

de volksbank

Resultaten 2016

Persbericht

2016

De Volksbank rapporteert over 2016 een nettowinst van € 329 miljoen

Verbetering in onze bankenfranchise: 21% van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij ASN Bank, RegioBank of SNS; hoger marktaandeel nieuwe particuliere hypotheekportefeuille

Utrecht, 23 februari 2017

UPDATE STRATEGIE

- Naam van SNS Bank N.V. per 1 januari 2017 gewijzigd in de Volksbank N.V. Deze naamsverandering onderstreept de koers die de bank heeft uitgezet richting een maatschappelijke, mensgerichte en duurzame bank
- Focus op optimaliseren van 'gedeelde waarde' voor klanten, de maatschappij, medewerkers en onze aandeelhouder

BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

- Verbetering algemeen klanttevredenheidscijfer; verscheidene banksectorspecifieke prijzen; succesvolle uitrol Hypotheek Looptijdservice
- Medewerker NPS: 30% (2015: 34%)
- Balans 23% klimaatneutraal (2015: 20%)

COMMERCIEËLE ONTWIKKELINGEN

- De Volksbank verwelkomde 136.000 nieuwe klanten met een betaalrekening: netto groei van 88.000 (+7%)
- Forse stijging nieuwe particuliere hypotheekproductie naar € 3,7 miljard (+76%); marktaandeel nieuwe particuliere hypotheek hoger op 5,7% (2015: 4,1%); particuliere hypotheekportefeuille vrijwel stabiel op € 44,9 miljard
- Daling van 1% in particuliere spaartegoeden naar € 36,6 miljard; licht lager marktaandeel van 10,7%

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

- Lagere nettowinst van € 329 miljoen (2015: € 348 miljoen) wegens omslag in een reële waardeverandering op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten (-€ 36 miljoen) en overige incidentele posten
- De nettowinst over 2016 is inclusief een eenmalige voorziening van € 24 miljoen netto voor plannen ter verbetering van de operationele efficiëntie
- Hogere nettowinst exclusief incidentele posten van € 354 miljoen (2015: € 335 miljoen), waarbij de invloed van een lagere rentemarge en hogere wettelijke heffingen ruimschoots werd gecompenseerd door een aanzienlijke vrijval van voorzieningen voor leningen en een hoger resultaat uit beleggingen
- De vrijval van voorzieningen voor leningen van € 68 miljoen was hoofdzakelijk het gevolg van een forse daling van de leningen in achterstand (2015: bijzondere waardeverminderingen van € 37 miljoen)
- Gecorrigeerde efficiencyratio hoger op 56,0% (2015: 53,4%) vanwege lagere baten; gecorrigeerde operationele lasten 2% lager
- Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen van 10,3% (2015: 10,7%)
- Stijging van Tier 1-kernkapitaalratio naar 29,2% (2015: 25,3%); leverage ratio: 5,2% (2015: 4,7%)
- Voorgestelde dividenduitkering van € 135 miljoen over 2016 aan NLFI (2015: € 100 miljoen)

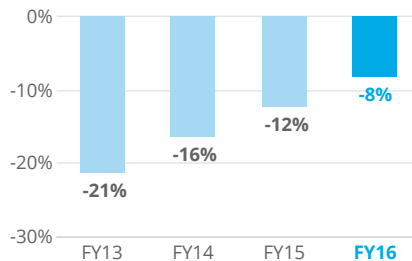
"In 2016 heeft onze aanhoudende focus op bankieren met de menselijke maat tot een verdere versterking van onze bankenfranchise geleid, zoals blijkt uit de verbetering van het marktaandeel nieuwe particuliere hypotheek, het aantal klanten en de klanttevredenheidscijfers. De kwaliteit van onze kredietportefeuille is verbeterd, waardoor onze nettowinst over 2016 profiteerde van een aanzienlijke vrijval van voorzieningen voor leningen. Dit heeft de impact van de lagere rentemarge beperkt. Het is onze ambitie om in de komende periode de waarde van onze bank te optimaliseren voor al onze stakeholders, te weten klanten, de maatschappij, medewerkers en onze aandeelhouder door onze maatschappelijke identiteit te versterken, onze kosten te verlagen en een innovatiebeleid als slimme toepasser te voeren. De resultaten over 2016 en onze sterke kapitalisatie bieden de Volksbank en haar merken een solide basis om onze plannen ten uitvoer te brengen", aldus Maurice Oostendorp, directievoorzitter van de Volksbank.

Kerncijfers

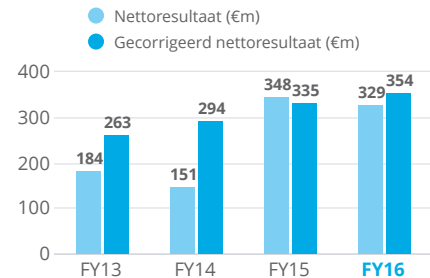
Klanten (in 1.000)



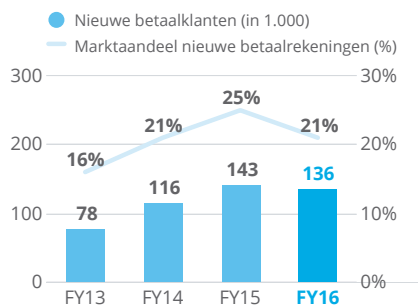
Net Promoter Score (klant- gewogen gemiddelde van alle merken %)



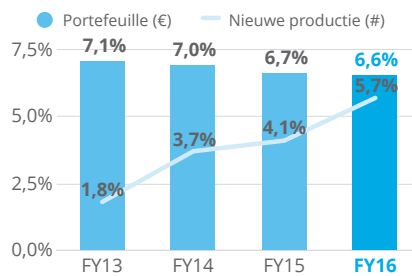
Netto resultaat / gecorrigeerd netto resultaat ¹ (€ mln)



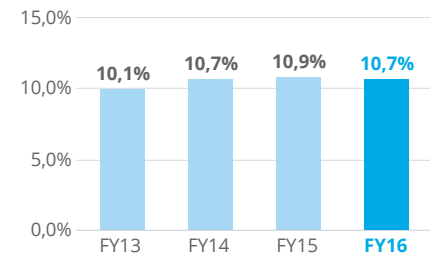
Betalen²



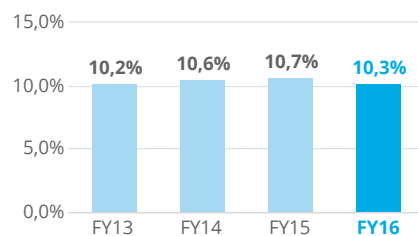
Marktaandeel hypotheek (%)



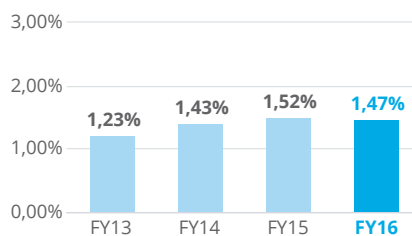
Marktaandeel particuliere spaartegoeden (%)



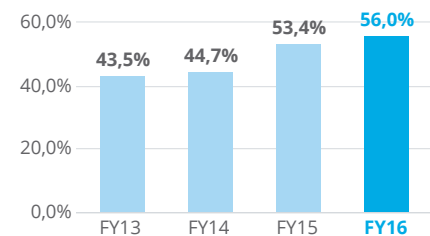
Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen ¹ (%)



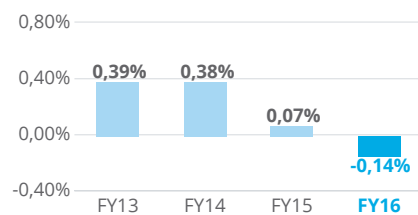
Rentemarge (% gemiddelde activa)



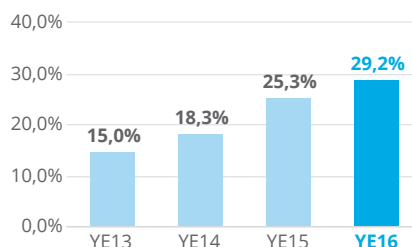
Gecorrigeerde efficiency ratio ¹ (%)



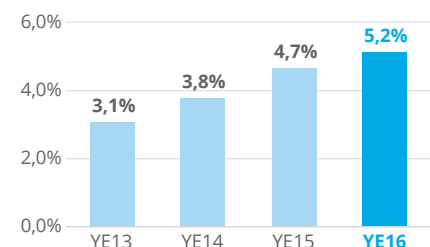
Bijzondere waarde- verminderingen op leningen (% gemiddelde bruto leningen)



Tier 1-kernkapitaalratio (%)



Leverage ratio (%)



1. Gecorrigeerd voor incidentele posten

2. Bron marktaandeel nieuwe betaalrekeningen: marktonderzoek GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT)

Voorwoord

Update strategie en doelstellingen

Om haar onderscheidende identiteit te benadrukken, is de naam van SNS Bank per 1 januari 2017 gewijzigd in de Volksbank. Deze naamsverandering onderstreept de koers die de bank heeft uitgezet richting een maatschappelijke, mensgerichte en duurzame bank. De vier merken van de Volksbank, ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS, behouden hun eigen naam en klanten blijven bij deze merken bankieren.

Na de juridische fusie tussen de SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. op 31 december 2016 zijn de bankvergunningen van ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. vervallen. Alle merken opereren nu onder de bankvergunning van de Volksbank N.V., waardoor de bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter is geworden.

Op basis van een uitgebreid strategisch onderzoek, dat in de loop van 2016 werd afgerond, herbevestigde de Volksbank haar keuze om een retailbank te zijn die zich richt op het aanbieden van eenvoudige en transparante producten en diensten aan particulieren en het MKB in Nederland op het gebied van hypotheek, sparen en betalen. Daarbij herbevestigde de Volksbank tevens haar missie om te bankieren met de menselijke maat. Om deze missie waar te maken heeft de Volksbank een ambitie geformuleerd, op basis van het principe van gedeelde waarde. Gedeelde waarde richt zich op zowel maatschappelijke en economische als financiële en niet-financiële aspecten, die hand in hand gaan. De Volksbank streeft naar het optimaliseren van deze gedeelde waarde door het leveren van nut voor klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het zorgen voor zingeving voor medewerkers en het behalen van rendement voor de aandeelhouder(s).

Om deze ambitie te vervullen, richt de Volksbank zich op:

1. Maximale versterking van haar maatschappelijke identiteit
2. Verdere vereenvoudiging en verbetering van de efficiëntie van de bedrijfsvoering
3. De ontwikkeling tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert

Wij hebben onze missie en ambitie vertaald naar de volgende doelstellingen voor de lange termijn:

NUT CREËREN VOOR ONZE KLANTEN

- Een klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) van +10 in 2020 (2016: -8)
- 1,5 miljoen betaalrekeningklanten in 2020 (2016: 1,3 miljoen).
We streven ernaar om ons klantenbestand voor betaalrekeningen verder te vergroten, met de nadruk op actieve betaalrekeningen. We beschouwen de ontwikkeling van deze rekeningen als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de relatie van onze merken met onze klanten.

VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN VOOR DE MAATSCHAPPIJ

- Een balans die in 2020 voor 45% klimaatneutraal is (2016: 23%). Wij houden vast aan ons doel van een 100% klimaatneutrale balans in 2030
- We streven ernaar bij te dragen aan een stijging van het aantal klanten dat financieel weerbaar is. We zijn een maatstaf aan het ontwikkelen om dit aspect te kunnen meten

ZINGEVING VOOR MEDEWERKERS

- We streven naar een eNPS (medewerker NPS) van 40% in 2020 (2016: 30%). Bovendien meten we elk jaar de bevoegenheid en betrokkenheid van onze medewerkers aan de hand van een medewerkersonderzoek. Bevoegenheid ('Ik heb hart voor mijn werk') wordt gemeten door middel van antwoorden op vier vragen op een schaal van 1-10 (bijvoorbeeld: 'Ik ben trots op het werk dat ik doe'). Betrokkenheid ('Ik heb hart voor mijn organisatie') wordt gemeten door middel van de antwoorden op vier stellingen (bijvoorbeeld: 'Ik sta achter de doelstellingen van de organisatie', of, 'Ik heb het gevoel dat ik bij de organisatie pas'). Voor beide maatstaven streven we een score na van 8,0 of hoger in 2020. In 2016 was de score voor bevoegenheid een 7,4 en voor betrokkenheid een 8,0.

RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER(S)

- Een rendement op eigen vermogen van 8%

We hebben onze doelstellingen voor de kapitaalratio's licht naar boven bijgesteld ten opzichte van de ratio's die in het jaarverslag 2015 werden vermeld: we streven nu naar een Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 15%, gebaseerd op huidige regelgeving (voorheen: 14%) en een leverage ratio van meer dan 4,25% (voorheen: 4%). Vooruitlopend op ontwikkelingen in risico-ongewogen kapitaaleisen is de Volksbank voornemens haar kapitaalbasis verder te versterken en te diversifiëren.

Onze beoogde bandbreedte voor de efficiencyratio (operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) is vastgesteld op 50 – 52% in 2020. Rekening houdend met de negatieve invloed van het huidige lage renteklimaat op de toekomstige rentemarge en de opwaartse druk op de operationele lasten vanwege toenemende activiteiten en loon- en prijsinflatie, zijn er aanzienlijke efficiencyverbeteringen nodig om deze doelstelling te behalen. In het tweede halfjaar van 2016 voerden we een waardeketenanalyse uit waarbij we ons richtten op de behoeften van de klant en de meest kosteneffectieve manier om aan die behoeften te voldoen. Uit deze analyse, waarbij meer dan 250 medewerkers betrokken waren, vloeide een aantal initiatieven voort die tot doel hebben de operationele efficiëntie te verbeteren, waaronder automatische verwerking (STP), verdergaande digitalisering, optimalisatie van ondersteunende functies, verdere automatisering en optimalisatie van ICT-processen en matiging van ons beloningsbeleid.

Een reorganisatievoorziening van € 32 miljoen (€ 24 miljoen netto) voor de initiatieven die reeds in specifieke plannen zijn vertaald, is ten laste gebracht van het resultaat over 2016.

In de huidige plannen gaan we uit van een daling in het aantal fte's van circa 900 in 2020, in grote lijnen gelijk verdeeld over eigen en ingehuurde medewerkers. Afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markten en in onze bankenfranchise kunnen deze aantallen in de toekomst nog worden bijgesteld. We nemen onze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inzetbaarheid van medewerkers serieus en voeren constructieve gesprekken met medewerkers en de Ondernemingsraad om dit te mogelijk te maken.

De Volksbank is voornemens tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat¹ aan de aandeelhouder uit te keren. Binnen deze pay-out bandbreedte streven we naar een stabiel, progressief (licht stijgend) dividend, waarbij een dividendrendement van 5% over de investering van € 2,7 miljard (€ 135 miljoen) van de Staat in onze bank als uitgangspunt wordt genomen.

Bankieren met de menselijke maat in 2016

In 2016 heeft de Volksbank verschillende initiatieven ontplooid om verder invulling te geven aan de ambitie om een mensgerichte, maatschappelijke en duurzame bank te zijn.

MENSGERICHT

In 2016 heeft SNS met de Hypotheek Looptijdservice proactief 114.000 klanten benaderd om na te gaan of zich veranderingen in hun persoonlijke situatie of behoeften hebben voorgedaan die van invloed kunnen zijn op de geschiktheid van hun hypotheek. SNS en RegioBank hebben in augustus 2016 meer geavanceerde Loan-to-Value buckets in hun prijsbeleid opgenomen, waardoor de prijsstelling meer gediversifieerd wordt. Zo kunnen meer klanten van de gestegen huizenprijzen profiteren. BLG Wonen gaat dit initiatief in 2017 volgen.

RegioBank breidde haar financiële dienstverlening in kleinere dorpen en gemeenschappen verder uit en introduceerde JongWijs!, de nieuwe betaal- en spaarrekening voor kinderen die plezier met praktische tips over geld voor zowel kinderen als hun ouders combineert.

BLG Wonen continueerde haar initiatief om het voor starters eenvoudiger te maken om een huis te kopen door hen een concrete stappengids bij het hypotheekproces aan te bieden. Samen met SNS en RegioBank vereenvoedigde BLG Wonen het hypotheekproces voor zzp'ers.

In 2016 wonnen onze merken verschillende banksectorspecifieke prijzen. Het ASN Duurzaam Mixfonds won voor de tweede keer op rij de VDW Cash Fund Award. RegioBank werd tijdens de Customer Centric DNA Awards bekroond als de meest klantgerichte bank in Nederland en is, volgens onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Nationale Hypotheekbond, de beste geldverstrekker. SNS werd door SAMR verkozen tot de meest klantvriendelijke bank van

¹ Het nettoresultaat, gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen van de voormalige DBV-hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten en posten zoals afschrijvingen op goodwill en winsten of verliezen op desinvesteringen, wanneer deze materieel zijn

Nederland en ontving een bronzen Effie Award voor de meest effectieve reclamecampagne om het vertrouwen van klanten terug te winnen. SNS en RegioBank kregen bovendien de hoogste waardering (vijf sterren van MoneyView) voor hun dienstverlening op het gebied van betalen en sparen.

In 2016 ontwikkelde de klanttevredenheidscijfers zich over het algemeen positief. De klantgewogen Net Promoter Score (NPS) verbeterde van -12 tot -8. De grootste verbeteringen deden zich voor bij SNS (van -26 tot -18) en BLG Wonen (van -42 naar -29). ASN Bank en RegioBank behielden hun positieve NPS.

Bij de 'beste werkgever van 2016'-award werd de Volksbank bekroond met de hoogste score voor een bank. Met een 7,5 bemachtigden we een derde plaats in de financiële dienstverlenings-sector. In de categorie profit-organisatie met meer dan 1.000 medewerkers nam de Volksbank een 12^e plaats in. Onze eNPS was 30%, licht lager dan het niveau van eind 2015 (34%), waarmee wel de scherpe stijging ten opzichte van het voorgaande jaar werd vastgehouden (18% ultimo 2014).

MAATSCHAPPELIJK

De Volksbank hecht een grote waarde aan het leveren van een positieve bijdrage aan de samenleving in de brede zin van het woord.

De Volksbank neemt actief deel aan organisaties die zich richten op financiële educatie voor individuen. Onze medewerkers gaven meer dan 500 gastlessen op basisscholen in de Week van het Geld. Bovendien werd via ons Euowijs-programma meer dan 100.000 basisschoolkinderen geleerd hoe ze verantwoord met geld om kunnen gaan.

Om een positieve bijdrage te leveren aan de financiële weerbaarheid van onze klanten zijn we van plan een passende KPI en doelstelling voor 2020 te introduceren, voortvloeiend uit een klantonderzoek en een dialoog met klanten en verschillende organisaties die gepland staan voor de zomer van 2017.

DUURZAAM

ASN Bank, pionier in het meten van sociale impact, droeg haar filosofie van duurzaam bankieren met succes verder uit. In 2016 maakte zij een langetermijndoelstelling op het gebied van mensenrechten bekend: het streven is dat in 2030 alle kledingbedrijven in het ASN Beleggingsuniversum een leefbaar loon² hebben ingevoerd.

De Volksbank heeft als doel dat de activa op haar balans in 2030 geheel klimaatneutraal zijn. Eind 2016 was de balans 23% klimaatneutraal³ (2015: 20%⁴). De vooruitgang was met name het gevolg van een stijging in de vermeden uitstoot van green bonds, duurzame energie en projecten op het gebied van energiebesparing. Daarnaast liet het gemiddelde energielabel van de hypotheekportefeuille een lichte verbetering zien ten opzichte van 2015. BLG Wonen, RegioBank en SNS zijn pilots gestart en hebben initiatieven ontplooid om klanten bij te staan bij het beter isoleren van hun woning.

Onze kantoororganisatie is al geheel klimaatneutraal. Dit bereiken we door na het einde van het boekjaar Gold Standard certificaten aan te schaffen die de resterende CO₂-uitstoot van onze kantoren en wagenpark compenseren. In het eerste kwartaal van 2016 opende SNS haar eerste circulaire SNS Winkel in Zoetermeer. De in deze winkel gebruikte materialen zijn geschikt voor hergebruik en hebben een langere levensduur. SNS is voornemens om alle nieuwe winkels volgens deze circulaire principes te bouwen.

Commerciële ontwikkelingen

In 2016 verwelkomden de verschillende merken van de Volksbank bij elkaar 205.000 nieuwe klanten. Netto is het aantal klanten met 65.000 gestegen, gedreven door de groei van het aantal betaalklanten met netto 88.000. Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen bedroeg 21% en kwam daarmee licht onder het niveau van 2015 (25%). Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen ligt sinds 2014 boven de 20%. Op basis van de totale portefeuille bedroeg het marktaandeel van de Volksbank in betaalrekeningen ongeveer 7,5%⁵.

² Een loon dat hoog genoeg is om een normale levensstandaard te kunnen onderhouden

³ Een document waarin de oorspronkelijk door ASN Bank ontwikkelde methodiek voor het meten van de impact van onze activiteiten op het klimaat beschreven staat, is beschikbaar via de website van de Volksbank N.V.

⁴ Het percentage over 2015 is bijgesteld van 22% naar 20% als gevolg van een herclassificering van enkele green bonds

⁵ Op basis van marktonderzoek

Na jaren van krimp, wist de Volksbank in 2016 haar particuliere hypotheekportefeuille te stabiliseren op € 44,9 miljard. Ondersteund door de toegenomen capaciteit in het Service Center Hypotheken, steeg de nieuwe hypotheekproductie tot € 3,7 miljard, van € 2,1 miljard in 2015 (+76%). BLG Wonen, RegioBank en SNS droegen alle bij aan deze stijging. In een groeiende markt voor nieuwe hypotheekleningen steeg het totale marktaandeel van de Volksbank naar 5,7% (2015: 4,1%).

Ondanks het grotere aantal verhuizingen bleven de totale aflossingen vrijwel stabiel op € 3,6 miljard. Door de verhoogde inspanningen voor klantbehoud, zoals de Hypotheek Looptijdservice, slaagde de Volksbank erin veel hypotheekklanten met een rentevaste periode die in 2016 of 2017 afliep, te behouden. Het aantal hypotheekleningen dat toe was aan een renteherziening was aanzienlijk als gevolg van het grote aantal hypotheekleningen afgesloten in de periode 2005-2007, waarvan het merendeel een rentevaste looptijd van 10 jaar had.

De particuliere spaartegoeden bleven nagenoeg stabiel op € 36,6 miljard (ultimo 2015: € 36,9 miljard). In een groeiende markt daalde het marktaandeel sparen van de Volksbank licht tot 10,7% (ultimo 2015: 10,9%).

Financiële resultaten

De Volksbank boekte in 2016 een nettowinst van € 329 miljoen, een daling van € 19 miljoen ten opzichte van de nettowinst van € 348 miljoen over 2015. Deze daling was meer dan volledig toe te schrijven aan een negatieve omslag in incidentele posten van € 38 miljoen: ongerealiseerde resultaten op een DBV-hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten kwamen € 36 miljoen lager uit en overige incidentele posten kwamen per saldo € 2 miljoen lager uit.

Exclusief incidentele posten steeg de nettowinst met € 19 miljoen tot € 354 miljoen (+6%), waarbij de invloed van een lagere rentemarge en hogere wettelijke heffingen meer dan werd gecompenseerd door een aanzienlijke vrijval van voorzieningen voor leningen (€ 68 miljoen) en een hoger resultaat uit beleggingen.

In 2016 bedroegen de incidentele posten € 25 miljoen negatief. Deze bestonden met name uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 24 miljoen netto (€ 32 miljoen bruto) in verband met de uitvoering van de plannen ter verbetering van de operationele efficiëntie. De ongerealiseerde resultaten op een specifieke voormalige DBV-hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten, gewaardeerd tegen reële waarde, bedroegen in 2016 € 1 miljoen negatief.

De incidentele posten waren in 2015 € 13 miljoen positief, bestaande uit ongerealiseerde baten van € 35 miljoen op voormalige DBV-hypotheekleningen en daaraan verbonden derivaten, die deels werden tenietgedaan door een boekverlies van € 22 miljoen op de verkoop van SNS Securities.

De rentemarge daalde met € 83 miljoen tot € 911 miljoen (-8%), wat vooral te wijten was aan het hoge aantal (vroegtijdige) renteherzieningen van hypotheekleningen tegen een lagere rente in 2015 en 2016. Het hoge aantal renteherzieningen was onder meer het gevolg van het relatief grote aandeel van hypotheekleningen in onze kredietportefeuille die in de periode 2005-2007 zijn afgesloten met een rentevaste looptijd van 10 jaar. Daarnaast leidde de dalende rente tot een grotere vraag naar renteherziening, waaronder rentemiddeling, op hypothecaire leningen die nog niet voor reguliere renteherziening in aanmerking kwamen. Verder werd de prijsstelling van hypotheekleningen beïnvloed door felle concurrentie van pensioenfondsen en verzekeraars en een toenemende vraag van klanten naar hypotheekleningen met een langere rentevaste looptijd. De lagere rentebaten uit hypotheekleningen werden deels gecompenseerd door lagere rentelasten, omdat de rente op spaartegoeden in 2016 verder daalde.

De operationele lasten, exclusief incidentele posten en wettelijke heffingen, kwamen 2% lager uit. Dit was toe te schrijven aan de lagere dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen, het feit dat er vanaf het tweede halfjaar van 2016 er geen kosten meer waren voor SNS Securities en lagere kosten voor tijdelijk ingehuurd personeel. Hierdoor werden de gestegen kosten voor het opvangen van de toegenomen hypotheekactiviteiten en de hogere pensioenlasten ruimschoots gecompenseerd. De gecorrigeerde efficiëncyratio was 56,0%, een stijging ten opzichte van 2015 (53,4%), die volledig het gevolg was van de lagere totale (gecorrigeerde) baten. De wettelijke heffingen stegen met € 31 miljoen tot € 46 miljoen, voornamelijk als gevolg van de volledige jaarbijdrage aan het depositogarantiestelsel.

De bijzondere waardeverminderingen verbeterden met € 105 miljoen, wat leidde tot een netto vrijval van voorzieningen voor leningen van € 68 miljoen. De voorzieningen voor leningen werden positief beïnvloed door het uitzonderlijke hoge aantal defaultleningen waarbij de

achterstand door de klant is ingelopen. Al vanaf het tweede halfjaar van 2015 laat het aantal defaultleningen een dalende trend zien. De verbeteringen bij de afdeling Bijzonder Beheer droegen bij aan het terugdringen van het aantal defaultleningen die stamden uit de jaren 2011-2014 en zorgden tevens voor een lagere instroom aan leningen in default. De verbeterende economische omstandigheden droegen eveneens bij aan een groter aantal ingelopen achterstanden. Alles bijeengenomen is het aantal defaultleningen in 2016 meer dan gehalveerd. De hogere huizenprijzen (+5,1% op jaarbasis) leidden bovendien tot een lager tekort wanneer voor een default het onderpand moest worden verkocht.

Op basis van de nettowinst exclusief incidentele posten kwam het rendement op eigen vermogen met 10,3% licht lager uit dan in 2015 (10,7%). Dit was het gevolg van een hoger gemiddeld eigen vermogen.

De Tier 1-kernkapitaalratio steeg naar 29,2%, van 25,3% ultimo 2015. Deze stijging is hoofdzakelijk te danken aan de ingehouden nettowinst en de beëindiging van een kredietfaciliteit van € 100 miljoen aan SRH N.V. De leverage ratio steeg van 4,7% ultimo 2015 tot 5,2%. Eind 2016 lag de Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank ruim boven de Tier 1-kernkapitaaleis die voortvloeit uit het Supervisory Review and Evaluation Process (SREP), zowel op transitionele basis (9,25%), zoals die geldt per 1 januari 2017, als volledig ingefaseerd (11%). De huidige kapitaalpositie biedt een aanzienlijke buffer tegen de verwachte impact van de ontwikkelingen rond de toekomstige kapitaalregelgeving op de risicogewogen kapitaalratio's van de Volksbank.

De Volksbank stelt voor om over het boekjaar 2016 € 135 miljoen aan dividend uit te keren aan NLF (2015: € 100 miljoen).

Vooruitzichten

De groei van de Nederlandse economie zal naar verwachting ook in 2017 doorzetten. Omdat Nederland een naar buiten gericht handelsland is, kan het profiteren van de vrij gunstige ontwikkelingen in de wereldwijde economie. De verwachting is dat de groei ook door de binnenlandse vraag verder zal worden gedragen. Het grote aantal vacatures wijst op verdere groei van de werkgelegenheid en een krappere arbeidsmarkt, wat de weg weer zal vrijmaken voor een solide consumentenvraag. De lage hypotheekrente, toenemende werkgelegenheid en sterke consumentenvraag kunnen bijdragen aan verdere prijsstijgingen in de huizenmarkt. Hoewel zal de groei van het aantal transacties en de prijzen naar verwachting iets afvlakken.

Het lage renteklimaat zal de hypotheekmarkt blijven beïnvloeden, wat zich vertaalt in een aanhoudend grote vraag van klanten naar hypotheekleningen met een langere rentevaste looptijd en een hoog aantal (vroegtijdige) renteherzieningen. Bij de Volksbank zal de druk op de rentebaten naar verwachting blijven, zij het in mindere mate dan in 2016. Lagere financieringslasten zullen naar verwachting de druk op de rentebaten beperken.

De operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen en de dotatie aan de reorganisatievoorziening, zullen in 2017 naar verwachting licht lager uitkomen in vergelijking met het niveau van 2016. Extra dotaties aan reorganisatievoorzieningen zullen naar verwachting beperkt zijn.

De verwachting is dat het aantal defaults in 2017 zal blijven dalen, maar in een aanmerkelijk lager tempo dan in 2016. We verwachten dan ook een netto last met betrekking tot de bijzondere waardeverminderingen op leningen over geheel 2017.

Alles bijeengenomen verwachten we in 2017 een lager netto resultaat vergeleken met het niveau van 2016.

We gaan onverminderd door om onze visie op bankieren met de menselijke maat te vertalen naar concrete initiatieven en het optimaliseren van de waarde voor alle stakeholders door het versterken van onze sociale identiteit, het verbeteren van onze operationele efficiëntie en de implementatie van gerichte en tijdige technologische innovaties.

Macro-economische ontwikkelingen

In 2016 herstelde de Nederlandse economie zich overtuigend, met een groei van het bbp boven het Europese gemiddelde. Deze ontwikkeling werd breed gedragen, onder meer door kapitaaluitgaven, consumentenbestedingen en buitenlandse handel. Het scheppen van werkgelegenheid nam in versneld tempo toe en het werkloosheidspercentage daalde met bijna 1%-punt tot een jaargemiddelde van 6,0% van de beroepsbevolking. De overheidsfinanciën verbeterden en de economische groei heeft geleid tot hogere belastinginkomsten. Met 0,3% daalde de inflatie naar het laagste niveau in 29 jaar, maar met de aantrekkende olieprijs op de wereldmarkt is de periode van extreem lage prijsstijgingen voorbij.

De hogere economische groei, in combinatie met de dalende werkloosheid, legde de basis voor een verdere verbetering van de huizenmarkt. De huizenprijzen stegen met 5,1% op jaarbasis (2015: 2,8%) en het aantal verkochte woningen steeg met 20% (2015: 16%). Het aantal woningverkopen ligt bijna op het niveau van voor de crisis. Het is positief dat het herstel zich heeft verbreed, wat blijkt uit het stijgende aantal transacties in perifere regio's. In sommige andere regio's raakte de huizenmarkt zelfs oververhit. Met name in Amsterdam en Utrecht werden de woningen schaars.

Met als doel om de economie in de eurozone te ondersteunen en de deflatiedreiging tegen te gaan, verlaagde de ECB de depositorente in maart tot -0,4% en verhoogde de ECB vanaf april de maandelijkse aankoop van obligaties met € 20 miljard tot € 80 miljard. Als gevolg van dit beleid en het Britse besluit om tot een Brexit over te gaan, bereikte de obligatierente op Duitse 10-jarige staatsleningen in juni een dieptepunt. Later in het jaar leidde de verwachting van hogere inflatie en de vrees dat het tempo van de aankoop van obligaties zou worden teruggeschroefd tot een stijgende obligatierente. In december kondigde de ECB aan de aankoop van obligaties na maart 2017 met ten minste negen maanden te verlengen, waarbij wel het tempo wordt vertraagd en de stijgende obligatierente zal stagneren. Tegelijkertijd besloot de ECB om de beperking op te heffen om geen obligaties te kopen waarvan de rente lager is dan de depositorente, wat zou kunnen leiden tot een extra neerwaartse rentedruk op het korte eind van de curve.

De gedaalde rentetarieven vertaalden zich doorgaans naar lagere hypotheek- en spaarrentes, die historisch lage niveaus bereikten. Alles bijeengenomen komt het huidige macro-economische klimaat tot uiting in de druk op de rentemarge en lage risicokosten voor particuliere hypotheek.

Commerciële ontwikkelingen

Commerciële ontwikkelingen

	December 2016	Juni 2016	December 2015
KLANTEN			
Totaal aantal klanten (in duizenden)	3.072	3.037	3.007 ¹
Totaal aantal betaalklanten (in duizenden)	1.328	1.282	1.240
NET PROMOTER SCORE			
ASN Bank	14	14	19
BLG Wonen	-29	-27	-42
RegioBank	2	0	5
SNS	-18	-19	-26
Gewogen gemiddelde	-8	-9	-12
HYPOTHEKEN			
Particuliere hypotheke (bruto in miljarden euro's)	44,9	45,0	45,0
Marktaandeel nieuwe hypotheke (in #)	5,7%	4,8%	4,1%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) ²	6,6%	6,7%	6,7%
BETALEN EN SPAREN			
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ³	21%	25%	25%
Particuliere spaartegoeden (in miljarden euro's)	36,6	37,7	36,9
Marktaandeel particuliere spaartegoeden	10,7%	10,8%	10,9%
Mkb-spaartegoeden (in miljarden euro's)	2,7	2,7	2,6

1 Totaal aantal klanten eind 2015 aangepast als gevolg van een wijziging in definitie

2 Gebaseerd op CBS-gegevens (voorheen DNB-gegevens)

3 Bron: marktonderzoek GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT)

Klanten

In 2016 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS samen 205.000 bruto nieuwe klanten. Netto is het aantal klanten met 65.000 gestegen. De netto groei kwam lager uit dan in 2015 (119.000). Dit was voornamelijk te wijten aan een lagere groei bij spaarklanten, mede als gevolg van de beëindiging van spaarloonrekeningen, minder marketingcampagnes en een beperkte uitstroom van klanten wier dekking onder het depositogarantiestelsel werd beïnvloed door de juridische fusie tussen SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. Daarnaast heeft de uitfasering van beleggings-proposities in 2016 geleid tot een netto-uitstroom van een aantal klanten. Het aantal klanten met een betaalrekening is met 136.000 gestegen (88.000 netto) naar 1.328.000 ultimo 2016.

In het algemeen ontwikkelden de klanttevredenheidsniveaus op basis van de Net Promoter Score (NPS) zich goed. Het gewogen gemiddelde van alle merkspecifieke scores verbeterde van -12 ultimo 2015 tot -8, waarbij de grootste verbeteringen zich voordeden bij SNS (van -26 naar -18) en BLG Wonen (van -42 naar -29). Bij BLG Wonen herstelde de NPS zich na een daling in 2015 waarin voor het eerst de negatieve score van voormalige klanten van Reaal Bancaire Diensten werd meegenomen. ASN Bank en RegioBank handhaafden hun positieve NPS en ASN Bank behield nog steeds een van de hoogste klanttevredenheidscijfers in de sector.

Betalen

Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen bleef hoog met 21% (over heel 2015: 25%). Op basis van de totale portefeuille bedroeg ons marktaandeel circa 7,5%. Vanaf 2018 zal de markt voor nieuwe betaalrekeningen de effecten voelen van de invoering van Payment Service Directive 2 (PSD2), dat er naar verwachting toe zal leiden dat het aantal toetreders zal groeien en dat de concurrentie zal toenemen.

Hypotheke

De markt voor nieuwe hypotheekproductie groeide van € 62 miljard in 2015 tot € 81 miljard (+31%), het hoogste niveau sinds 2008. Zowel het aantal afgesloten hypotheke als de gemiddelde hoofdsom lieten een stijging zien ten opzichte van 2015.

De concurrentie op de Nederlandse hypotheekmarkt bleef hevig. In de markt voor nieuwe particuliere hypotheke bleef het aandeel hypotheke met een rentevaste looptijd van meer dan

10 jaar hoog op ongeveer 50%, tegenover ongeveer 10% in de jaren voor 2014. Met name in dit segment is de concurrentie van verzekeraars en pensioenfondsen zichtbaar.

Het lage renteklimaat leidde tot zowel een hoog aantal vervroegde aflossingen als een hoog aantal (vroegtijdige) renteherzieningen inclusief rentemiddeling. Daarnaast droegen meer verhuizingen en een trend om tijdens de looptijd van de hypotheek extra af te lossen, deels voortkomend uit de huidige lage rente op spaartegoeden, bij aan een hoog aflossingsniveau in de totale hypotheekmarkt.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank steeg tot € 3,7 miljard (+76%), van € 2,1 miljard in 2015. BLG Wonen, RegioBank en SNS droegen alle bij aan deze stijging, geholpen door de hogere bezetting bij het Service Center Hypotheken. Het totale marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheek steeg naar 5,7% (2015: 4,1%). Het marktaandeel gebaseerd op de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef vrijwel stabiel op 6,6%, in vergelijking met ultimo 2015.

De Volksbank streeft ernaar de retentiegraad te verhogen door het contact met hypotheekklanten te intensiveren. In dit licht introduceerde SNS in het vierde kwartaal van 2015 de Hypotheek Looptijdservice. Sindsdien heeft SNS 114.000 klanten actief benaderd, wat heeft bijgedragen aan een hogere retentiegraad. De Volksbank is in staat gebleken om veel hypotheekklanten te behouden wier rentevaste periode in 2016 of 2017 zou afgelopen. Het volume van deze renteherzieningen was aanzienlijk als gevolg van de hoge hypotheekproductie in de periode 2005-2007. Dit waren voornamelijk hypotheek met een rentevaste periode van 10 jaar.

Het totale aantal renteherzieningen kwam uit op bijna € 8,5 miljard (2015: bijna € 9,5 miljard). Circa 40% daarvan betrof vroegtijdige renteherzieningen. Het totale aflossingsniveau bleef vrijwel stabiel op € 3,6 miljard (2015: € 3,5 miljard), ondanks een toename in het aantal verhuizingen. Inclusief de nieuwe hypotheekproductie en hypotheek met variabele rente werd in 2016 ongeveer een derde van de totale particuliere hypotheek-portefeuille beïnvloed door de lagere hypotheekrente.

Alles bijeen bleef, als gevolg van de toegenomen hypotheekproductie en het klantbehoud, de bruto particuliere hypotheekportefeuille van de Volksbank ten opzichte van ultimo 2015 vrijwel stabiel op € 44,9 miljard. De toegenomen vraag naar hypotheek met een langere looptijd wordt weerspiegeld in het grotere aandeel hypotheek met een rentevaste periode van 15 jaar of langer in de hypotheekportefeuille van de Volksbank. Ultimo 2016 bestond € 7,3 miljard van de portefeuille uit deze hypotheek (16% van de portefeuille), tegenover € 6,0 miljard ultimo 2015.

Sparen

In 2016 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 340 miljard (+1%), van € 336 miljard ultimo 2015. De particuliere spaartegoeden van de Volksbank daalden licht tot € 36,6 miljard (-1%), van € 36,9 miljard ultimo 2015. Dit staat gelijk aan een licht lager marktaandeel van 10,7% (ultimo 2015: 10,9%). De afname in spaartegoeden was deels te wijten aan een beperkte uitstroom naar aanleiding van de aangekondigde juridische fusie tussen SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V., wat de dekking onder het depositogarantiestelsel van een aantal klanten beïnvloedde. Bovendien liepen er bij de merken minder marketingcampagnes om particuliere spaartegoeden aan te trekken.

De mkb-spaartegoeden, opgenomen onder overige schulden aan klanten, bleven met € 2,7 miljard vrijwel stabiel ten opzichte van ultimo 2015.

Financiële resultaten

Resultaten 2016 vergeleken met 2015 Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2016	2015	Mutatie	2e halfjaar 2016	1e halfjaar 2016
Rentemarge	911	994	-8%	439	472
Netto provisie en beheervergoedingen	57	48	19%	26	31
Overige baten	39	83	-53%	32	7
Totaal baten	1.007	1.125	-10%	497	510
Operationele lasten exclusief reorganisatievoorziening en heffingen	564	575	-2%	279	285
Dotatie reorganisatievoorziening	32	--	--	32	--
Wettelijke heffingen	46	15	207%	19	27
Totaal operationele lasten	642	590	9%	330	312
Overige lasten	1	22	-95%	--	1
Totaal lasten	643	612	5%	330	313
Bijzondere waardeverminderingen	-68	37	--	-23	-45
Resultaat voor belastingen	432	476	-9%	190	242
Belastingen	103	128	-20%	42	61
Nettoresultaat over de periode	329	348	-5%	148	181
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheke en gerelateerde derivaten	-1	35		11	-12
Boekverlies verkoop SNS Securities	--	-22		--	--
Dotatie reorganisatievoorziening	-24	--		-24	--
Totaal incidentele posten	-25	13		-13	-12
Gecorrigeerd nettoresultaat over de periode	354	335	6%	161	193
Efficiëncyratio ¹	59,2%	51,2%		62,6%	55,9%
Gecorrigeerde efficiëncyratio ²	56,0%	53,4%		57,9%	54,2%
Rendement eigen vermogen (REV)	9,6%	11,1%		8,4%	10,8%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) ³	10,3%	10,7%		9,2%	11,5%
Rentemarge als % van gemiddelde activa	1,47%	1,52%		1,39%	1,49%
Operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁴	0,96%	0,88%		0,99%	0,90%
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁵	0,91%	0,88%		0,89%	0,90%

1 De efficiëncyratio wordt berekend door totale operationele lasten exclusief de impact van wettelijke heffingen te delen door totale baten

2 De gecorrigeerde efficiëncy ratio is de efficiëncy ratio exclusief de impact van incidentele posten (bruto waarden)

3 Exclusief de impact van incidentele posten

4 Exclusief de impact van wettelijke heffingen

5 Exclusief de impact van wettelijke heffingen en incidentele posten (bruto waarden)

Over 2016 liet de nettowinst een daling zien van € 19 miljoen tot € 329 miljoen. Van deze daling is € 38 miljoen toe te schrijven aan een omslag in incidentele posten. Gecorrigeerd voor incidentele posten steeg de nettowinst met € 19 miljoen tot € 354 miljoen. Een aanzienlijke netto vrijval van voorzieningen voor leningen en een hoger resultaat uit beleggingen boden ruimschoots compensatie voor de impact van de lagere rentemarge en hogere wettelijke heffingen. Op basis van de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten lag het rendement op eigen vermogen met 10,3% iets lager ten opzichte van 2015 (10,7%) als gevolg van een hoger gemiddeld eigen vermogen.

Mede onder invloed van de omslag in incidentele posten lag de efficiëncy ratio op 59,2%, in vergelijking met 51,2% in 2015. De efficiëncy ratio gecorrigeerd voor incidentele posten lag op 56,0%, een stijging ten opzichte van 53,4% in 2015, die volledig was toe te schrijven aan lagere gecorrigeerde baten (-6%). De gecorrigeerde operationele lasten waren 2% lager.

In 2016 bedroegen de incidentele posten € 25 miljoen negatief. Deze bestonden hoofdzakelijk uit een netto dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 24 miljoen met betrekking tot plannen om de operationele efficiëntie te verbeteren. Daarnaast was in de incidentele posten een negatief ongerealiseerd resultaat inbegrepen op een specifieke hypotheekportefeuille en

daaraan verbonden derivaten. Deze hypotheekportefeuille werd overgenomen in het kader van de overdracht van DBV Finance B.V. van REAAL Verzekeringen (nu VIVAT Verzekeringen geheten) op 28 januari 2011 en wordt verantwoord tegen reële waarde waarbij mutaties via de winst- en verliesrekening lopen. Per eind 2016 bedroeg deze portefeuille € 1,9 miljard. Door de invoering van IFRS9 per 1 januari 2018 kan de Volksbank de waardering van deze portefeuille, in lijn met andere hypotheeken, wijzigen naar geamortiseerde kostprijs. Hierdoor verdwijnt deze bron van volatiliteit in de winst- en verliesrekening.

De incidentele posten waren in 2015 € 13 miljoen positief. De ongerealiseerde bate van € 35 miljoen op voormalige DBV-hypotheeken en daaraan verbonden derivaten werd gedeeltelijk tenietgedaan door een boekverlies van € 22 miljoen op de verkoop van SNS Securities.

Baten Verdeling baten

in miljoenen euro's	2016	2015	Mutatie	2e halfjaar 2016	1e halfjaar 2016
Rentemarge	911	994	-8%	439	472
Netto provisie en beheervergoedingen	57	48	19%	26	31
Resultaat uit beleggingen	57	42	36%	20	37
Resultaat financiële instrumenten	-20	39	--	11	-31
Overige operationele opbrengsten	2	2	0%	1	1
Totaal baten	1.007	1.125	-10%	497	510
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheeken en gerelateerde derivaten	-1	47		15	-16
Gecorrigeerde baten	1.008	1.078	-6%	482	526

RENTEMARGE

De rentemarge daalde met € 83 miljoen tot € 911 miljoen (-8%), wat vooral te wijten was aan hoge (vroegtijdige) renteherzieningen tegen een lagere hypotheekrente in 2015 en 2016. De impact van vroegtijdige renteherzieningen omvat ook de rentemiddeling die SNS vanaf het tweede halfjaar van 2015 actief aanbiedt. Rentemiddeling biedt meer klanten de mogelijkheid te profiteren van het lage renteklimaat. Het aantal renteherzieningen in 2015 en 2016 was aanzienlijk vanwege de hoge hypotheekproductie met een rentevaste looptijd van 10 jaar in de periode 2005-2007. Bovendien werd de prijsstelling van de hypotheeken beïnvloed door de toegenomen concurrentie van pensioenfondsen en verzekeraars en een toegenomen vraag van klanten naar hypotheeken met een langere rentevaste looptijd.

De lagere rentebaten uit hypotheeken werden deels gecompenseerd door de lagere rentelasten vanwege de lagere rente op spaartegoeden naast de invloed van aflossingen op kapitaalmarktfinancieringen. De Volksbank bleef zich inspannen om klanten een aantrekkelijke spaarrente te bieden in vergelijking met concurrenten. De daling in de rentelasten werd gedeeltelijk beperkt door de relatief hoge rentelasten op de achtergestelde Tier 2-obligaties die in het vierde kwartaal van 2015 zijn uitgegeven.

De rentemarge als percentage van de gemiddelde activa daalde naar 147 bps, van 152 bps in 2015.

NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen stegen met € 9 miljoen tot € 57 miljoen als gevolg van een toename van de ontvangen beheervergoedingen door een stijging in het beheerd vermogen en hogere adviesvergoedingen uit hypotheekadviezen. Bovendien waren de door de Volksbank betaalde vergoedingen in verband met securitisaties lager. Deze stijging werd voor een deel tenietgedaan door een daling van de ontvangen provisies effectenbedrijf als gevolg van de verkoop van SNS Securities in de loop van het jaar.

RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen was zowel in 2015 als 2016 aanzienlijk en steeg met € 15 miljoen tot € 57 miljoen, met name dankzij een bate van € 10 miljoen uit de verkoop van het belang van de Volksbank in VISA Europe Ltd. Daarnaast stegen de gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille, met € 10 miljoen naar € 34 miljoen. Door de daling van de rente steeg de reële waarderreserve tot € 132 miljoen, van € 111 miljoen ultimo 2015.

RESULTAAT FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Het resultaat op financiële instrumenten daalde fors naar € 20 miljoen negatief, van € 39 miljoen positief in 2015. Deze daling was voor € 48 miljoen toe te schrijven aan een fluctuatie in de

ongerealiseerde resultaten op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten, die beide tegen reële waarde worden verantwoord, waarbij de mutaties via de winst- en verliesrekening lopen. In 2016 was het resultaat € 1 miljoen (bruto) negatief. De impact van een gedaalde swaprente en een hoger vervroegd aflossingspercentage werd bijna volledig gecompenseerd door lagere hypotheekrentes voor particulieren. In 2015 was het resultaat € 47 miljoen positief vanwege een daling in hypotheekrentes voor particulieren en de gestegen swaprente.

Exclusief de fluctuatie in ongerealiseerde resultaten op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten daalde het resultaat op financiële instrumenten met € 11 miljoen. Dit was voornamelijk het gevolg van een negatief resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, voor een deel gerelateerd aan hypotheken en voortkomend uit de rentevolatiliteit. In 2015 waren deze resultaten licht positief. Verder omvatte het resultaat op financiële instrumenten in 2015 en 2016 negatieve resultaten met betrekking tot de herwaardering van in eerdere jaren teruggekochte financieringen.

Lasten

Operationele lasten en FTE

in miljoenen euro's	2016	2015	Mutatie	2e halfjaar 2016	1e halfjaar 2016
Personeelskosten	398	371	7%	208	190
Afschrijvingen op (im-)materiële vaste activa	22	23	-4%	11	11
Overige operationele lasten	222	196	13%	111	111
Totaal operationele lasten	642	590	9%	330	312
Dotatie reorganisatievoorziening	32	--		32	--
Wettelijke heffingen	46	15		19	27
Totaal correcties	78	15	0%	51	27
Gecorrigeerde personeelskosten	366	371	-1%	176	190
Afschrijvingen op (im-)materiële vaste activa	22	23	-4%	11	11
Gecorrigeerde overige operationele lasten	176	181	-3%	92	84
Gecorrigeerde operationele lasten	564	575	-2%	279	285
Totaal aantal interne fte's	3.354	3.340	0%	3.354	3.413
Totaal aantal externe fte's	651	858	-24%	651	775
Totaal aantal fte's	4.005	4.198	-5%	4.005	4.188

De totale operationele lasten stegen met € 52 miljoen tot € 642 miljoen (+9%), meer dan volledig verklaard door € 31 miljoen hogere wettelijke heffingen, weerspiegeld in de hogere overige operationele lasten, en een dotatie van € 32 miljoen aan de voorziening in verband met de plannen om de operationele efficiëntie te verbeteren, resulterend in hogere personeelskosten. Exclusief deze items daalden de gecorrigeerde operationele lasten met € 11 miljoen tot € 564 miljoen (-2%).

De gecorrigeerde personeelskosten van € 366 miljoen daalden met € 5 miljoen. Dit vloeide voornamelijk voort uit het feit dat vanaf het tweede halfjaar van 2016 de kosten van SNS Securities niet meer werden meegenomen, uit lagere kosten voor tijdelijk personeel en lagere dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen terwijl er in 2015 een toevoeging aan voorzieningen voor jubileumuitkeringen en een geringe reorganisatievoorziening was inbegrepen. Deze werden gedeeltelijk tenietgedaan door hogere kosten om de verhoogde hypotheekactiviteiten op te vangen en hogere pensioenkosten als gevolg van een stijging van de werkgeversbijdrage.

De gecorrigeerde overige operationele lasten van € 176 miljoen daalden met € 5 miljoen, hoofdzakelijk door lagere advieskosten. In de overige operationele lasten in 2016 waren dotaties aan voorzieningen van € 23 miljoen begrepen in verband met de verwachte compensatie volgens het Herstelkader met betrekking tot mkb-rentederivaten. De invloed van laatstgenoemde werd echter grotendeels gecompenseerd door een vrijval van overige niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen als gevolg van de afronding van het geschil van de Volksbank met een stichting over verliezen geleden op beleggingen in buitenlandse beleggingsfondsen.

In 2016 bedroegen de wettelijke heffingen € 46 miljoen. Hiervan was € 8 miljoen gerelateerd aan de bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds en € 38 miljoen aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel. De bijdrage aan het resolutiefonds bestond uit de

volledige, ex ante jaarbijdrage voor 2016 aan het Europees resolutiefonds (*Single Resolution Fund*) van € 10 miljoen en een teruggave van € 2 miljoen van de 2015 ex ante bijdrage. De wettelijke heffingen over 2015 bedroegen € 15 miljoen. Dit bedrag bestond voor € 12 miljoen uit de ex ante bijdrage ten behoeve van het Nationaal Resolutiefonds en een last van € 3 miljoen voor de Nederlandse bankenbelasting.

Operationele lasten gedeeld door de gemiddelde activa steeg tot 96 basispunten (bps), van 88 bps in 2015. Gecorrigeerd voor incidentele posten was deze ratio 91 bps, een stijging ten opzichte van 88 bps in 2015 als gevolg van lagere gemiddelde activa.

Het totale aantal fte's bij de Volksbank daalde naar 4.005, tegenover 4.198 ultimo 2015 (-5%). Deze daling werd hoofdzakelijk veroorzaakt door een lager aantal externe fte's, dat daalde van 858 ultimo 2015 tot 651 (-24%). Dit was het gevolg van de afronding van een control framework project.

Het totale aantal interne fte's van 3.354 ultimo 2016 bleef nagenoeg stabiel ten opzichte van ultimo 2015, doordat de hogere bezetting bij het hypotheekbedrijf om de toegenomen hypotheekactiviteiten op te vangen werd gecompenseerd door een daling van het aantal fte's vanwege de verkoop van SNS Securities.

Bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2016	2015	2e halfjaar 2016	1e halfjaar 2016
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke	-65	34	-25	-40
Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen	-1	4	1	-2
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten	-2	-3	1	-3
Totaal bijzondere waardeverminderingen op vorderingen	-68	35	-23	-45
Bijzondere waardeverminderingen op andere activa	--	2	--	--
Totaal bijzondere waardeverminderingen	-68	37	-23	-45
Bijzondere waardeverminderingen op vorderingen als % van gemiddelde bruto uitstaande vorderingen op klanten	-0,14%	0,07%	-0,10%	-0,18%
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke als % van gemiddelde bruto uitstaande particuliere hypotheke	-0,14%	0,07%	-0,11%	-0,18%
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere op mkb-kredieten als % van gemiddelde bruto uitstaande mkb-kredieten	-0,27%	-0,25%	0,15%	-0,68%

De totale bijzondere waardeverminderingen verbeterden met € 105 miljoen, wat leidde tot een netto vrijval van € 68 miljoen.

De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke verbeterden met € 99 miljoen, resulterend in een netto vrijval van € 65 miljoen, wat gelijkstaat aan -14 bps van de bruto uitstaande particuliere hypotheke (2015: 7 bps). De bijzondere waardeverminderingen werden positief beïnvloed door een forse afname van defaultleningen als gevolg van een hoog aantal hypotheke waarbij de achterstand door de klant is ingelopen en een lage instroom van nieuwe defaultleningen. Het aantal defaultleningen dat in de periode 2011-2014 is ontstaan, is het afgelopen jaar meer dan gehalveerd tot 2.000 ultimo 2016.

Een groot aantal klanten in default liep de achterstand in dankzij verbeterd achterstandenbeheer in een aantrekkelijke macro-economisch omgeving. We nemen in een eerder stadium contact op met klanten. Degenen met grotere betalingsproblemen krijgen ondersteuning van een specifieke behandelaar die een relatie op basis van vertrouwen kan onderhouden en goed inzicht heeft in de situatie van de klant. Ook krijgen medewerkers van de afdeling Bijzonder Beheer intensieve begeleiding zodat ze beter kunnen omgaan met emoties gerelateerd aan betalingsproblemen. Onze effectiviteit wordt op verschillende manieren gemeten zoals door middel van het percentage klanten dat na 12 maanden geen achterstand meer heeft (herstelpercentage), het percentage klanten dat terugkerende achterstanden heeft en de kwaliteit van onze gesprekken. Dankzij onze inspanningen is het herstelpercentage de afgelopen twee jaar gestaag gestegen. Bij uitwinningen werd bovendien over het algemeen een lager verlies gerealiseerd dan waarvoor voorzien was, wat tot vrijvallen leidde. Deze positieve

resultaten werden ondersteund door het lagere aantal executieverkopen en het hogere aantal verkopen op de vrije markt.

De bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere kredieten verbeterden met € 5 miljoen tot een netto vrijval van € 1 miljoen.

De bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten waren € 2 miljoen positief, wat met name te danken was aan een hoog aantal hypotheekleningen waarbij de achterstand door de klant is ingelopen, de lagere instroom van defaultleningen en een overschot op de uitwinningen. Ook in 2015 waren de bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten positief (€ 3 miljoen) als gevolg van de vrijval van voorzieningen van circa € 10 miljoen, wat hoofdzakelijk het resultaat was van de positieve ontwikkelingen op het gebied van uitwinningen en de herwaardering van onderpand.

Resultaat tweede halfjaar vergeleken met eerste halfjaar 2016

Vergeleken met het eerste halfjaar van 2016 daalde de nettowinst van € 181 miljoen tot € 148 miljoen. De impact van de incidentele posten was in beide perioden bijna gelijk: respectievelijk € 12 miljoen en € 13 miljoen negatief. Beide perioden bevatten ongerealiseerde resultaten in verband met reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheekleningen en daaraan verbonden derivaten. In het tweede halfjaar van 2016 waren deze € 11 miljoen positief, ten opzichte van € 12 miljoen negatief in het eerste halfjaar van 2016. Ook was er in het tweede halfjaar van 2016 een incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening van netto € 24 miljoen inbegrepen.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde de nettowinst van € 193 miljoen in het eerste halfjaar van 2016 tot € 161 miljoen. De belangrijkste factoren achter deze daling waren de lagere gecorrigeerde baten en hogere bijzondere waardeverminderingen, hoewel nog altijd sprake was van een netto vrijval.

In het tweede halfjaar van 2016 kwam de rentemarge van € 439 miljoen lager uit ten opzichte van de rentemarge van € 472 miljoen in het eerste halfjaar van 2016. De voornaamste oorzaak hiervan werd gevormd door (vroegtijdige) renteherzieningen tegen een lagere hypotheekrente. De lagere rentelasten vanwege de lagere rente op spaartegoeden konden deze daling slechts gedeeltelijk compenseren.

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden met € 5 miljoen tot € 26 miljoen, vrijwel volledig het gevolg van lagere provisies effectenbedrijf door de verkoop van SNS Securities.

Het resultaat uit beleggingen van € 20 miljoen was € 17 miljoen lager vergeleken met het eerste halfjaar van 2016 waarin een bate van € 10 miljoen uit de verkoop van het belang van de Volksbank in VISA Europe Ltd. inbegrepen was. Verder kwamen de gerealiseerde winsten en handelsresultaten op beleggingen lager uit.

Het resultaat op financiële instrumenten steeg van € 31 miljoen negatief in het eerste halfjaar van 2016 tot € 11 miljoen positief. Van deze stijging kan € 31 miljoen worden verklaard door de ongerealiseerde resultaten op voormalige DBV-hypotheekleningen en daaraan verbonden derivaten. Bovendien was het resultaat uit hedge-ineffectiviteit positief ten opzichte van licht negatief over het eerste halfjaar van 2016.

De operationele lasten van € 330 miljoen waren € 18 miljoen hoger, wat volledig te wijten was aan een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 32 miljoen met betrekking tot plannen ter verbetering van de operationele efficiëntie, deels gecompenseerd door € 8 miljoen lagere wettelijke heffingen. De heffingen daalden met name door de jaarbijdrage aan het resolutiefonds, die volledig in het eerste halfjaar van 2016 is verantwoord. Exclusief wettelijke heffingen en de dotatie aan de reorganisatievoorziening, daalden de operationele lasten € 6 miljoen. Dit was vooral toe te schrijven aan het feit dat vanaf het tweede halfjaar van 2016 de kosten van SNS Securities niet meer werden meegenomen, resulterend in lagere personeelskosten. Dit werd deels tenietgedaan door hogere dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen en de kosten van het veranderen van de naam van SNS Bank in de Volksbank, tot uiting komend in hogere overige operationele lasten.

Zowel in het eerste halfjaar als in het tweede halfjaar van 2016 vonden netto vrijvallen plaats uit de voorzieningen voor leningen, hoewel de vrijval een daling lieten zien van € 45 miljoen tot € 23 miljoen. De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheekleningen daalden van een netto vrijval van € 40 miljoen in het eerste halfjaar van 2016 tot een netto vrijval van € 25

miljoen. In beide perioden was er sprake van een lage instroom van defaultleningen, terwijl ten opzichte van het eerste halfjaar van 2016 een daling te zien was van het aantal defaultleningen waarbij de achterstand werd ingelopen.

Risico-, kapitaal- en liquiditeitsmanagement

Kredietrisico

Positieve ontwikkelingen in de Nederlandse economie en de huizenmarkt en een beter achterstandenbeheer droegen in 2016 bij aan een verbetering van de kredietkwaliteit van zowel de particuliere hypotheek- als mkb-kredietportefeuille.

Vorderingen op klanten

Vorderingen op klanten december 2016

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde leningen	Leningen in achterstand ¹	Non-default-leningen ²	Voorziene default-leningen	Leningen in achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheekleningen	44.911	-80	-34	44.797	682	260	422	1,5%	0,9%	19,0%
Overige particuliere kredieten	191	-25	-1	165	44	4	40	23,0%	20,9%	62,5%
Totaal particuliere kredieten	45.102	-105	-35	44.962	726	264	462	1,6%	1,0%	22,7%
Mkb-kredieten ³	909	-70	-4	835	146	--	146	16,1%	16,1%	47,9%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.743	--	--	1.743	--	--	--	--	--	--
Leningen aan de overheid	1.053	--	--	1.053	--	--	--	--	--	--
Totaal vorderingen op klanten	48.807	-175	-39	48.593	872	264	608	1,8%	1,2%	28,8%

Vorderingen op klanten december 2015

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde leningen	Leningen in achterstand ¹	Non-default-leningen ²	Voorziene default-leningen	Leningen in achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheekleningen	45.044	-207	-50	44.787	1.317	396	921	2,9%	2,0%	22,5%
Overige particuliere kredieten	219	-33	-2	184	61	13	48	27,9%	21,9%	68,8%
Totaal particuliere kredieten	45.263	-240	-52	44.971	1.378	409	969	3,0%	2,1%	24,8%
Mkb-kredieten ³	1.089	-95	-4	990	178	--	178	16,3%	16,3%	53,4%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.739	--	--	1.739	--	--	--	--	--	--
Leningen aan de overheid	1.517	--	--	1.517	--	--	--	--	--	--
Totaal vorderingen op klanten	49.608	-335	-56	49.217	1.556	409	1.147	3,1%	2,3%	29,2%

1 Leningen in achterstand - Particuliere hypotheekleningen is exclusief leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde voor € 23 miljoen (eind 2015: € 30 miljoen)

2 Een klant is 'in default' wanneer de klant een betalingsachterstand heeft van meer dan 90 dagen, nog niet hersteld is of wanneer het onwaarschijnlijk is dat de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen

3 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 898 miljoen bruto mkb-hypotheekleningen verantwoord (eind 2015: € 943 miljoen)

Ten opzichte van ultimo 2015 daalden de totale bruto vorderingen op klanten met € 0,8 miljard tot € 48,8 miljard, met name als gevolg van lagere leningen aan de publieke sector en mkb-klanten. De leningen aan de publieke sector daalden met € 0,5 miljard als onderdeel van het liquiditeitsbeheer. De omvang van de mkb-kredieten nam met € 0,2 miljard af. Dit heeft te maken met de strategie van de bank om zich te richten op zakelijke klanten waarbij de uitzetting minder dan € 1 miljoen belooft.

De particuliere hypotheekportefeuille bleef vrijwel stabiel op € 44,9 miljard. De kredietkwaliteit van de particuliere hypotheekleningen gaf een aanzienlijke verbetering te zien. De voorziene

defaultleningen daalde met € 499 miljoen ten opzichte van ultimo 2015. Deze daling was te danken aan verbeterd achterstandenbeheer, ondersteund door een verdere verbetering van de Nederlandse economie en huizenmarkt. Dit leidde tot een daling van het aantal nieuwe klanten in default en een toename van het aantal klanten die hun achterstand hebben ingelopen.

Verloop voorzieningen vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	December 2016				December 2015			
	Particuliere hypotheke	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Totaal	Particuliere hypotheke	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Totaal
Stand per 1 januari	257	35	99	391	326	55	129	510
Onttrekking	-82	-9	-26	-117	-108	-24	-27	-159
Dotatie	35	3	12	50	97	8	24	129
Vrijval	-100	-3	-15	-118	-63	-4	-27	-94
Overige mutaties	4	--	4	8	5	--	--	5
Stand per einde	114	26	74	214	257	35	99	391

De totale voorziening voor vorderingen op klanten daalde in 2016 met € 177 miljoen tot € 214 miljoen (-45%), wat met name verband hield met de particuliere hypotheke. Bij meer defaults werd de achterstand ingelopen en het resultaat op verkochte woningen verbeterde ook, waardoor er € 117 miljoen aan de voorziening werd onttrokken, € 42 miljoen minder dan in 2015. Met € 50 miljoen kwamen de dotaties in 2016 € 79 miljoen lager uit ten opzichte van 2015, met name door de lagere instroom van nieuwe defaults.

De tekorten bij uitwinningen waren lager dan waarvoor was voorzien, ondersteund door de gestegen huizenprijzen. Dit droeg in zowel 2015 als 2016 positief bij aan de vrijval van de voorziening. De totale kredietvoorziening als percentage van de totale bruto leningen daalde tot 0,44%, van 0,79% ultimo 2015.

Particuliere hypotheke Particuliere hypotheke in achterstand

in miljoenen euro's	December 2016		December 2015	
Geen achterstand	44.206	98,7%	43.697	97,6%
1 - 3 maanden	414	0,9%	658	1,5%
4 - 6 maanden	75	0,2%	170	0,4%
7 - 12 maanden	75	0,2%	158	0,4%
> 12 maanden	141	0,3%	361	0,8%
Subtotaal achterstanden¹	705	1,6%	1.347	3,0%
Voorziening	-114	-0,3%	-257	-0,6%
Totaal particuliere hypotheke	44.797	100,0%	44.787	100,0%

¹ Inclusief particuliere hypotheke gewaardeerd tegen reële waarde voor € 23 miljoen (eind 2015: € 30 miljoen)

De boekwaarde van particuliere hypotheke in achterstand daalde in 2016 met € 642 miljoen tot 705 miljoen (-48%). Er was sprake van een daling in alle achterstandscategorieën.

Particuliere hypotheek naar LtV-klasse

in miljoenen euro's	December 2016		December 2015	
	€	%	€	%
NHG	12.673	30,1%	12.507	29,6%
- waarvan LtV ≤ 75%	3.071	7,3%	3.092	7,3%
- waarvan LtV >75 ≤100%	5.751	13,6%	4.903	11,6%
- waarvan LtV >100 ≤110%	2.092	5,0%	2.358	5,6%
- waarvan LtV >110 ≤125%	1.594	3,8%	1.810	4,3%
- waarvan LtV > 125%	165	0,4%	344	0,8%
niet-NHG	29.483	69,9%	29.705	70,4%
- waarvan LtV ≤ 75%	13.530	32,1%	13.427	31,8%
- waarvan LtV >75 ≤100%	8.286	19,7%	7.637	18,1%
- waarvan LtV >100 ≤110%	3.841	9,1%	3.223	7,6%
- waarvan LtV >110 ≤125%	3.029	7,2%	4.054	9,6%
- waarvan LtV > 125%	797	1,9%	1.364	3,2%
Totaal	42.156	100,0%	42.212	100,0%
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV	80%		83%	
IFRS waardeaanpassingen ¹	667		812	
Spaardelen	2.088		2.020	
Voorziening	-114		-257	
Totaal particuliere hypotheek	44.797		44.787	

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties

Een stijging van de huizenprijzen leidde tot een verschuiving van leningen naar een lagere LtV-klasse en een verbetering binnen de LtV-klassen. Hierdoor verbeterden de Loan-to-Values (LtV's) van de particuliere hypotheekportefeuille. De onderpandswaarden worden geïndexeerd op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. In het eerste halfjaar van 2016 werd een nieuwe methode ingevoerd waarmee een meer gedetailleerde (per gemeente en soort vastgoed) en frequentere (maandelijks) indexatie van het onderpand kan worden verkregen. Deze nieuwe indexatiemethode leidde gemiddeld tot een kleine toename van de geïndexeerde onderpandswaarden. De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast. Daarnaast verbeterden de LtV's door aflossingen.

De maximale wettelijke LtV voor nieuwe hypotheek daalde in 2016 met 1% -punt tot 102%. In 2017 en 2018 zal de maximale LtV worden verlaagd tot respectievelijk 101% en 100%.

Met ingang van 1 juli 2015 is de kostengrens voor de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) verlaagd van € 265.000 naar € 245.000. In het licht van de gestegen huizenprijzen sinds juli 2015 is de geplande verlaging naar € 225.000 per 1 juli 2016 niet doorgevoerd. Met ingang van 1 januari 2017 ligt de kostengrens voor woningen zonder en met energiebesparende maatregelen respectievelijk op € 247.500 en € 259.700. Het aandeel NHG-hypotheek in de nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank daalde van 59% in 2015 tot 36% in 2016. Op portefeuilleniveau bleef het aandeel echter nagenoeg stabiel op 30%.

Particuliere hypotheek naar aflossingsvorm

in miljoenen euro's	December 2016		December 2015	
	€	%	€	%
Aflossingsvrij (100%)	13.189	29,8%	14.091	31,9%
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.265	27,7%	12.461	28,2%
Levensverzekering ¹	5.185	11,7%	5.727	12,9%
Annuïtair	5.783	13,1%	3.664	8,3%
Banksparen	3.604	8,1%	3.864	8,7%
Belegging	3.268	7,4%	3.671	8,3%
Lineair	525	1,2%	303	0,7%
Overig	425	1,0%	451	1,0%
Totaal	44.244	100,0%	44.232	100,0%
IFRS waardeaanpassingen ²	667		812	
Voorziening	-114		-257	
Totaal particuliere hypotheek	44.797		44.787	

1 Inclusief spaarhypotheek waarvan de polis is ondergebracht bij een verzekeringsbedrijf

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties

Hypotheek afgesloten na 2013 komen alleen in aanmerking voor hypotheekrenteaftrek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor nam zowel het bruto bedrag als het aandeel van de annuïteiten- en lineaire hypotheek in de totale particuliere hypotheekportefeuille toe. Deze ontwikkeling droeg mede bij aan een verbetering van de LtV's.

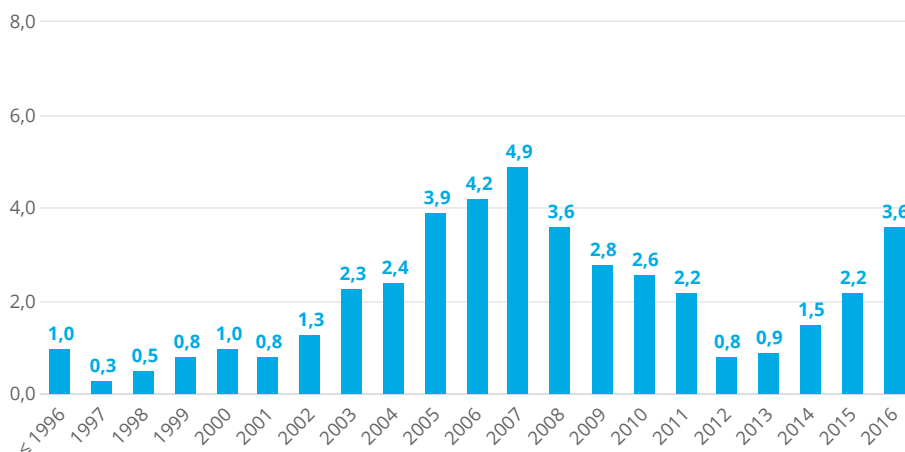
Particuliere hypotheek naar looptijd

in miljoenen euro's	December 2016		December 2015	
Variabel	3.540	8,0%	4.425	10,0%
≥ 1 en < 5 jaar vast	1.757	4,0%	1.970	4,5%
≥ 5 en < 10 jaar vast	6.640	15,0%	9.414	21,3%
≥ 10 en < 15 jaar vast	24.604	55,6%	21.917	49,6%
≥ 15 jaar vast	7.262	16,4%	6.036	13,6%
Overig	441	1,0%	470	1,1%
Totaal	44.244	100,0%	44.232	100,0%
IFRS waardeaanpassingen ¹	667		812	
Voorziening	-114		-257	
Totaal particuliere hypotheek	44.797		44.787	

¹ Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties

De particuliere hypotheek met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeide en de hypotheek met een rentevaste periode van minder dan tien jaar nam af, waarmee de in 2015 ingezette trend werd voortgezet. Op dit moment bestaat de nieuwe hypotheekproductie in de Nederlandse markt voor ongeveer 50% uit hypotheek met een rentevaste periode van langer dan tien jaar. Ultimo 2016 bestond € 7,3 miljard van de portefeuille uit hypotheek met een rentevaste periode van 15 jaar of langer (16% van de portefeuille), tegenover € 6,0 miljard ultimo 2015.

Particuliere hypotheek naar jaar van oorsprong (in € miljarden) ^{1,2}



¹ De gepresenteerde bedragen zijn inclusief hypotheekomzettingen en exclusief nog niet verwerkte hypotheekverstrekkingen

² In 2007 is 0,7 miljard aan particuliere hypotheek inbegrepen uit de acquisitie van RegioBank

Het algehele risicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille kan worden onderverdeeld naar de volgende periodes waarin de hypotheek zijn verstrekt:

- ≤ 2004: Het risicoprofiel van deze hypotheek is relatief laag en stabiel vanwege de fase van de looptijd waarin deze hypotheek zich op dit moment bevinden en het feit dat ze meer dan vier jaar voor het begin van de economische crisis werden afgesloten (minder gevoelig voor macro-economische veranderingen).
- 2005-2008: De hypotheek die in deze periode zijn afgesloten zijn de belangrijkste oorzaak van het risicoprofiel van de totale hypotheekportefeuille. Dat is het gevolg van hun relatieve bijdrage aan de totale exposure. Vergeleken met hypotheek die in recentere jaren zijn afgesloten, werden deze hypotheek aan minder strenge acceptatiecriteria onderworpen. Gezien de fase van de looptijd waarin deze hypotheek zich op dit moment bevinden en de situatie op de Nederlandse woningmarkt, zullen deze hypotheek echter naar verwachting een verdere verbetering van hun risicoprofiel blijven laten zien.

- 2009-2011: Hoewel hypotheke die in deze periode werden afgesloten, aan strengere acceptatiecriteria werden onderworpen, werden ze tegelijkertijd ook negatief beïnvloed door de gevolgen van de crisis en laten daarom consequent een relatief hoog risicoprofiel zien. Evenals bij de hypotheke die in 2005-2008 zijn afgesloten, is de verwachting dat het risicoprofiel van deze hypotheke een verdere verbetering zal laten zien.
- 2012-2014: In deze periode lag het volume nieuwe hypotheke relatief laag, werden acceptatiecriteria naar aanleiding van strengere externe regelgeving en intern beleid aangescherpt en stabiliseerde de macro-economische omgeving zich. Al deze factoren droegen bij aan een laag gemiddeld risicoprofiel.
- 2015-2016: Hypotheke die in deze periode zijn afgesloten leveren een relatief kleine bijdrage aan het totale risicoprofiel (13% van de totale portefeuille). De periode waarin het risico zich kon voordoen was bovendien beperkt vanwege de korte tijd dat deze hypotheke in de boeken staan.

Renterisico bankboek

In 2016 zijn de marktrentes verder gedaald, wat een verdere daling tot gevolg had van de rente op twee van onze hoofdproducten: hypotheke en sparen. Als gevolg hiervan steeg het vervroegd aflossingspercentage iets verder, met name door een groter aantal vroegtijdige renteherzieningen met of boeterente of rentemiddeling. Zowel de nieuwe als de verlengde hypotheke bestonden voor het overgrote deel uit hypotheke met een rentevaste looptijd van tien jaar of meer. Dit had in 2016 een opwaarts effect op de duration van het eigen vermogen, dat grotendeels teniet werd gedaan door renteswaps. Per eind 2016 was de duration van het eigen vermogen van de Volksbank 1,6 (ultimo 2015: 1,8).

Per eind 2016 bedroeg de Earnings at Risk (EaR) € 50 miljoen, tegenover € 26 miljoen ultimo 2015. De stijging werd met name veroorzaakt door aanscherping van het scenario dat wordt gehanteerd om de EaR te bepalen gegeven het langdurig lage renteklimaat. Door de aanscherping daalt in het EaR-scenario de kortetermijnrente verder. Dit heeft als gevolg dat de ontvangen rente op de kaspositie in dit scenario sterker afneemt en dat de EaR een hogere rentegevoeligheid van de kaspositie meet.

Marktrisico

De handelsportefeuille van de Volksbank is beperkt van omvang. Het marktrisico van deze portefeuille wordt op dagbasis gestuurd aan de hand van limieten voor een 1-daags Value at Risk (VaR) bij een betrouwbaarheidsniveau van 99%. Begin 2016 was de totale VaR-limiet € 3 miljoen en weerspiegelde daarmee qua omvang het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten. De VaR-limiet werd tot € 2 miljoen verlaagd als gevolg van de verkoop van SNS Securities.

Kapitaalmanagement

De Volksbank heeft een sterke kapitaalpositie, zowel qua risicogewogen kapitaalratio's als qua leverage ratio. Inclusief de mogelijke invloed van de nieuwe kapitaaleisen die door het Bazels Comité voor Banktoezicht (*Basel Committee on Banking Supervision*, BCBS) worden besproken, verwacht de Volksbank op een Tier 1-kernkapitaalratio te blijven die ruim boven de minimale Tier 1-kernkapitaaleis ligt die voortkomt uit het *Supervisory Review and Evaluation Process* (SREP). Het is echter nog onduidelijk hoe groot deze invloed precies zal zijn.

Kapitalisatie

Vanaf 1 januari 2017 is de Volksbank verplicht te voldoen aan een minimale Totaal kapitaalratio van 12,75% (totale kapitaaleis), waarvan 9,25% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze eis vloeit voort uit het door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde SREP. De totale kapitaaleis (Overall Capital Requirement, OCR) geldt als trigger voor het maximaal uitkeerbare bedrag (*Maximum Distributable Amount*, MDA) en schrijft een Pillar 1 kapitaaleis van 8,0% voor, een Pillar 2 Tier 1-kernkapitaaleis van 3,0% (samen de totale SREP-kapitaaleis) en een Tier1-kernkapitaal gecombineerde buffer eis (*Combined Buffer Requirement*, CBR) van 1,75%.

Kapitaaleisen

	Totaal kapitaal		waarvan Tier 1 kapitaal		waarvan Tier 1-kernkapitaal	
	2017	volledig ingefaseerd (2019)	2017	volledig ingefaseerd (2019)	2017	volledig ingefaseerd (2019)
Pillar 1 eis	8,00%	8,00%	6,00%	6,00%	4,50%	4,50%
Pillar 2 eis	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Totale SREP-kapitaaleis	11,00%	11,00%	9,00%	9,00%	7,50%	7,50%
Kapitaalconserveringsbuffer	1,25%	2,50%	1,25%	2,50%	1,25%	2,50%
Buffer Overige systeemrelevante instellingen	0,50%	1,00%	0,50%	1,00%	0,50%	1,00%
Contracyclische kapitaalbuffer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gecombineerde buffer eis	1,75%	3,50%	1,75%	3,50%	1,75%	3,50%
Totale kapitaaleis	12,75%	14,50%	10,75%	12,50%	9,25%	11,00%

De in het Tier 1-kernkapitaal aan te houden CBR bestaat uit een kapitaalconserveringsbuffer, een buffer voor overige systeemrelevante instellingen ('O-SII buffer') en een countercyclische kapitaalbuffer. De kapitaalconserveringsbuffer is per 1 januari 2017 gelijk aan 1,25% en stijgt met 0,625% per jaar tot 2,5% per 1 januari 2019. Per 1 januari 2017 is de O-SII buffer voor de Volksbank gelijk aan 0,5%. Deze buffer zal daarna met 0,25% per jaar worden opgebouwd tot 1% is bereikt in 2019. Volledig ingefaseerd is de totale kapitaaleis voor de Volksbank dan ook gelijk aan 14,5%, waarvan 11,0% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. De countercyclische kapitaalbuffer is voor Nederland momenteel vastgesteld op 0%.

Kapitalisatie

	December 2016	Juni 2016	December 2015	December 2016	Juni 2016	December 2015
in miljoenen euro's	CRD IV transitioneel	CRD IV transitioneel	CRD IV transitioneel	CRD IV volledig ingefaseerd	CRD IV volledig ingefaseerd	CRD IV volledig ingefaseerd
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.541	3.432	3.302	3.541	3.432	3.302
Niet aanmerking komende tussentijdse winsten	-223	-170	-104	-223	-170	-104
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren	--	-1	-2	--	-1	-2
Eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden	3.318	3.261	3.196	3.318	3.261	3.196
Toenamen van aandelenkapitaal die voortvloeien uit gesecuritiseerde activa	--	--	-9	--	--	-9
Cashflow hedge reserve	-44	-51	-57	-44	-51	-57
Reële waardereserve	-54	-67	-67	--	--	--
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-3	-3	-3	-3	-3
Totaal prudentiële filters	-101	-121	-136	-47	-54	-69
Immateriële vaste activa	-15	-14	-15	-15	-14	-15
IRB-tekort	-38	-43	-29	-47	-54	-42
Faciliteit SRH	--	--	-100	--	--	-100
Totaal kapitaalafrekenposten	-53	-57	-144	-62	-68	-157
Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen	-154	-178	-280	-109	-122	-226
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.164	3.083	2.916	3.209	3.139	2.970
Aanvullend Tier 1-kapitaal	--	--	--	--	--	--
Tier 1-kapitaal	3.164	3.083	2.916	3.209	3.139	2.970
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	493	500	500	493
IRB-tekort	-9	-11	-12	--	--	--
Tier 2-kapitaal	491	489	481	500	500	493
Totaal kapitaal	3.655	3.572	3.397	3.709	3.639	3.463
Risicogewogen activa	10.824	11.610	11.513	10.824	11.610	11.513
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.331	63.901	61.464	60.360	63.957	61.518
Tier 1-kernkapitaalratio	29,2%	26,6%	25,3%	29,6%	27,0%	25,8%
Tier 1-ratio	29,2%	26,6%	25,3%	29,6%	27,0%	25,8%
Totaal kapitaalratio	33,8%	30,8%	29,5%	34,3%	31,3%	30,1%
Leverage ratio	5,2%	4,8%	4,7%	5,3%	4,9%	4,8%

In 2016 steeg de Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank op transitionele basis tot 29,2%, vergeleken met 25,3% ultimo 2015. Dit is ruim boven de uit de SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaaleis van 9,25%. De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio steeg naar 29,6%, van 25,8% ultimo 2015.

Het Tier 1-kernkapitaal steeg van € 2.916 miljoen ultimo 2015 tot € 3.164 miljoen, voornamelijk door winstinhouding (gecorrigeerd voor dividendreservering) en een stijging van de reële waardereserve. Deze reële waardereserve is het verschil tussen de marktwaarde en de boekwaarde van de AFS-beleggingsportefeuille. Daarnaast was de stijging van het Tier 1-kernkapitaal het gevolg van de beëindiging van een kredietfaciliteit van € 100 miljoen aan SRH N.V. in februari 2016, die volledig van het eigen vermogen was afgetrokken om het Tier-1 kernkapitaal voor CRD IV-doeleinden vast te stellen.

In 2016 is de nettowinst over het tweede halfjaar van 2015 en over de eerste negen maanden van 2016 aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd (€ 377 miljoen). Na aftrek van € 100 miljoen aan dividenduitkering over 2015 en € 167 miljoen dividendreservering⁶ over 2016, leidde dit tot een netto toename van het Tier 1-kernkapitaal van € 110 miljoen. Als resultante hiervan werden de dividendreservering en het resultaat over de laatste drie maanden van 2016 (samen € 223 miljoen) afgetrokken van het eigen vermogen om het Tier-1 kernkapitaal vast te stellen.

Als gevolg van de stijging van de reële waardereserve van € 111 miljoen ultimo 2015 tot € 132 miljoen, in combinatie met een toename van de infaseringsratio van 40% tot 60%, werd € 36 miljoen aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd.

In 2016 steeg de transitionele Totaal kapitaalratio van 29,5% ultimo 2015 naar 33,8%, ruim boven de 12,75% SREP-kapitaaleis. De volledig ingefaseerde Totaal kapitaalratio steeg van 30,1% ultimo

⁶ De dividendreservering is gebaseerd op de bovenste grens van de bandbreedte van de pay-out ratio.

2015 naar 34,3%. Ultimo 2016 bedroeg het in aanmerking komend Tier 2-kapitaal € 491 miljoen. Dit is inclusief de wettelijke aanpassing van € 9 miljoen gerelateerd aan het IRB-tekort.

De transitionele leverage ratio nam toe van 4,7% tot 5,2%. Dit was het gevolg van een stijging van het Tier 1-kernkapitaal met € 248 miljoen, naast een daling van de risico-exposure zoals gedefinieerd in de *Capital Requirements Regulation* (CRR) van € 1,1 miljard. Deze laatste werd hoofdzakelijk veroorzaakt door een even grote afname van het balanstotaal. De afname van het balanstotaal was met name te danken aan een afname van € 0,6 miljard van vorderingen op klanten en een afname van € 0,5 miljard van derivaten. De volledige ingefaseerde leverage ratio steeg van 4,8% tot 5,3%. Vanaf ultimo 2016 wordt de leverage ratio gerapporteerd zoals gedefinieerd door de *Delegated Act* opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Europese Commissie.

De leverage ratio van 5,2% ligt ruim boven de verwachte toekomstige eis van 4%. Onder de huidige regelgeving is de hoeveelheid benodigd kapitaal om aan de leverage ratio vereisten te voldoen hoger dan de hoeveelheid benodigd kapitaal om aan de naar risicogewogen kapitaalratio vereisten te voldoen. Dit is een gevolg van de focus van de Volksbank op woninghypotheken, een activiteit met een laag risico en een dienovereenkomstig lage risicoweging.

Risicogewogen activa

in miljoenen euro's	December 2016	June 2015	December 2015
	CRD IV	CRD IV	CRD IV
Kredietrisico - Internal ratings based (IRB)	6.508	7.058	6.856
Kredietrisico - gestandaardiseerde benadering	2.222	2.292	2.365
Operationeel risico	1.672	1.698	1.698
Marktrisico	88	150	209
Credit Valuation Adjustment (CVA)	334	412	385
Totaal	10.824	11.610	11.513

De risicogewogen activa (RWA) daalden voor de Volksbank tot € 10,8 miljard, vergeleken met € 11,5 miljard ultimo 2015.

In 2016 is de interne modellenbenadering voor de particuliere hypotheekportefeuille geactualiseerd. Daardoor steeg de RWA van deze portefeuille met € 630 miljoen. Daarnaast werd in maart 2016 de securitisatie Hermes XII beëindigd, wat leidde tot een toename van de IRB RWA van € 160 miljoen. Deze stijgingen van de RWA werden echter meer dan tenietgedaan, hoofdzakelijk door een daling van € 1.140 miljoen in de *Probabilities of Default* (PD's) en *Loss Given Defaults* (LGD's) als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. De gemiddelde risicoweging⁷ van particuliere hypotheekportefeuilles daalde van 16,0% ultimo 2015 tot 15,0% ultimo 2016. De volgens de standaardbenadering berekende RWA voor kredietrisico daalde met € 143 miljoen naar € 2,2 miljard. RWA voor operationeel- en marktrisico en voor de *Credit Valuation Adjustment* namen samen af met € 198 miljoen tot € 2,1 miljard.

BCBS-consultaties: herziene standaardbenadering voor RWA voor kredietrisico

Het BCBS is voornemens de standaardbenadering voor de RWA voor kredietrisico te herzien en een capital floor toe te passen op de uitkomst van de RWA voor kredietrisico die op basis van interne modellenbenaderingen aan de hand van deze herziene standaardbenadering is berekend. Naar aanleiding van het in december 2015 gepubliceerde consultatiedocument is in april 2016 een *Quantitative Impact Study* (QIS) uitgevoerd. De Volksbank past op dit moment de interne modellenbenadering toe om de risicoweging van haar woninghypotheken te bepalen, die per ultimo 2016 uitkomt op een gemiddelde risicoweging van 15,0%. Op basis van de QIS zou de gemiddelde risicoweging van de woninghypotheken van de Volksbank onder de herziene standaardbenadering voor de RWA voor kredietrisico kunnen verdubbelen na toepassing van een capital output floor van 75%. Verder kan volgens het BCBS voorstel de risicoweging van particuliere hypotheekportefeuilles bij de herziene standaardbenadering oplopen tot 100% als de vereiste documentatie niet aanwezig is. De behandeling van NHG-gegarandeerde hypotheekportefeuilles komt in het consultatiedocument niet aan de orde.

De Volksbank houdt bij de kapitaalplanning rekening met de mogelijke invloed van de QIS. De toepassing van de mogelijke risicoweging van de woninghypotheken per ultimo 2016 leidt tot een pro forma Tier 1-kernkapitaalratio die nog altijd ruim boven de uit de SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaalratio ligt.

⁷ Ook aangeduid als RWA density. Deze wordt gedefinieerd als de risicogewogen activa gedeeld door de Exposure at Default (EaD).

Een definitief besluit van het BCBS over de standaardbenadering van de RWA voor kredietrisico, dat oorspronkelijk gepland stond voor januari 2017, is uitgesteld. Het is onduidelijk of en hoe de Federal Reserve de BCBS-onderhandelingen voort zal zetten nadat de nieuwe vertegenwoordigers van de regering-Trump zijn benoemd. Het is zelfs mogelijk dat dit leidt tot een volledige herziening van de tot dusver gerealiseerde BCBS-akkoorden. Door deze ontwikkelingen is het onduidelijk of en wanneer er een definitief besluit zal worden genomen. We houden de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten en zullen onze kapitaalplanning indien nodig aanpassen.

BCBS-consultaties: beperkingen ten aanzien van interne modellenbenadering

In maart 2016 heeft het BCBS een consultatiedocument uitgegeven over de beperkingen op het gebruik van interne modellenbenaderingen voor kredietrisico. Het BCBS stelt in dit document voor om (1) de optie voor het gebruik van interne modellenbenaderingen voor bepaalde posities te laten vervallen, en (2) modelparameter-floors toe te passen om, daar waar interne modellenbenaderingen van toepassing blijven, een conservatief minimumniveau voor portefeuilles te waarborgen (bv. input floors voor PD (0,05%) en LGD (10%) voor particuliere hypotheek). In juni 2016 voerde het BCBS een extra 'ad hoc' QIS uit om het effect van dit voorstel te beoordelen. Op basis van deze 'ad hoc' QIS is het effect op de risicoweging van de woning hypotheek van de Volksbank naar verwachting beperkt tot circa 1%-punt.

IFRS 9

Per 1 januari 2018 worden nieuwe grondslagen voor financiële verslaggeving, genaamd IFRS 9, van kracht. In het voorzieningenmodel van IFRS 9 is de kredietvoorziening naast gerealiseerde verliezen gebaseerd op verwachte verliezen. Als gevolg daarvan zullen de kredietvoorzieningen toenemen en zal het voorzieningenniveau naar verwachting volatieler zijn. De kwantitatieve impact op het eigen vermogen van de transitie van IAS 39 naar IFRS 9 zal grotendeels afhangen van (macro-)economische factoren op het moment van transitie en de op dat moment door de Volksbank gehouden activa.

Daarnaast bieden de overgangsbepalingen in IFRS 9 de Volksbank de mogelijkheid om de huidige verwerking van een deel van haar hypotheekportefeuille, de DBV-hypotheek, die op dit moment plaatsvindt op basis van een reële waarde classificatie, te wijzigen in verwerking tegen geamortiseerde kostprijs. Daarmee wordt aangesloten op de verwerkingswijze van andere hypotheek. Als de uitkomst is dat de waarderingsgrondslag wordt aangepast naar geamortiseerde kostprijs, kan dit resulteren in een opslag of afslag van de reële waarde naar de geamortiseerde kostprijs. Daar momenteel de reële waarde hoger is dan de geamortiseerde kostprijs, verwacht de Volksbank een afslag resulterend in een negatief effect op het eigen vermogen op transitiedatum. Per ultimo 2016 zou dit een negatief effect op het eigen vermogen hebben gehad van € 129 miljoen na belasting. Het uiteindelijke effect is echter afhankelijk van de renteontwikkelingen in de loop van 2017. Door deze boekhoudkundige wijziging wordt de huidige reële waarde volatilité in de winst- en verliesrekening in verband met de DBV-hypotheekportefeuille vanaf 2018 volledig geëlimineerd.

Gone-concern kapitaal: MREL en TLAC

De Europese richtlijn voor herstel en afwikkeling van banken (*Bank Recovery and Resolution Directive*, BRRD) is bedoeld om autoriteiten uitgebreide en doeltreffende instrumenten te bieden om bij falende banken in te kunnen grijpen. De BRRD is in 2015 in de Europese Unie (EU) in werking getreden en in het vierde kwartaal van 2015 in de Nederlandse wet- en regelgeving geïmplementeerd. De BRRD voorziet in verschillende afwikkelingsinstrumenten, waaronder bail-in. Bij een bail-in wordt gegarandeerd dat falende systeemrelevante instellingen kunnen worden afgewikkeld zonder dat de financiële stabiliteit in gevaar komt. Sinds 1 januari 2016 bestaat ingevolge de BRRD de verplichting voor aandeelhouders en schuldeisers om ten minste 8% van de totale verplichtingen (inclusief toetsingsvermogen) te voldoen of, onder bepaalde condities, 20% van de RWA, voordat middelen uit het Europees resolutiefonds kunnen worden aangewend voor een bank die in staat van afwikkeling is. Om een effectieve toepassing van het afwikkelingsinstrument van bail-in mogelijk te maken, wordt onder de BRRD een minimumvereiste ingevoerd voor toetsingsvermogen en in aanmerking komende verplichtingen (*Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities*, MREL) als een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen. De bankspecifieke MREL-vereiste zal naar verwachting in de komende jaren door de afwikkelingsautoriteiten (*Single Resolution Board* (SRB)/*National Resolution Authority* (NRA)) worden bepaald en is nauw verbonden met de resolutiestrategie voor elke bank. De bankspecifieke voor MREL in aanmerking komende verplichtingen zullen eveneens in de komende jaren door de afwikkelingsautoriteiten worden bepaald. MREL-verplichtingen zullen, naast het eigen vermogen, bestaan uit Additioneel Tier 1 (AT1)-kapitaal, Tier 2-kapitaal, achtergesteld vermogen dat geen Tier 1- of Tier 2-kapitaal is en, eventueel, overige in aanmerking komende verplichtingen met een resterende looptijd van langer dan 1 jaar.

Op het moment dat de BRRD in de Nederlandse wet- en regelgeving werd geïmplementeerd, werd ook de Nederlandse faillissementswet zodanig aangepast dat deposito's van natuurlijke personen en het midden- en kleinbedrijf bij een normale faillissementsprocedure hoger gerangschikt zijn dan de vorderingen van gewone concurrente, niet-bevoorrechte schuldeisers. Omdat deze verplichtingen in de nationale faillissementsrangorde voorrang krijgen, komen deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen volgens de BRRD niet in aanmerking voor MREL.

Op 23 november 2016 presenteerde de Europese Commissie (EC) voorstellen tot wijziging van de BRRD (BRRD II), de *Single Resolution Mechanism Regulation* (SRMR), de *Capital Requirements Regulation* (CRR) en *Capital Requirements Directive IV* (CRD IV). In de voorstellen wordt het *Total Loss Absorption Capacity* (TLAC) raamwerk beschreven zoals voorgesteld door de *Financial Stability Board* (FSB) voor mondiale systeembanken (G-SII's). In de voorstellen is niet de eis opgenomen dat ook banken die geen G-SII zijn, zoals de Volksbank, aan de TLAC dienen te voldoen. Conform de TLAC-standaard dient de MREL echter wel te worden uitgedrukt als percentage van de totale risico-exposure en de leverage ratio exposure.

Volgens het BRRD II-voorstel moeten afwikkelingsautoriteiten kunnen eisen dat aan de MREL wordt voldaan met eigen vermogen en achtergestelde verplichtingen, in het bijzonder wanneer bij een afwikkeling de verliezen van niet-achtergestelde schuldeisers die bij de bail-in zijn betrokken waarschijnlijk meer zullen bedragen dan hun mogelijke verliezen in geval van faillissement. Eenduidige, geharmoniseerde regels over de positie van obligatiehouders in de rangorde van schuldeisers van de bank bij faillissement en afwikkeling vergemakkelijken de toepassing van een bail-in. Daartoe is in het BRRD II-voorstel een EU-brede wijziging van de rangorde van schuldeisers opgenomen door een nieuwe vermogenscategorie in het leven te roepen: 'niet-preferente' niet-achtergestelde schuld (*senior resolution notes*). Deze categorie zal gedurende een afwikkeling alleen bij een bail-in worden betrokken nadat andere kapitaalinstrumenten zijn aangesproken (en is daaraan achtergesteld), maar heeft voorrang boven andere niet-achtergestelde verplichtingen. De ambitie is dat lidstaten het voorstel vanaf juli 2017 in het nationale recht hebben opgenomen.

Begin februari 2017 heeft de SRB ons geïnformeerd dat zij het aanwijzen van de Volksbank N.V. als de afwikkelingsentiteit ('OpCo financieringsmodel') steunt. De Volksbank is voornemens de bovengenoemde senior resolution notes uit te geven. Deze zijn achtergesteld aan andere senior obligaties, maar hebben voorrang boven Tier 2-obligaties.

De onderstaande tabel toont de risico-ongewogen en de risicogewogen MREL-ratio's per ultimo 2016 en 2015⁸. De risico-ongewogen maatstaven laten het bedrag aan in aanmerking komende verplichtingen zien ten opzichte van de totale exposure van de Volksbank, terwijl de risicogewogen maatstaven het bedrag aan in aanmerking komende verplichtingen ten opzichte van de RWA weergeven.

⁸ Vanaf juni 2016 is de berekening van de teller van de MREL-ratio gewijzigd (ook de vergelijkende cijfers per ultimo 2015 zijn hiervoor aangepast, wat leidt tot een daling van 0,5%: van 8,7% tot 8,2%). Dit is grotendeels het gevolg van aanpassingen in de teller: (1) het bedrag aan senior unsecured debt > 1 jaar wordt nu opgenomen op basis van de boekwaarde in plaats van de nominale waarde, omdat de Volksbank van mening is dat het gebruik van boekwaarden het best overeenkomt met de huidige eisen onder de BRRD op basis van de uitstaande verplichtingen van de Volksbank; en (2) deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen voor bedragen boven de € 100.000 met een resterende looptijd van langer dan 1 jaar worden niet langer opgenomen.

MREL

in miljoenen euro's			Risiko-ongewogen		Risicogewogen		
	31-12-2016	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2015	
Tier 1-kernkapitaal	3.164	2.916					
Tier 2-kapitaal	491	481					
Totaal kapitaal	3.655	3.397	MREL (eigen vermogen)	6,1%	5,6%	33,8%	29,5%
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.126	1.597					
Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen	4.781	4.994	MREL (inclusief alle in aanmerking komende verplichtingen)	8,0%	8,2%	44,2%	43,4%
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.636	60.592					
Risicogewogen activa	10.824	11.513					

Inclusief het totale kapitaal en alle overige ongedekte verplichtingen die volgens de huidige BRRD voor MREL in aanmerking komen, bedraagt de risico-ongewogen MREL-ratio 8,0% (ultimo 2015: 8,2%) en is de risicogewogen MREL-ratio gelijk aan 44,2% (ultimo 2015: 43,4%). Deze daling van de risico-ongewogen MREL-ratio is voornamelijk te wijten aan de daling van overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen, terwijl de toename van de risicogewogen MREL-ratio met name werd veroorzaakt door de daling van de RWA.

De risico-ongewogen MREL-ratio, met alleen verplichtingen die zijn achtergesteld aan reeds uitstaande ongedekte verplichtingen, bedraagt per ultimo 2016 6,1% (ultimo 2015: 5,6%) en volgens deze definitie is de risicogewogen MREL-ratio gelijk aan 33,8% (ultimo 2015: 29,5%). Voor de Volksbank bestaan de in aanmerking komende verplichtingen die zijn achtergesteld aan reeds uitstaande ongedekte verplichtingen op dit moment uit Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal.

Dividend

De Volksbank heeft voor de dividend pay-out ratio een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40%-60% van de gecorrigeerde gerapporteerde nettowinst⁹. Binnen deze bandbreedte voor de pay-out ratio streven we naar een stabiel, progressief (licht stijgend) dividend, waarbij we een dividendrendement van 5% over de investering van € 2,7 miljard in onze bank door de Staat als uitgangspunt nemen. Over 2016 stelt de Volksbank voor om een dividend van € 135 miljoen uit te keren. Dit staat gelijk aan een pay-out ratio van 41%, wat binnen de bandbreedte voor de dividend pay-out ratio valt.

⁹ Over 2016 bedroeg deze € 330 miljoen, bestaande uit de gerapporteerde netto winst van € 329 miljoen, gecorrigeerd voor € 1 miljoen negatieve marktwaardeveranderingen van de voormalige DBV-hypotheekportefeuille en de daaraan gerelateerde derivaten.

Liquiditeit en financiering

Liquiditeit

De Volksbank behield in 2016 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel interne doelstellingen als de wettelijke eisen.

Belangrijke liquiditeitsindicatoren

	December 2016	June 2016	December 2015
LCR	>100%	>100%	>100%
NSFR	>100%	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio ¹	104%	101%	105%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	10.533	11.189	12.136

¹ De Loan-to-Deposit ratio is berekend door retail leningen te delen door retail financieringen.

De daling van de Loan-to-Deposit ratio van 105% ultimo 2015 tot 104%, werd voornamelijk veroorzaakt door een daling van € 0,3 miljard aan mkb-leningen en leningen aan de publieke sector, terwijl het totaal aan spaartegoeden en rekening courantsaldi met € 0,1 miljard steeg.

De *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) en de *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. De LCR-rapportage van de Volksbank is gebaseerd op de *Delegated Act*-definitie voor de LCR die 1 oktober 2015 van kracht werd voor banken binnen de EU. Het wettelijke minimum van 100% voor de LCR is al van toepassing, terwijl het wettelijke minimum van 100% voor de NSFR vanaf 2018 gaat gelden.

De Volksbank houdt een liquiditeitsbuffer aan om ernstige liquiditeitsstress te kunnen weerstaan. Het doel van periodieke stresstesten is ervoor te zorgen dat de samenstelling en omvang van de liquiditeitsbuffer afdoende zijn. De liquiditeitsbuffer bestaat uit de kaspositie, liquide activa van hoge kwaliteit en schuldbewijzen van eigen securitisaties die beleenbaar zijn bij de ECB. De onderstaande tabel geeft de samenstelling van de liquiditeitsbuffer weer, waarbij de liquide activa zijn opgenomen tegen de marktwaarde na de door de ECB bepaalde haircut.

Liquiditeitspositie

in € millions	December 2016	June 2016	December 2015
Kaspositie ¹	2.816	3.086	2.447
Staatsobligaties	2.713	2.746	3.762
Regionale/lokale overheden en supranationals	755	719	702
Overige liquide activa	351	294	413
Beleenbare interne RMBS	3.898	4.344	4.812
Liquiditeitsbuffer	10.533	11.189	12.136

¹ Per december 2016 is de definitie van de kaspositie gewijzigd. De kaspositie omvat de centrale bankreserves, het saldo op rekeningen bij correspondentbanken en contractuele wholesale kasstromen die binnen maximaal tien dagen vervallen. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De liquiditeitsbuffer bleef hoog, maar daalde van € 12,1 miljard ultimo 2015 tot € 10,5 miljard. In 2016 werd voor € 0,5 miljard aan staatsobligaties verkocht of afgelost. Daarnaast waren minder staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer beschikbaar door een hoger volume aan repotransacties waarvoor staatsobligaties als onderpand werden gebruikt. De daling is verder veroorzaakt door de aflossing van onderliggende hypotheekleningen in securitisatieposities en de beëindiging op call-datum van de Hermes XII-securitisatie.

In 2016 nam de kaspositie met € 0,4 miljard toe. Uitgaande kasstromen door de aflossing van kapitaalmarktfinancieringen van € 2,0 miljard werden meer dan gecompenseerd door kasinstroom. Deze instroom van kasmiddelen kwam voornamelijk voort uit een hoger volume aan repotransacties (€ 0,7 miljard), de daling van staatsobligaties (€ 0,5 miljard), de instroom uit een covered bond transactie (€ 0,5 miljard) en de daling van mkb-leningen en leningen aan de publieke sector (€ 0,3 miljard). Daarnaast stegen spaartegoeden en rekening courantsaldi met € 0,1 miljard en droeg de nettowinst bij aan de instroom van kasmiddelen.

In aanvulling op de liquiditeitsbuffer bedroeg de omvang van de cash management-beleggingen van de Volksbank buiten de definitie van de kaspositie om € 2,0 miljard, ten opzichte van € 1,9 miljard ultimo 2015. Deze zijn ook beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

Financiering

De financieringsstrategie van de Volksbank is gericht op het optimaliseren en garanderen van toegang tot gediversifieerde financieringsbronnen, om de beoogde lange termijn financieringspositie en het liquiditeitsprofiel van de bank te behouden. Hierbij worden te allen tijde de wettelijke voorschriften in acht genomen. Spaargelden van particulieren zijn de belangrijkste financieringsbron en vormen een solide financieringsbasis die wordt aangevuld met kapitaalmarktfinanciering.

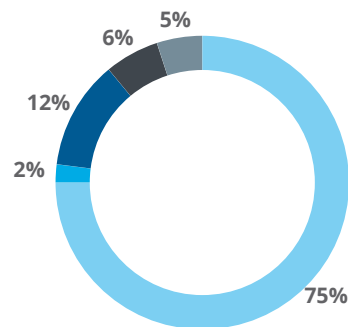
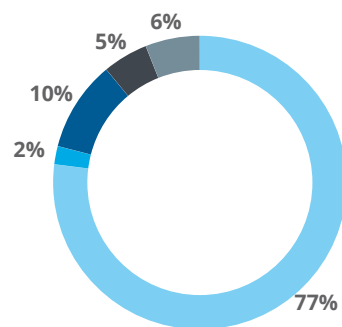
Via onze verschillende merken trekken we termijndeposito's, direct opvraagbaar spaargeld en rekening courantsaldi van particulieren aan. Bovendien financiert de Volksbank zichzelf met spaartegoeden en rekening courantsaldi van mkb-klanten. In 2016 stegen de totale spaartegoeden en rekening courantsaldi tot € 46,2 miljard, van € 46,1 miljard ultimo 2015.

Daarnaast trekt de Volksbank financiering aan via de kapitaalmarkt. Omdat de Volksbank streeft naar diversificatie van financieringsbronnen op de kapitaalmarkt, financiert zij zichzelf met verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type beleggers.

Onderstaande figuren geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva per ultimo 2016 en ultimo 2015. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de boekwaarde van deze posities. Een stijgend percentage van onze totale financiering bestaat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten.

Samenstelling vermogen en schulden december 2016: € 61.6 miljard

Samenstelling vermogen en schulden december 2015: € 62.7 miljard

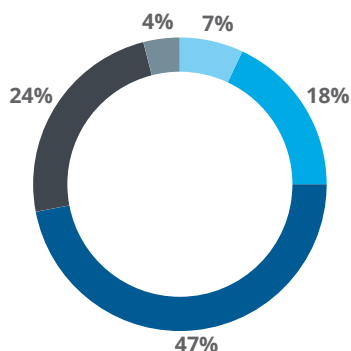


- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Schulden aan banken
- Schuldbewijzen (incl. achtergesteld)
- Overige
- Eigen vermogen

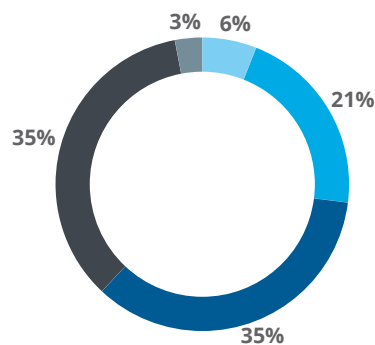
De Volksbank financiert zichzelf op de kapitaalmarkt langer dan 1 jaar via senior unsecured financiering, (hypotheek)securitisaties (RMBS), covered bonds en achtergestelde leningen. Voor financieringen korter dan 1 jaar financiert de Volksbank zichzelf op de geldmarkt met haar Europese en Franse Commercial Paper-programma's.

In het vierde kwartaal van 2016 heeft de Volksbank met succes € 0,5 miljard aan covered bonds met een looptijd van 15 jaar uitgegeven. Deze transactie was de eerste uitgifte door de Volksbank van covered bonds sinds 2012.

Samenstelling kapitaalmarktfinanciering december 2016: € 7.4 miljard ¹



Samenstelling kapitaalmarktfinanciering december 2015: € 8.9 miljard ¹

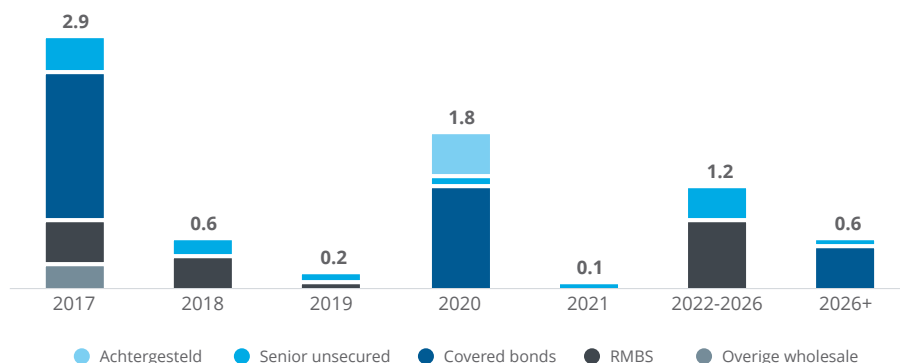


¹ De gepresenteerde informatie is gebaseerd op nominale waarde van de posities. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in de balans, die hoofdzakelijk is gebaseerd op geamortiseerde kostprijs

Bovenstaande figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd langer dan 1 jaar per ultimo 2016 en ultimo 2015. In de balans is deze kapitaalmarktfinanciering opgenomen onder schuldbewijzen, schulden aan banken en overige schulden aan klanten. De wijziging in de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2016 was voornamelijk het gevolg van de aflossing van senior unsecured financiering (€ 0,5 miljard) en van schuldbewijzen onder de Hermes XII (€ 0,6 miljard) en Pearl II (€ 0,5 miljard), naast de uitgifte van een covered bond van € 0,5 miljard.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan 1 jaar, ervan uitgaande dat de eerste calldata worden gerespecteerd. De verwachting is dat we in 2017 met name senior resolution notes en covered bonds zullen uitgeven om aan onze behoeften op het gebied van kapitaalmarktfinanciering te voldoen.

Verval kapitaalmarktfinanciering (in € miljarden)



Geconsolideerde financiële overzichten

Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	31-12-2016	31-12-2015
ACTIVA		
Kas en kasequivalenten	2.297	2.259
Derivaten	1.533	1.993
Beleggingen	5.970	6.376
Vorderingen op banken	2.532	2.081
Vorderingen op klanten	48.593	49.217
Materiële vaste activa	73	77
Immateriële vaste activa	15	15
Uitgestelde belastingvorderingen	137	284
Overige activa	411	278
Activa aangehouden voor verkoop	--	110
Totaal activa	61.561	62.690
PASSIVA		
Spaargelden	36.593	36.860
Overige schulden aan klanten	10.835	10.580
Schulden aan klanten	47.428	47.440
Schulden aan banken	1.446	1.000
Schuldbewijzen	5.696	6.941
Derivaten	1.861	2.189
Uitgestelde belastingverplichtingen	59	216
Vennootschapsbelasting	18	11
Overige verplichtingen	891	955
Overige voorzieningen	103	83
Voorziening voor personeelsverplichtingen	17	23
Achtergestelde schulden	501	493
Passiva aangehouden voor verkoop	--	37
Totaal overige schulden	10.592	11.948
Aandelenkapitaal	381	381
Overige reserves	2.831	2.573
Onverdeeld resultaat	329	348
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.541	3.302
Totaal passiva	61.561	62.690

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's

	2016	2015
BATEN		
Rentebaten	1.592	1.888
Rentelasten	681	894
Rentemarge	911	994
Provisie- en beheervergoedingen	108	103
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	51	55
Nettoprovisie en beheervergoedingen	57	48
Resultaat uit beleggingen	57	42
Resultaat financiële instrumenten	-20	39
Overige operationele opbrengsten	2	2
Totaal baten	1.007	1.125
LASTEN		
Personeelskosten	398	371
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	22	23
Overige operationele lasten	222	196
Bijzondere waardeverminderingen	-68	37
Overige lasten	1	22
Totaal lasten	575	649
Resultaat voor belastingen	432	476
Belastingen	103	128
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	348
VERDELING:		
Nettoresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	329	348
Nettoresultaat toewijsbaar aan belang derden	--	--
Nettoresultaat over de periode	329	348

Overig geconsolideerd totaal resultaat

in miljoenen euro's

	2016	2015
POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Overige mutaties totaalresultaat	2	-1
Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies	2	-1
POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Mutatie cashflow hedgereserve	-13	-22
Mutatie herwaarderingen reële waarderreserve	21	14
Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies	8	-8
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	10	-9

Totaal resultaat over de periode

in miljoenen euro's

	2016	2015
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	348
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	10	-9
Totaalresultaat over de periode	339	339
VERDELING:		
Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	339	339
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	--	--
Totaalresultaat over de periode	339	339

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio- reserve	Herwaar- derings- reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2016	381	3.787	1	57	111	-1.383	348	3.302
Overboeking nettoresultaat 2015	--	--	--	--	--	348	-348	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	--	-10	50	--	--	40
Realisatie herwaarderingen via W&V	--	--	--	-3	-29	--	--	-32
Realisatie van herwaarderingen via het eigen vermogen	--	--	3	--	--	--	--	3
Overige mutaties	--	--	--	--	--	-1	--	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	3	-13	21	-1	--	10
Nettoresultaat 2016	--	--	--	--	--	--	329	329
Totaalresultaat 2016	--	--	3	-13	21	347	-19	339
Uitkering dividend	--	--	--	--	--	-100	--	-100
Totaal mutaties eigen vermogen 2016	--	--	3	-13	21	247	-19	239
Stand per 31 december 2016	381	3.787	4	44	132	-1.136	329	3.541

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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2015

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio- reserve	Herwaar- derings- reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2015	381	3.787	--	79	97	-1.532	151	2.963
Overboeking nettoresultaat 2014	--	--	--	--	--	151	-151	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	--	-22	48	--	--	26
Realisatie herwaarderingen via W&V	--	--	--	--	-34	--	--	-34
Realisatie van herwaarderingen via het eigen vermogen	--	--	1	--	--	-1	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	--	-1	--	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	1	-22	14	-2	--	-9
Nettoresultaat 2015	--	--	--	--	--	--	348	348
Totaalresultaat 2015	--	--	1	-22	14	149	197	339
Uitkering dividend	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2015	--	--	1	-22	14	149	197	339
Stand per 31 december 2015	381	3.787	1	57	111	-1.383	348	3.302

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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

Algemene informatie

Overige informatie

De jaarrekening van de Volksbank is opgesteld conform International Financial Reporting Standards. Bij het opstellen van de financiële informatie in dit persbericht zijn, tenzij anders vermeld, dezelfde grondslagen gehanteerd als bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening voor 2015. Het opstellen van de jaarrekening voor 2016 is onder handen. Op de cijfers in dit persbericht is geen accountantscontrole toegepast.

Over de Volksbank

ALGEMEEN

De Volksbank N.V. (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 € 61,5 miljard en 3.354 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 zorgen voor zingeving voor 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.

ASN BANK

ASN Bank is in Nederland al 50 jaar een van de toonaangevende banken in duurzaam bankieren. Geld wordt geïnvesteerd in projecten en bedrijven die rekening houden met mens, dier en milieu. ASN Bank wil laten zien dat duurzaam bankieren prima samen kan gaan met marktconforme resultaten.

Producten: betalen, sparen, lenen, beleggen en vermogensbeheer.

www.asnbank.nl

BLG WONEN

BLG Wonen is een financiële dienstverlener die ervoor wil zorgen dat klanten zo comfortabel mogelijk wonen. Als u zorgeloos woont, voelt u zich thuis. Nu en in de toekomst. Dit realiseert BLG Wonen door woonwensen van klanten te vervullen met heldere diensten en deskundig, persoonlijk advies via de beste onafhankelijke adviseurs.

Producten: hypotheek, sparen, verzekeren en beleggen.

www.blg.nl

REGIOBANK

RegioBank is de regionale bankformule van SNS Bank waarbij ongeveer 530 zelfstandig adviseurs zijn aangesloten. RegioBank is de bank in de buurt, zonder poespas en gedoe. Met veel persoonlijke aandacht, gevoel voor service en een uitgebreid assortiment aan bankproducten, alles onder één dak.

Producten: betalen, sparen, lenen, beleggen en hypotheek.

www.regiobank.nl

SNS

SNS is in 1817 opgericht om de financiële zelfredzaamheid van mensen te bevorderen. Deze opdracht en uitdaging zijn vandaag de dag nog even relevant als destijds. Als brede, toegankelijke bank voor consumenten en de kleinzakelijke markt laten we klanten zelf kiezen hoe ze hun geldzaken regelen: via de website, telefonisch, met een adviseur aan huis, bij een van onze bijna 200 SNS Winkels of via het mobiele kanaal.

Producten: betalen, sparen, hypotheken, verzekeren, lenen, beleggen en banksparen.

www.snsbank.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 N.V. Dit persbericht bevat geen waardeoordeel of voorspelling met betrekking tot de financiële resultaten van de Volksbank N.V.