

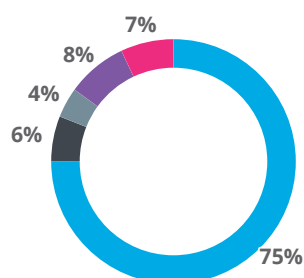
Jaarverslag 2017



*Bankieren met
de menselijke maat*

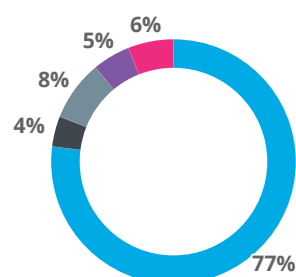
Kerncijfers

Totale activa 2017



- Hypothecaire vorderingen op klanten
- Overige vorderingen op klanten
- Kas en kasequivalenten
- Beleggingen
- Overig

Totale passiva 2017



- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Schulden aan banken
- Schuldbewijzen
- Overig
- Eigen vermogen

Balans

in miljoenen euro's	2017	2016 ¹	2015	2014	2013
Balanstotaal	60.892	61.588	62.690	68.159	74.537
Vorderingen op klanten	49.322	48.620	49.217	52.834	53.405
- waarvan particuliere hypotheek	45.820	44.824	44.787	46.230	47.010
Schulden aan klanten	46.855	47.428	47.440	46.208	43.904
- waarvan spaargelden	36.575	36.593	36.860	35.666	33.276
Schuldbewijzen	4.900	5.696	6.941	11.252	16.439
Eigen vermogen	3.714	3.561	3.302	2.963	2.582

¹ De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Kapitaal en funding

in miljoenen euro's	2017	2016	2015	2014	2013
Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.164	2.916	2.520	2.266
Risicogewogen activa	9.781	10.824	11.513	13.771	15.121

RATIO'S

Tier 1-kernkapitaalratio	34,1%	29,2%	25,3%	18,3%	15,0%
Tier 1-ratio	34,1%	29,2%	25,3%	18,3%	15,0%
Totaal kapitaalratio	35,7%	33,8%	29,5%	18,4%	15,0%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	34,3%	29,6%	25,8%	17,4%	12,3%
Leverage ratio	5,5%	5,2%	4,7%	3,8%	3,1%
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	5,6%	5,3%	4,8%	3,6%	2,5%
Loan-to-deposit ratio	107%	103%	105%	113%	122%

Kwaliteit kredietportefeuille

	2017	2016	2015	2014	2013
Loan-to-Value hypotheekportefeuille	74%	80%	83%	86%	89%
Leningen met een betalingsachterstand (%)	1,4%	1,8%	3,1%	4,3%	4,5%
Impaired ratio	0,8%	1,3%	2,3%	3,1%	3,1%
Dekkingsgraad particuliere hypotheek	16%	19%	23%	20%	19%

Marktaandeelen

	2017	2016	2015	2014	2013
Betalen (aantal nieuwe betaalrekeningen) ¹	20%	21%	25%	21%	16%
Particuliere spaartegoeden	10,8%	10,8%	10,9%	10,7%	10,1%
Hypotheekportefeuille (in €)	6,8%	6,6%	6,7%	7,0%	7,1%
Nieuwe hypotheek (in #)	6,8%	5,7%	4,1%	3,7%	1,8%

¹ Bron marktaandeel nieuwe betaalrekeningen: marktonderzoek GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT).

Overige kerncijfers

	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal SNS-winkels	197	196	189	188	166
Aantal zelfstandige adviseurs RegioBank	528	536	538	535	526
Aantal geldautomaten	320	393	438	539	537

Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2017	2016 ¹	2015	2014	2013
Netto rentebaten	924	938	994	1.024	957
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57	48	44	50
Overige baten	55	39	83	31	36
Totaal baten	1.028	1.034	1.125	1.099	1.043
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	560	596	575	491	514
Wettelijke heffingen	43	46	15	7	8
Totaal operationele lasten	603	642	590	498	522
Overige lasten	-	1	22	76	8
Totaal lasten	603	643	612	574	530
Bijzondere waardeverminderingen	-24	-68	37	207	224
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	-	-	-	67	-
Resultaat voor belastingen	449	459	476	251	289
Nettoresultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	-	-	-	-	-1.536
Belastingen	120	110	128	100	105
Nettoresultaat	329	349	348	151	-1.352
- Nettoresultaat Property Finance	-	-	-	-	-1.536
- Incidentele posten	13	-25	13	-143	-79
Gecorrigeerd nettoresultaat	316	374	335	294	263

1 De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Gedeelde waarde

	2017	2016	2015	2014	2013
KLANTEN					
Klantgewogen gemiddelde NPS ¹	-3	-8	-12	-16	-21
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.409	1.328	1.240	1.147	-
MAATSCHAPPIJ					
Klimaatneutrale balans	27%	22% ²	20%	16%	-
MEDEWERKERS					
Medewerker NPS (eNPS)	-2	30	34	18	-
AANDEELHOUDER					
Rendement op eigen vermogen	9,1%	10,1%	11,1%	5,4%	-69,0%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen ³	8,7%	10,8%	10,7%	10,6%	10,2%

1 Weergegeven cijfers hebben betrekking op metingen die hebben plaatsgevonden in het vierde kwartaal.

2 Het cijfer over 2016 is naar aanleiding van het in lijn brengen van een beleggingsfonds met onze CO 2-methodiek bijgesteld van 23% naar 22%.

3 Exclusief de impact van incidentele posten.

Overige performance-indicatoren

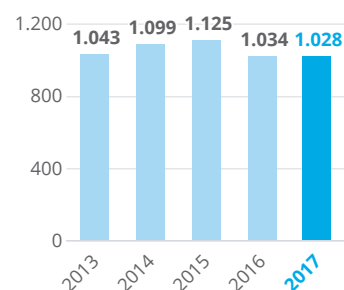
	2017	2016	2015	2014	2013
Efficiencyratio ¹	54,5%	57,6%	51,2%	44,7%	50,0%
Gecorrigeerde efficiencyratio ²	55,4%	54,5%	53,4%	44,7%	43,5%
Rentemarge (bps)	1,50%	1,48%	1,52%	1,43%	1,23%
Risicokosten van totale leningen	-0,05%	-0,14%	0,07%	0,38%	0,39%

1 De efficiencyratio wordt berekend door totale lasten exclusief de impact van wettelijke heffingen ter delen door totale baten.

2 De gecorrigeerde efficiencyratio is de efficiency ratio exclusief de impact van wettelijke heffingen en incidentele posten (bruto waarden).

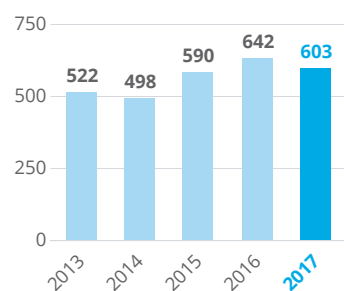
Totale baten

(in miljoenen euro's)



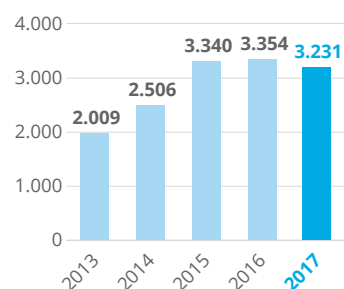
Operationele lasten

(in miljoenen euro's)



Aantal medewerkers

(FTE)



Net Promoter Score

Merk	2016	2017
ASN Bank	14	17
BLG Wonen	-29	-24
RegioBank	2	7
SNS	-18	-13
Klantgewogen	-8	-3

de volksbank

Kennis en ervaring van 200 jaar bankieren



Onze medewerkers
3.231 FTE



Spaargeld
€ 36,6 miljard



Betaalrekeningen van
1,4 miljoen
klanten



Eigen vermogen
€ 3,7 miljard



Wholesale funding
€ 5,8 miljard

Bankieren met de menselijke

Onze strategische prioriteiten

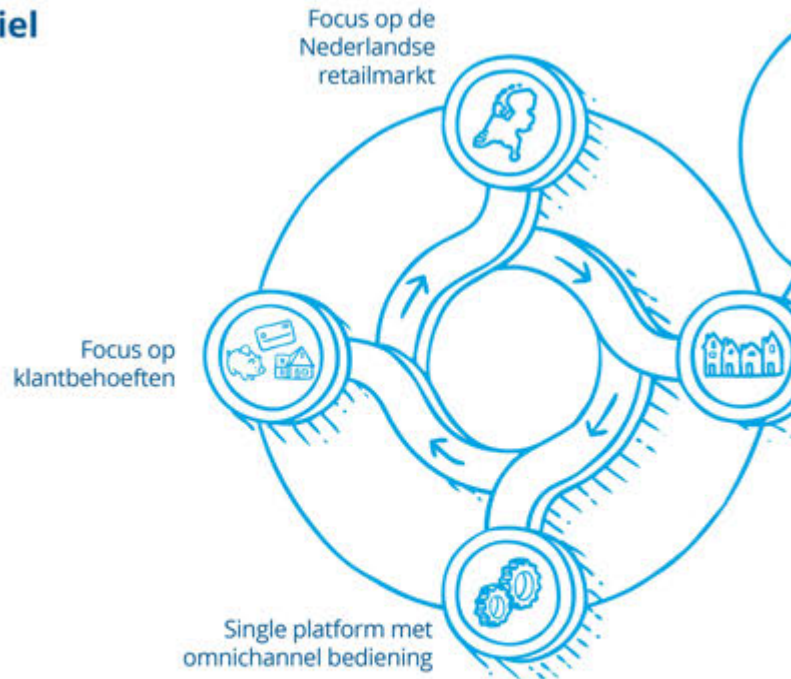


Versterking van onze maatschappelijke identiteit



Verbetering van onze bedrijfsvoering door te focussen op eenvoud en efficiency

Ons profiel



Drie kernproducten: hypotheek, betalen en sparen

