

Jaarverslag 2018

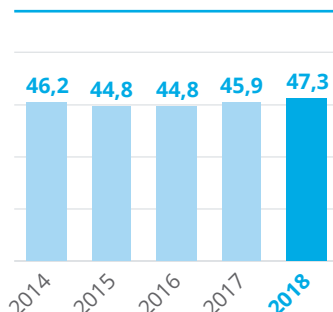


Bankieren met
de menselijke maat

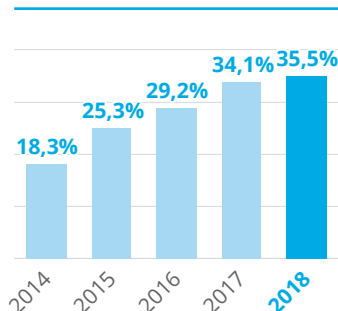
KERNCIJFERS

Particuliere hypotheeken

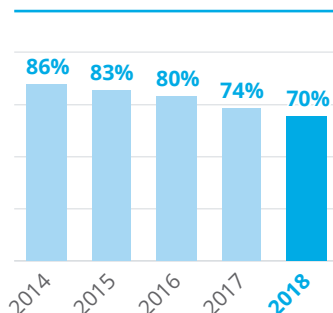
(in € miljarden)



Tier 1-kernkapitaalratio



Loan-to-Value hypotheekportefeuille



Balans

in miljoenen euro's	2018	2017	2016	2015	2014
Balanstotaal	60.948	60.892	61.588	62.690	68.159
Vorderingen op klanten	50.536	49.459	48.620	49.217	52.834
- waarvan particuliere hypotheeken	47.262	45.934	44.824	44.787	46.230
Schulden aan klanten	48.217	47.062	47.428	47.440	46.208
- waarvan spaargelden	37.376	36.756	36.593	36.860	35.666
Schuldbewijzen	5.822	4.920	5.696	6.941	11.252
Eigen vermogen	3.571	3.714	3.561	3.302	2.963

Kapitaal en funding

in miljoenen euro's	2018	2017	2016	2015	2014
Tier 1-kernkapitaal	3.313	3.339	3.164	2.916	2.520
Risicogewogen activa	9.341	9.781	10.824	11.513	13.771

RATIO'S

Tier 1-kernkapitaalratio	35,5%	34,1%	29,2%	25,3%	18,3%
Tier 1-ratio	35,5%	34,1%	29,2%	25,3%	18,3%
Totaal kapitaalratio	37,1%	35,7%	33,8%	29,5%	18,4%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	35,5%	34,3%	29,6%	25,8%	17,4%
Leverage ratio	5,5%	5,5%	5,2%	4,7%	3,8%
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	5,5%	5,6%	5,3%	4,8%	3,6%
Loan-to-deposit ratio	106%	107%	103%	105%	113%

Kwaliteit kredietportefeuille

	2018	2017	2016	2015	2014
Loan-to-Value hypotheekportefeuille	70%	74%	80%	83%	86%
Leningen met een betalingsachterstand (%)	1,1%	1,4%	1,8%	3,1%	4,3%
Stage 3-ratio ¹	1,3%	0,8%	1,3%	2,3%	3,1%
Stage 3-dekkingsgraad particuliere hypotheeken ¹	8,4%	16%	19%	23%	20%

Marktaandeelen

	2018	2017	2016	2015	2014
Nieuwe betaalrekeningen ²	24%	20%	21%	25%	21%
Particuliere spaartegoeden	10,6%	10,7%	10,8%	10,9%	10,7%
Hypotheekportefeuille (in €) ³	6,6% ⁴	6,5%	6,4%	6,5%	7,0%
Nieuwe hypotheeken (in #)	7,3% ⁴	6,8%	5,7%	4,1%	3,7%

Overige kerncijfers

	2018	2017	2016	2015	2014
Aantal SNS-winkels	202	197	196	189	188
Aantal zelfstandige adviseurs RegioBank	515	528	536	538	535
Aantal geldautomaten	293	320	393	438	539

1 De 2014-2017 cijfers zijn gebaseerd op IAS 39-cijfers en betreffen daarom geen stage informatie. De impaired ratio 2014-2017 wordt vergeleken met de stage 3-ratio 2018 en de dekkingsgraad particuliere hypotheeken 2014-2017 met de stage 3-dekkingsgraad van particuliere hypotheeken 2018.

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

3 Gebaseerd op CBS-gegevens. Marktaandeelen van 31-12-2017 zijn aangepast als gevolg van aanpassing van de marktomvang door CBS.

4 Betreft 3e kwartaal 2018 cijfers wegens niet tijdig beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2018	2017	2016	2015	2014
Netto rentebaten	908	924	938	994	1.024
Netto provisie en beheervergoedingen	44	49	57	48	44
Overige baten	6	55	39	83	31
Totaal baten	958	1.028	1.034	1.125	1.099
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	562	560	596	575	491
Wettelijke heffingen	47	43	46	15	7
Totaal operationele lasten	609	603	642	590	498
Overige lasten	-	-	1	22	76
Totaal lasten	609	603	643	612	574
Bijzondere waardeverminderingen	(12)	(24)	(68)	37	207
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	-	-	-	-	67
Resultaat voor belastingen	361	449	459	476	251
Belastingen	93	120	110	128	100
Nettoresultaat	268	329	349	348	151
- Incidentele posten	-	13	(25)	13	(143)
Gecorrigeerd nettoresultaat	268	316	374	335	294

Gedeelde waarde

	2018	2017	2016	2015	2014
KLANTEN					
Klantgewogen gemiddelde NPS ⁵	-1	-3	-8	-12	-16
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.488	1.409	1.328	1.240	1.147
MAATSCHAPPIJ					
Klimaatneutrale balans ⁵	37%	27%	22%	20%	16%
Financiële weerbaarheid	49% ⁶	40% ⁷	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
MEDEWERKERS					
Medewerker NPS (eNPS) ⁵	-20	-2	30	34	18
Betrokkenheid	7,4	7,6	8,1	8,2	8,0
Bevlogenheid	7,2	7,4	7,4	7,5	
AANDEELHOUDER					
Rendement op eigen vermogen ⁸	7,6%	9,1%	10,1%	11,1%	5,4%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen ⁹	7,6%	8,7%	10,8%	10,7%	10,6%

Overige performance-indicatoren

	2018	2017	2016	2015	2014
Efficiencyratio ¹⁰	58,7%	54,5%	57,6%	51,2%	44,7%
Gecorrigeerde efficiencyratio ¹¹	58,7%	55,4%	54,5%	53,4%	44,7%
Rentemarge (bps)	1,47%	1,50%	1,48%	1,52%	1,43%
Risicokosten van totale leningen	-0,03%	-0,05%	-0,14%	0,07%	0,38%

5 Voor de methodiek van de berekening van deze KPI's, wordt verwezen naar de bijlage Over de niet-financiële informatie.

6 Gebaseerd op het voortschrijdend gemiddelde van de afgelopen 6 maanden.

7 Nulmeting januari 2018.

8 Nettoresultaat afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

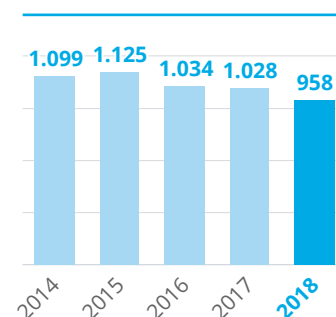
9 Nettoresultaat gecorrigeerd voor incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

10 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.

11 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten gecorrigeerd voor de impact van incidentele posten.

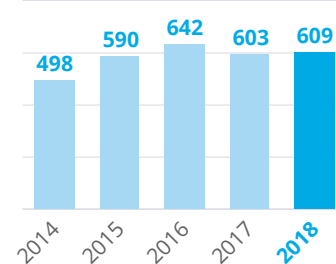
Totaal baten

(in € miljoenen)



Totaal operationele lasten

(in € miljoenen)



Aantal medewerkers

(fte's)

