

Jaarverslag 2017



*Bankieren met
de menselijke maat*

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

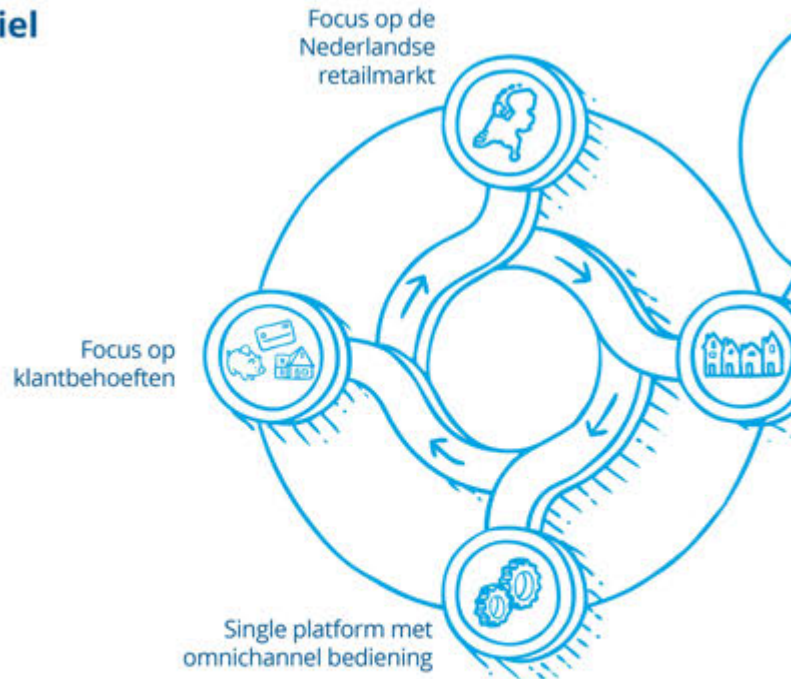


Versterking van onze maatschappelijke identiteit

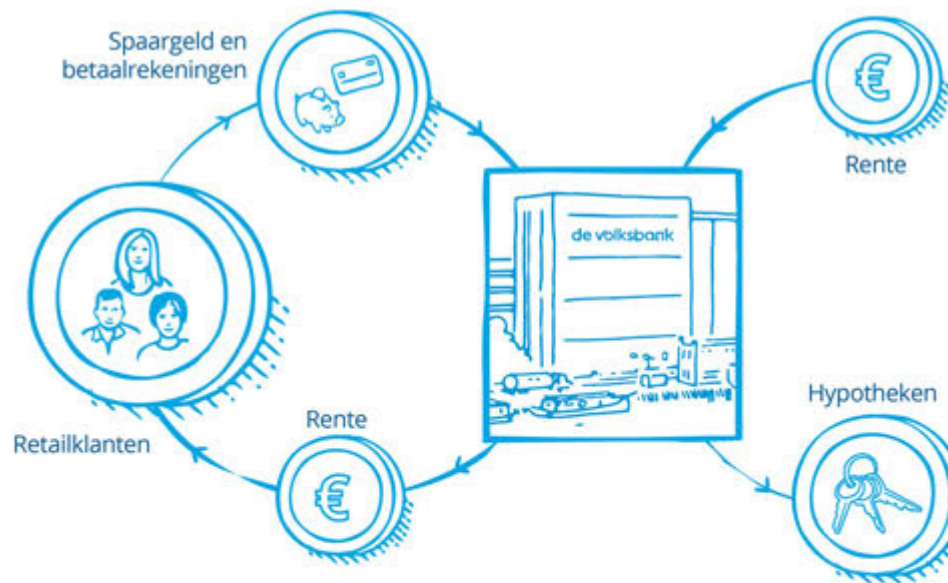


Verbetering van onze bedrijfsvoering door te focussen op eenvoud en efficiency

Ons profiel



Drie kernproducten: hypotheek, betalen en sparen



maat



Wij blijven ons ontwikkelen tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert



Vier onderscheidende merken



Onze ambitie is het optimaliseren van de gedeelde waarde

Resultaten en doelstellingen

Toegevoegde waarde

1,4 miljoen

Betaalrekeningklanten
Onze doelstelling:
1,5 miljoen in 2020

-3

Klantgewogen NPS
Onze doelstelling
+10 in 2020

Nut voor de klant



Nut leveren voor onze klanten: bijdragen aan goed wonen en financieel gezond leven met veilige en transparante producten

Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

27%

Stand van onze klimaatneutrale balans.
Onze doelstelling:
45% in 2020 en 100% in 2030



Bijdragen aan de financiële weerbaarheid van klanten en aan het beperken van de klimaatverandering en het leefbaar houden van onze planeet

40%

van onze klanten merkt dat wij er voor hen zijn bij financiële zorgen
Onze doelstelling: >50%

Zingeving voor de medewerker

-2

eNPS
Onze doelstelling:
40 in 2020



Bijdragen aan betrokken en bevlogen medewerkers, die zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk

Rendement voor de aandeelhouder

8,7%

Rendement op eigen vermogen
Onze doelstelling:
8% in 2020



Rendement bieden aan onze aandeelhouder en kapitaalverschaffers en bijdragen aan een stabiel en solide financieel systeem

34,1%

CET 1 ratio
Onze doelstelling:
> 15%

5,5%

Leverage ratio
Onze doelstelling:
> 4,25%