ESG prestaties nummer 1 uit 341 geanalyseerde banken wereldwijd
- **MSCI**
In 2018 ontving de Volksbank een A-rating (op een schaal van AAA-CCC) in de MSCI ESG Ratings assessment
- **DZ Bank**
In het EESG-rating model van DZ Bank scoort de Volksbank 82 punten. Dit is per december 2018 de hoogste score binnen de bankensector

Erkenning voor onze missie

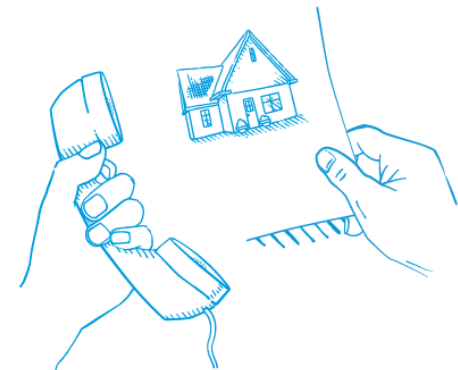
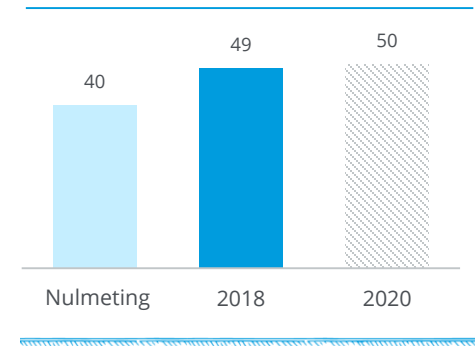
- In september 2018 ontving de Volksbank de **Management Scope Corporate Impact Award**, als bedrijf met de grootste maatschappelijke impact
- Wij scoorden het hoogst in het in december 2018 gepubliceerde rapport van de **Eerlijke Bankwijzer**
- Ook onze merken hebben diverse prijzen in de wacht gesleept, zowel voor hun dienstverlening op het gebied van hypotheeken als voor diverse websites



Bijdragen aan de financiële weerbaarheid van onze klanten

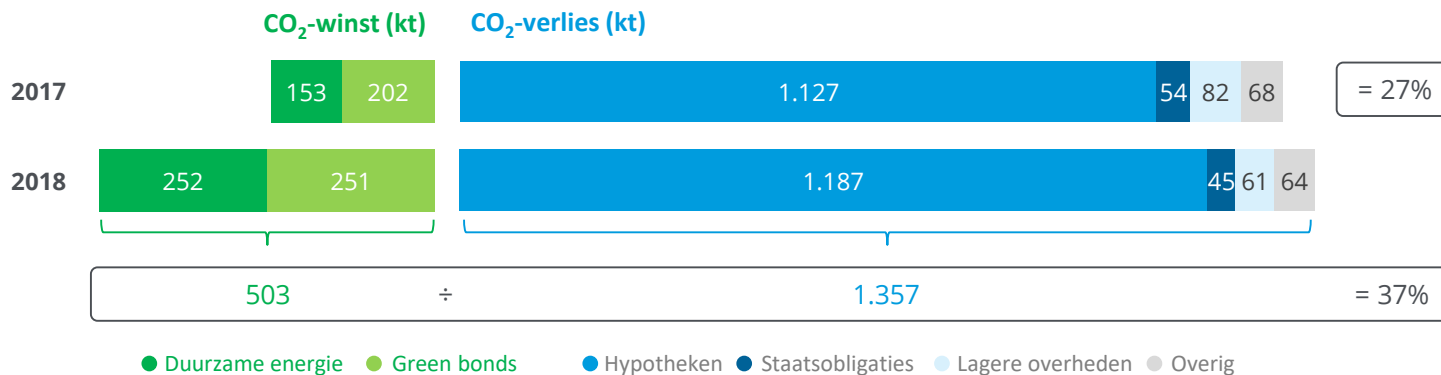
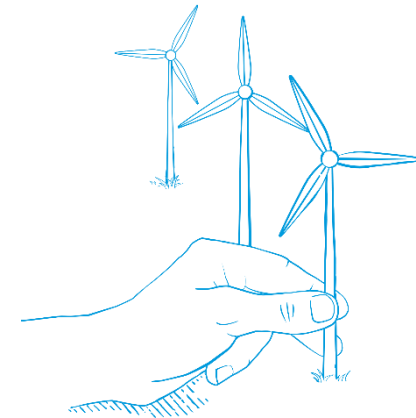
- In 2018 hebben we preventief beheer ingericht bij de merken BLG Wonen, RegioBank en SNS. Klanten kunnen ons benaderen over verwachte betalingsproblemen en wij nemen ook zelf contact op met kwetsbare klanten
- We hebben proactief contact opgenomen met klanten met een aflossingsvrije hypotheek, om hen te stimuleren af te lossen of vermogen op te bouwen. Inmiddels hebben we circa 150.000 klanten benaderd
- We hebben circa 6.000 klantendossiers teruggehaald bij incassobureaus en beheren vorderingen in achterstand nu zelf
- Begin 2018 hebben we financiële weerbaarheid meetbaar gemaakt in een doelstelling voor 2020. Wij vragen klanten of zij merken dat de bank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen. De nulmeting in januari 2018 resulteerde in een score van 40. Vanaf het tweede kwartaal hebben we in de vraagstelling 'de bank' vervangen door onze specifieke bankmerken; dit verklaart grotendeels de stijging tot 49

Barometer Financiële onbezorgdheid



10%-punten stijging in onze klimaatneutrale balans tot 37%

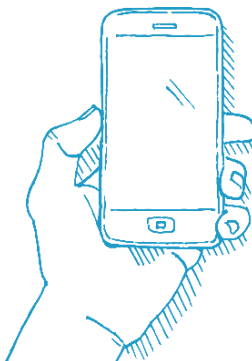
- In 2018 steeg de klimaatneutraliteit van onze balans met 10%-punten tot 37%
- De CO₂-winst nam toe dankzij toegenomen financieringen in duurzame energieprojecten (+€105mln tot €650mln), met name in vier windparken: Nobelwind, Rentel, Northwester 2 and Merkur Offshore, en investeringen in groene obligaties (+€101mln tot €541mln)
- We hebben ook nieuwe initiatieven genomen om klanten te helpen hun woning te verduurzamen. Een goed voorbeeld is de in 2018 geïntroduceerde ASN Hypotheek, die klanten in staat stelt om energiebesparende maatregelen te financieren
- Het CO₂-verlies van onze hypotheekportefeuille bleef vrijwel gelijk. Een lichte verbetering van het gemiddelde energielabel van de gefinancierde woningen werd tenietgedaan door een toename van de hypotheekportefeuille
- We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 oplopend tot 100% in 2030



Vereenvoudiging van onze bedrijfsvoering; innoveren als een slimme toepasser

Vereenvoudiging van onze bedrijfsvoering

- We hebben het offerte- en aanvraagproces voor hypotheken aanzienlijk vereenvoudigd
- Eind 2016 is de verwachting uitgesproken dat het aantal arbeidsplaatsen bij de Volksbank tot en met 2020 met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft onze vaste bezetting
- Inmiddels is het aantal medewerkers in vast dienstverband ten opzichte van 2016 met 361 gedaald naar 2.993 fte
- Echter, het aantal externe medewerkers is met 153 toegenomen tot 804 fte om tijdelijke tekorten op te vangen bij projecten gerelateerd aan wet- en regelgeving



Innoveren als een slimme toepasser

- De pilot voor de app 'Een-tweetje' is succesvol afgerond. De app wordt begin 2019 geïntroduceerd bij de klanten van SNS
- We hebben 'Mijn Budget' ontwikkeld, een functionaliteit waarmee klanten op basis van AI inzicht krijgen in wat ze aan het eind van de maand nog te besteden hebben
- In voorbereiding op de introductie van PSD2, hebben we een hoofdschakelaar ontwikkeld waarmee klanten het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan kunnen zetten
- In 2018 hebben we samen met Privacy First het initiatief genomen tot een privacy gedragscode. De verdere ontwikkeling is in 2019 overgedragen aan de Betaalvereniging Nederland

Opties voor de toekomst

- In het najaar van 2018 heeft NL Financial Investments (NLFI) haar tweede voortgangsrapportage uitgebracht over de privatisering van de Volksbank. In juni 2016 had NLFI aangegeven dat de Volksbank twee tot drie jaar nodig heeft voordat er een besluit genomen kan worden over een privatisering
- Op basis van de nieuwste rapportage van NLFI concludeerde de minister van Financiën dat de Volksbank deze periode minimaal nodig zal hebben om de gedeelde waarde-ambitie verder uit te werken en haar maatschappelijke identiteit verder te versterken
- Zodra de Volksbank gereed is voor privatisering zal NLFI de minister van Financiën daarover adviseren. Mocht dat medio 2019 nog niet aan de orde zijn, dan zal NLFI wederom een voortgangsrapportage uitbrengen en ingaan op de op dat moment verwachte timing

2. Commerciële ontwikkelingen

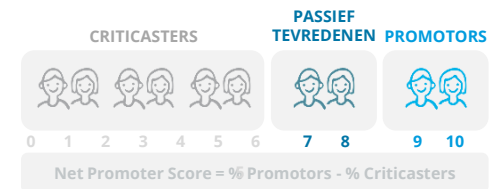
Lichte verbetering van onze klantgewogen Net Promoter Score

Net Promoter Score

(in %)

Merk	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Trend 2010-2018
SNS	-39	-28	-26	-18	-13	-11	
ASN Bank	+19	+12	+19	+14	+17	+18	
RegioBank	-7	-7	+5	+2	+7	+12	
BLG Wonen	-15	-14	-42	-29	-24	-22	
Gewogen gemiddelde	-21	-16	-12	-8	-3	-1	

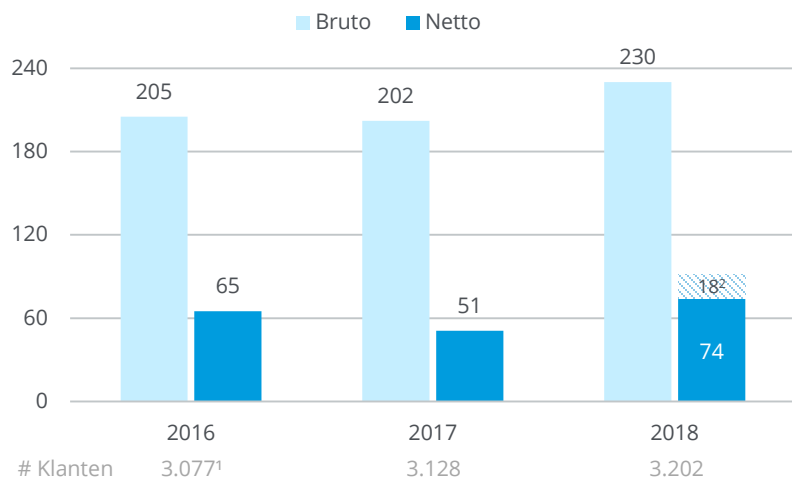
- Ten opzichte van 2017 verbeterde onze klantgewogen NPS van -3 tot -1: alle merken droegen hieraan bij
- ASN Bank (+18) en RegioBank (+12) blijven behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS



Opening van nieuwe betaalrekeningen drijvende kracht achter groei aantal klanten

Ontwikkeling klanten

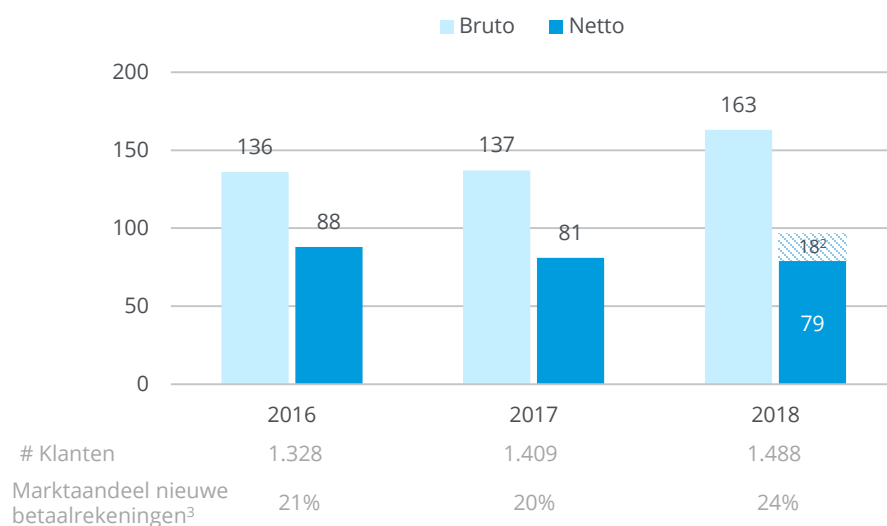
In duizenden



- In 2018 verwelkomden de merken van de Volksbank 230.000 nieuwe klanten
- Netto groei van 74.000 was fors hoger dan in 2017, voornamelijk dankzij een hogere instroom van klanten. Daarnaast was er in 2017 een uitstroom van (mono) spaarklanten en van klanten na de stopzetting van de ZwitserlevenBank-propositie

Ontwikkeling klanten met een betaalrekening

In duizenden



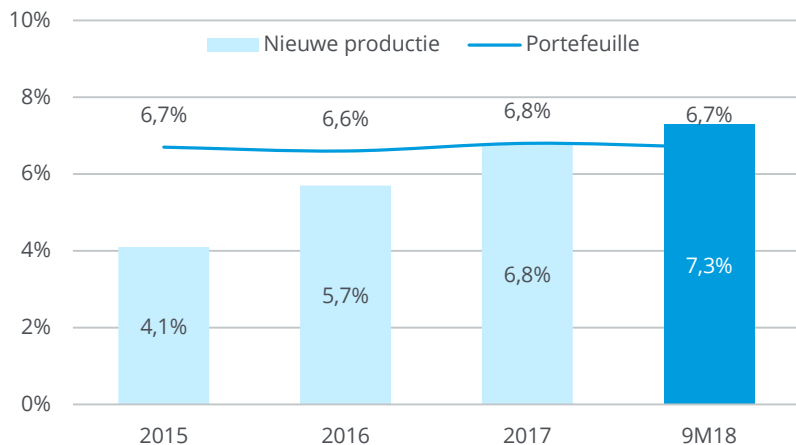
- 79.000 netto nieuwe klanten met een betaalrekening, bijna gelijk aan de groei in 2017, ondanks een correctie voor inactieve klanten met een betaalrekening (-18.000)
- In 2018 werd 24% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij één van onze merken: ASN Bank, RegioBank en SNS
- Marktaandeel betaalrekeningen gebaseerd op de totale portefeuille in Nederland bedroeg circa 8%

[1] Inclusief een aanpassing (+5k) als gevolg van definitieveranderingen [2] Correctie voor inactieve betaalrekeningklanten [3] marktonderzoek uitgevoerd door GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT)

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

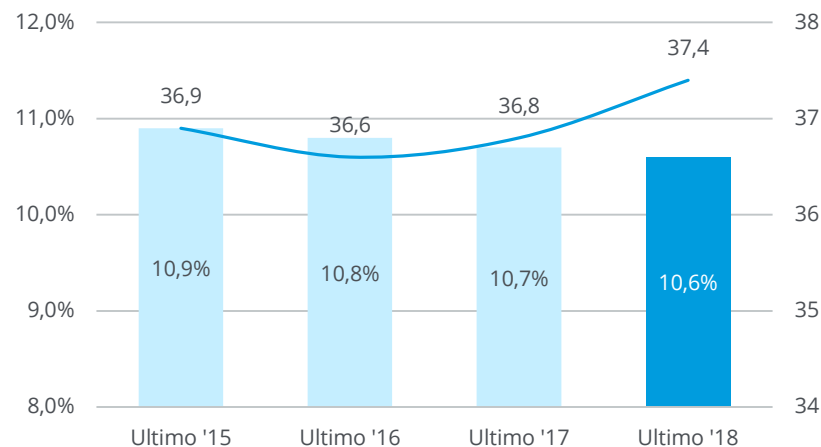
Marktaandeel particuliere hypotheek

In %



Marktaandeel en portefeuille particuliere spaartegoeden

Linker-as in % Rechter-as in € miljarden



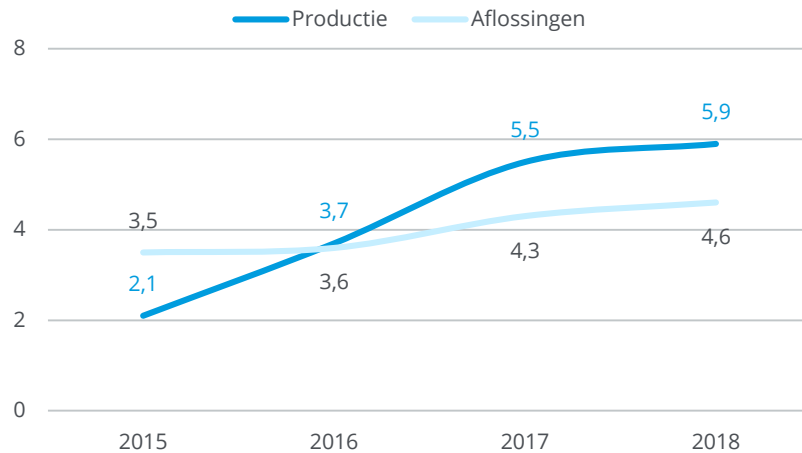
- Ons marktaandeel nieuwe hypotheek steeg tot 7,3%
- Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef het marktaandeel vrijwel stabiel op 6,7%
- Cijfers per 9M18 vanwege niet tijdig beschikbaar zijn van de 2018 cijfers

- Particuliere spaartegoeden stegen met €0,6mrd tot €37,4mrd (+2%)
- De Nederlandse particuliere spaarmarkt groeide licht naar €354mrd, van €341mrd (+4%), zowel door autonome groei als door een bijstelling van de marktomvang door DNB
- Marktaandeel spaartegoeden in 2017 is met -0,1%-punt bijgesteld naar 10,7% vanwege de bijstelling van de marktomvang door DNB

Gestage en gecontroleerde toename particuliere hypotheekportefeuille

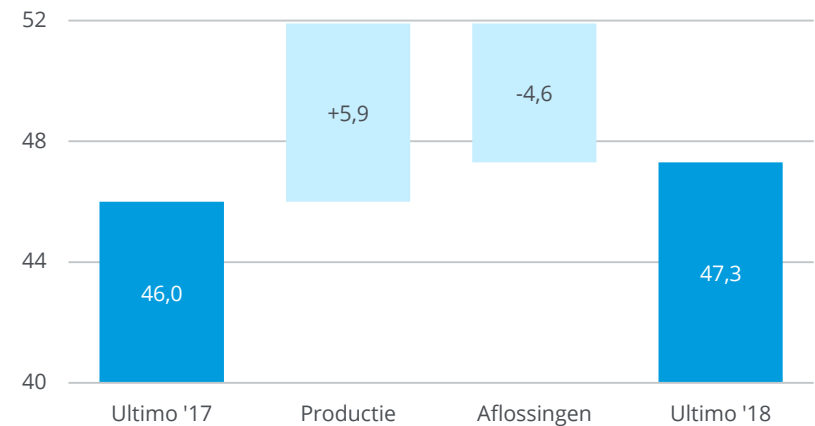
Hypotheekproductie t.o.v. aflossingen

In € miljarden



Ontwikkeling bruto hypotheekportefeuille 2018¹

In € miljarden



- De particuliere hypotheekportefeuille steeg met €1,3mrd tot €47,3mrd, dankzij de hogere productie (€5,9mrd; +7%) en een hoog niveau van klantbehoud
- Het totale aflossingsniveau van €4,6mrd was 7% hoger ten opzichte van 2017 (€4,3mrd) ondanks een lichte afname van het aantal verhuizingen. Contractuele aflossingen namen geleidelijk toe, voornamelijk als gevolg van een toename van het aandeel annuïtaire hypotheke in de totale portefeuille. Daarnaast was er een toename in aflossingen van overbruggingskredieten
- Totale renteherzieningen daalden tot €3,3mrd (2017: €5,1mrd), na hoge niveaus van (vroegtijdige) renteherzieningen in de afgelopen jaren

[1] Productie en aflossingen exclusief hypotheekomzettingen

3. Financiële resultaten & vooruitzichten

Lagere nettowinst, hoofdzakelijk door lagere totale baten en een lagere vrijval van kredietvoorzieningen; REV van 7,6% gebaseerd op een sterke kapitaalpositie

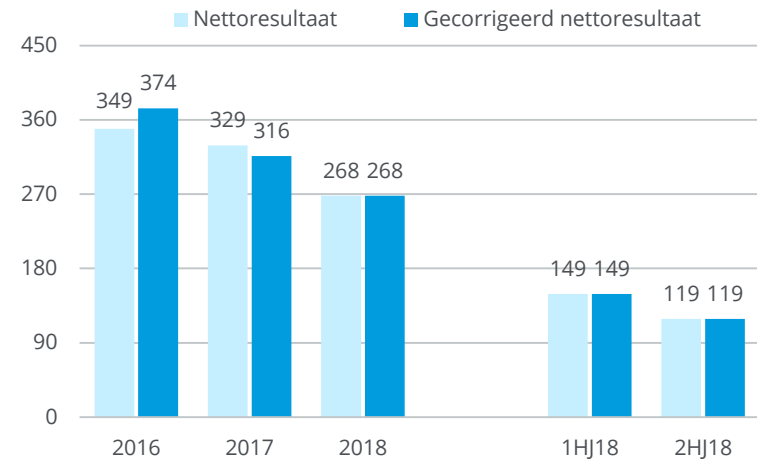
Resultaat

In € miljoenen

	2017	2018	1HJ18	2HJ18
Nettoresultaat	329	268	149	119
Reële waardemutaties van hypotheke en daaraan verbonden derivaten	13	--	--	--
Totaal incidentele posten	13	--	--	--
Gecor. nettoresultaat	316	268	149	119
Rendement op eigen vermogen	9,1%	7,6%	8,5%	6,8%
Gecor. rendement op eigen vermogen	8,7%	7,6%	8,5%	6,8%

Resultaat

In € miljoenen



- De nettowinst daalde met 19% naar €268mln, voornamelijk door lagere totale baten en een lagere vrijval van kredietvoorzieningen
- Het rendement op eigen vermogen was 7,6%, een daling ten opzichte van 2017 (8,7%), als gevolg van een lagere nettowinst
- Per 1 januari 2018 zijn de voormalige DBV-hypotheke geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Hierdoor is de volatiliteit in de winst- en verliesrekening gerelateerd aan deze hypotheke geëlimineerd. De nettowinst over 2017 omvatte echter nog €13mln aan positieve reële waardemutaties uit deze bron
- In 2HJ18 bedroeg de nettowinst €119mln, €30mln lager dan in 1HJ18, grotendeels toe te schrijven aan een omslag in bijzondere waardeverminderingen. Daarnaast waren de totale operationele lasten en de effectieve belastingdruk hoger

Totale baten in 2018 7% lager, voornamelijk door lagere koerswinsten op obligaties, lagere incidentele items (DBV-hypotheken) en lagere netto rentebaten

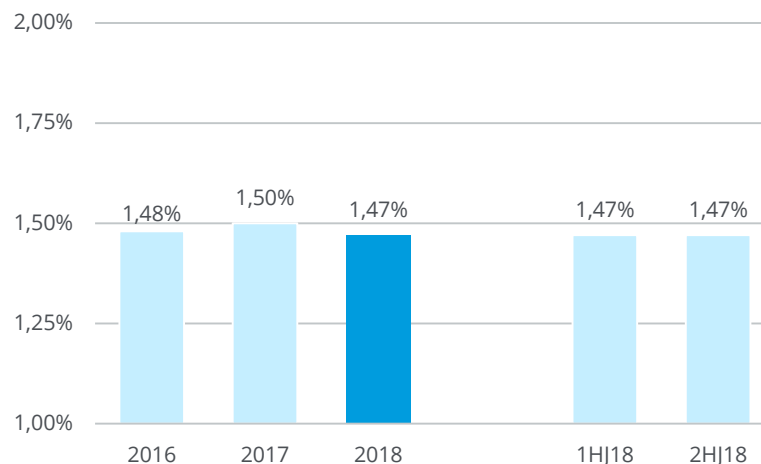
Baten

In € miljoenen

	2017	2018	1HJ18	2HJ18
Netto rentebaten	924	908	455	453
Netto provisie & beheervergoedingen	49	44	21	23
Resultaat uit beleggingen	26	3	-3	6
Resultaat op financiële instrumenten	28	2	7	-5
Overige operationele opbrengsten	1	1	--	1
Totaal baten	1,028	958	480	478
Incidentele posten	17	--	--	--
Gecorrigeerde baten	1,011	958	480	478

Rentemarge

(% van gemiddelde activa)



- De netto rentebaten daalden met €16mln tot €908mln (-2%). Lagere rentelasten op spaartegoeden compenseerden niet volledig de lagere rentebaten uit hypotheek en de impact van hogere rentelasten verbonden aan derivaten
- De rentemarge was fractioneel lager op 147 bps (2017: 150 bps), volledig toe te schrijven aan lagere netto rentebaten
- De netto provisie en beheervergoedingen waren €5mln lager, beïnvloed door de herclassificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen naar netto rentebaten (-€10m). Hiervoor gecorrigeerd waren netto provisie en beheervergoedingen hoger
- Het resultaat uit beleggingen daalde met €23mln tot €3mln, grotendeels gedreven door lagere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille
- Het resultaat op financiële instrumenten daalde met €26mln tot €2mln, gedreven door de afwezigheid van positieve reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten, deze bedroegen €17mln in 2017, en lagere handelsresultaten
- Vergeleken met 1HJ18 daalden de totale baten in 2HJ18 met €2mln tot €478mln

Gecorrigeerde operationele lasten vrijwel gelijk, ondanks vooruitgang met efficiencymaatregelen

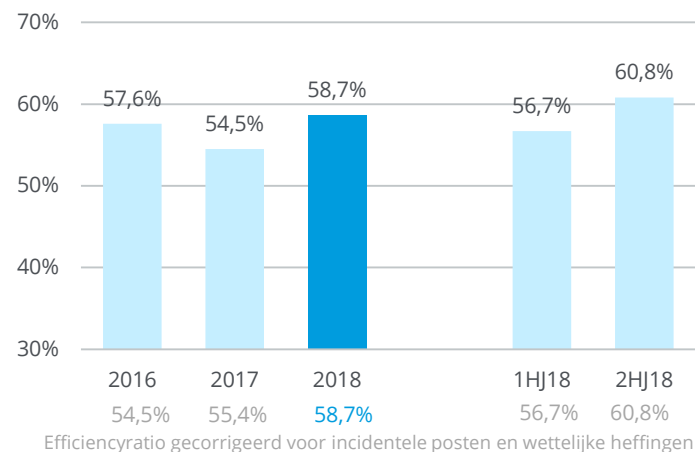
Operationele lasten

In € miljoenen

	2017	2018	1HJ18	2HJ18
Totale operationele lasten	603	609	301	308
Wettelijke heffingen	43	47	29	18
Gecor. operationele lasten	560	562	272	290
Aantal fte's	3.945	3.797	3.945	3.797
Interne fte's	3.231	2.993	3.155	2.993
Externe fte's	714	804	771	804

Efficiencyratio gecorrigeerd voor wettelijke heffingen

In %



- Gecorrigeerde operationele lasten waren vrijwel gelijk op €562mln. De impact van efficiencymaatregelen en lagere niet kredietrisico-gerelateerde voorzieningen werd tenietgedaan door hogere kosten gerelateerd aan nieuwe wet- en regelgeving en loonstijgingen
- Efficiencymaatregelen leidden tot een afname van 238 interne fte's. Echter, externe fte's namen toe met 90 om tijdelijke tekorten op te vullen
- Niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen daalden met €9mln tot €11mln
- Wettelijke heffingen waren €4mln hoger op €47mln, gedreven door een €5m hogere contributie aan het resolutiefonds (€15m). De ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel was vrijwel gelijk op €32mln
- Gecorrigeerde operationele lasten waren in 2HJ18 hoger dan in 1HJ18, voornamelijk door een omslag in niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen. Ook marketing- en advieskosten waren hoger

Lagere netto vrijval van voorzieningen; sterke daling in hypotheek in achterstand

Bijzondere waardeverminderingen¹

In € miljoenen

	2017	2018	1HJ18	2HJ18
Particuliere hypotheek	-21	-8	-8	--
Mkb-kredieten	-9	-5	-7	2
Overige retailkredieten	6	-1	-2	1
Overige	0	2	1	1
Totaal bijz. waardeverminderingen	-24	-12	16	4
Risicokosten particuliere hypotheek	-0,05%	-0,02%	-0,03%	0,00%
Risicokosten totale leningen	-0,05%	-0,04%	-0,07%	0,01%

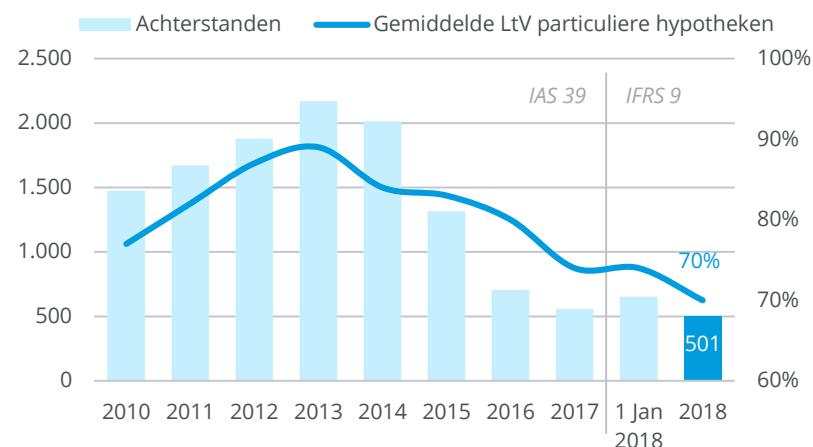
Verdeling particuliere hypotheek

In € miljoenen

	1 jan 18	1HJ18	2018	% of total
Bruto leningen	45.551	46.370	46.824	100%
- waarvan stage 1	42.366	43.706	44.236	94,5%
- waarvan stage 2	2.467	2.030	2.039	4,4%
- waarvan stage 3	718	634	549	1,2%

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

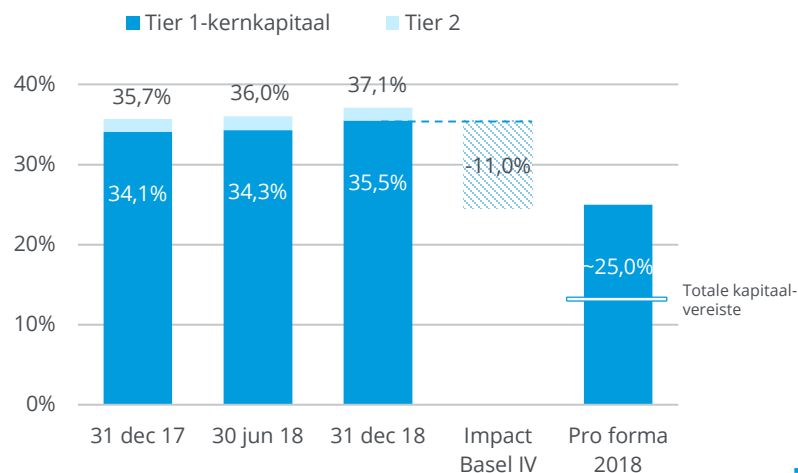
Particuliere hypotheek in achterstand, gemiddelde LtV



- Verbeterende macro-economische omstandigheden en een verdere toename in huizenprijzen bleven een positief effect hebben op bijzondere waardeverminderingen, resulterend in een netto vrijval van €12mln
- 2HJ18 omvatte een dotatie van €10mln gerelateerd aan een additionele voorziening voor leningen die langer dan 5 jaar in default zijn, waarvan €6mln voor particuliere hypotheek en €4mln voor mkb-kredieten
- Afname in particuliere hypotheek in achterstand (langer dan 1 dag) van €0,7mrd tot €0,5mrd, 1,1% van totaal bruto leningen
- Verdere afname in stage 2 en 3 leningen; stage 3 dekingsgraad verbeterde tot 8,6% (1 jan '18: 7,4%)
- Gemiddelde LtV van particuliere hypotheek lager op 70% (2017: 74%)

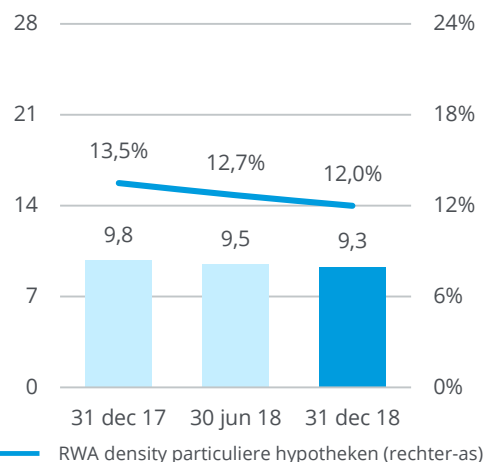
Verdere verbetering CET1 ratio gedreven door lagere RWA; leverage ratio stabiel

Totaal kapitaalratio

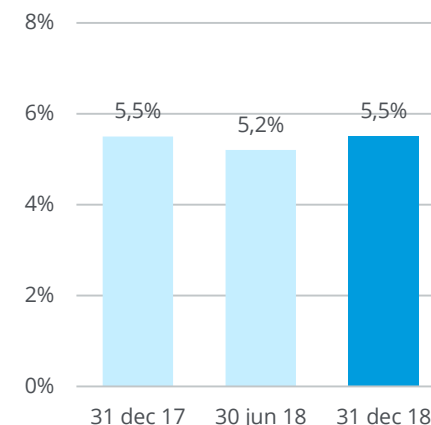


Risicogewogen activa

(in € miljarden; linker-as)



Leverage ratio



- In 2018 steeg de Tier 1-kernkapitaalratio met 1,2%-punt tot 35,5% door lagere RWA, ondanks een negatieve impact van IFRS 9 van 2,1%-punt
- RWA daalden naar €9,3mrd (2017: €9,8mrd). De gemiddelde risicoweging van de particuliere hypotheeken daalde tot 12,0%
- De leverage ratio bleef stabiel op 5,5%, ondanks een negatieve impact van IFRS 9 van 0,3%-punt
- Wij zijn voornemens de Volksbank N.V. te fuseren met de Volksholding B.V. Na deze fusie zal Tier 2-kapitaal en in de toekomst uit te geven Tier 1-kapitaal volledig meetellen in de totaal kapitaalratio. Dit zou een totaal kapitaalratio van 40,8% impliceren ultimo 2018
- Voorgestelde dividenduitkering van €161 mln aan NLF1, corresponderend met een pay-out ratio van 60% (2017: €190mln; 60%)
- Voortvloeiend uit de SREP is de Volksbank vanaf 1 januari 2019 verplicht te voldoen aan een minimum totale kapitaalvereiste (overall capital requirement, OCR) van 14,0%¹, waarvan tenminste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal moet bestaan
- Wij zijn voornemens een update te geven van onze kapitaaldoelstellingen in de tweede helft van 2019 (nu: CET 1 ratio: >15%; leverage ratio: >4,25%)

Vooruitzichten

- Als gevolg van internationale handelsspanningen, de Brexit en neerwaarts bijgestelde macroeconomische verwachtingen voor een aantal Europese landen, waaronder Duitsland zal naar verwachting de economische groei in Nederland in 2019 afnemen. De werkloosheid zal niet veel verder kunnen dalen, terwijl de prijsstijging op de huizenmarkt afvlakt en het aantal transacties verder afneemt. Vanwege de zwakkere macro-economische vooruitzichten verwachten we dat het huidige lage renteklimaat in Europa voor de korte tot middellange termijn aanhoudt. Netto rentebaten zullen hierdoor naar verwachting lager zijn dan in 2018
- In 2019 zal de verwachte daling van de totale operationele lasten de lagere rentebaten vermoedelijk niet volledig compenseren
- Op basis van de bijgestelde macro-economische ramingen verwachten we dat de waardeverminderingen op leningen niet langer een vrijval zullen laten zien, maar wel beperkt blijven
- Alles bijeengekomen verwachten we dat de nettowinst in 2019 licht lager zal zijn dan in 2018

Q&A

de volksbank

Bezoekadres

Hojel City Center
A-gebouw
Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht

Postadres

Postbus 8444
3503 RK Utrecht

