

de volksholding

Jaarverslag 2016

2016





# *Introductie*

# Welkom in het jaarverslag van de Volksholding

## Inleiding

Voor je ligt het jaarverslag van de Volksholding B.V. (de Volksholding) over het jaar 2016. De Volksholding (voorheen SNS Holding B.V.) is op 30 juni 2015 opgericht en houdt sinds 30 september 2015 het 100% eigendom van de aandelen de Volksbank N.V. (de Volksbank).

In haar hoedanigheid als houdstermaatschappij heeft de Volksholding geen zelfstandige activiteiten en geen werknemers. De statutaire directie van de Volksholding (de Directie) en de raad van commissarissen van de Volksholding (de RvC) vormen een personele unie met de statutaire directie en de raad van commissarissen van de Volksbank.

Dit jaarverslag bevat de verslagen van de Directie en het bericht van de RvC, de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening en de risicoparagraaf welke bij gebrek aan eigen activiteiten van de Volksholding grotendeels zijn overgenomen uit het verslag van de Volksbank. Alle verplichte informatie over de bedrijfsvoering van de Volksbank is opgenomen in het jaarverslag van de Volksbank dat separaat wordt gedeponereerd en gepubliceerd.

De in de jaarrekening gehanteerde waarderingsgrondslagen zijn voor de Volksholding en de Volksbank gelijk.

## Presentatie van informatie

De geconsolideerde jaarrekening en de vennootschappelijke jaarrekening zijn opgemaakt in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals aanvaard binnen de Europese Unie.

Dit rapport is opgesteld in de voor de Volksholding geldende presentatievaluta: in euro's (€).

## Publicatie

Het jaarverslag van de Volksholding is gedeponereerd en opgenomen op de internet site van de Volksbank ([www.devolkswagen.nl](http://www.devolkswagen.nl)) onder het hoofdstuk Investor Relations. Dit jaarverslag wordt tevens gepubliceerd in een Engelse vertaling.

## Gebruikte iconen

---



Lees meer



Vind online meer informatie

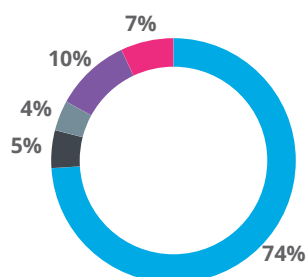


Awards

---

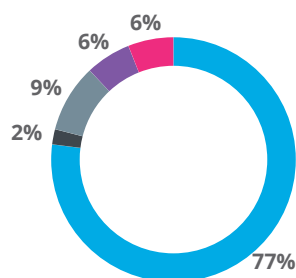
# Kerncijfers

## Totale activa 2016



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

## Totale passiva 2016



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

in miljoenen euro's	2016	2015	2014	2013	2012
Balanstotaal	61.561	62.690	68.159	74.537	81.341
Vorderingen op klanten	48.593	49.217	52.834	53.405	61.768
- waarvan hypotheken	45.538	45.631	47.281	48.458	50.841
Schulden aan klanten	47.428	47.440	46.208	43.904	42.344
- waarvan spaargelden	36.593	36.860	35.666	33.276	32.815
Schuldbewijzen	5.696	6.941	11.252	16.439	21.990
Eigen vermogen	3.541	3.302	2.963	2.582	1.337

### KAPITAAL EN FUNDING (IN € MILJOENEN)

in miljoenen euro's	2016	2015	2014	2013	2012
Tier 1-kernkapitaal	3.164	2.916	2.520	2.266	1.253
Risicogewogen activa	10.824	11.513	13.771	15.121	20.592

### RATIO'S

Tier 1-kernkapitaalratio	29,2%	25,3%	18,3%	15,0%	6,1%
Tier 1-ratio	29,2%	25,3%	18,3%	15,0%	7,7%
Totaal kapitaalratio	33,8%	29,5%	18,4%	15,0%	9,3%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	29,6%	25,8%	17,4%	12,3%	
Leverage ratio	5,2%	4,7%	3,8%	3,1%	
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	5,3%	4,8%	3,6%	2,5%	
Loan-to-deposit ratio	104%	105%	113%	122%	148%

### KWALITEIT KREDIETPORTEFEUILLE

	2016	2015	2014	2013	2012
Loan-to-Value hypotheekportefeuille	80%	83%	86%	89%	87%
Leningen met een betalingsachterstand (%)	1,8%	3,1%	4,3%	4,5%	3,9%
Impaired ratio	1,2%	2,3%	3,1%	3,1%	
Dekkingsgraad particuliere hypotheek	19%	23%	20%	19%	

### MARKTAANDELEN

	2016	2015	2014	2013	2012
Betalen (aantal nieuwe betaalrekeningen) <sup>1</sup>	21%	25%	21%	16%	15%
Particuliere spaartegoeden	10,7%	10,9%	10,7%	10,1%	10,3%
Hypotheekportefeuille (in €)	6,6%	6,7%	7,0%	7,1%	7,4%
Nieuwe hypotheek (in #)	5,7%	4,1%	3,7%	1,8%	2,1%

### OVERIGE KERNCIJFERS

	2016	2015	2014	2013	2012
Aantal SNS-winkels	196	189	188	166	162
Aantal zelfstandige adviseurs RegioBank	536	538	535	526	536
Aantal geldautomaten	393	438	539	537	519

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

in miljoenen euro's	2016	2015	2014	2013	2012
Rentemarge	911	994	1.024	957	705
Netto provisie en beheervergoedingen	57	48	44	50	54
Overige baten	39	83	31	36	83
<b>Totaal baten</b>	<b>1.007</b>	<b>1.125</b>	<b>1.099</b>	<b>1.043</b>	<b>842</b>
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	596	575	491	514	469
Wettelijke heffingen	46	15	7	8	10
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>642</b>	<b>590</b>	<b>498</b>	<b>522</b>	<b>479</b>
Overige lasten	1	22	76	8	8
<b>Totaal lasten</b>	<b>643</b>	<b>612</b>	<b>574</b>	<b>530</b>	<b>487</b>
Bijzondere waardeverminderingen	-68	37	207	224	228
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	-	-	67		
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>432</b>	<b>476</b>	<b>251</b>	<b>289</b>	<b>127</b>
Nettoresultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	-	-	-	-1.536	-813
Belastingen	103	128	100	105	33
<b>Nettoresultaat</b>	<b>329</b>	<b>348</b>	<b>151</b>	<b>-1.352</b>	<b>-719</b>
- Nettoresultaat Property Finance				-1.536	-813
- Incidentele posten	-25	13	-143	-79	-36
<b>Gecorrigeerd nettoresultaat</b>	<b>354</b>	<b>335</b>	<b>294</b>	<b>263</b>	<b>130</b>

#### PERFORMANCE-INDICATOREN

	2016	2015	2014	2013	2012
Efficiëncyratio <sup>1</sup>	59,2%	51,2%	44,7%	50,0%	56,9%
Gecorrigeerde efficiëncyratio <sup>2</sup>	56,0%	53,4%	44,7%	43,5%	
Rentemarge als % van gemiddelde activa	1,47%	1,52%	1,43%	1,23%	0,87%
Bijz. waardeverminderingen als % van brutoleningen	-0,14%	0,07%	0,38%	0,39%	0,40%

#### GEDEELDE WAARDE

	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Klanten</b>					
Klantgewogen gemiddelde NPS <sup>3</sup>	-8	-12	-16	-21	
Klanten met een betaalrekening (in duizenden)	1.328	1.240	1.147		

#### MAATSCHAPPIJ

Klimaatneutrale balans	23%	20%	16%		
------------------------	-----	-----	-----	--	--

#### MEDEWERKERS

eNPS	30%	34%	18%		
------	-----	-----	-----	--	--

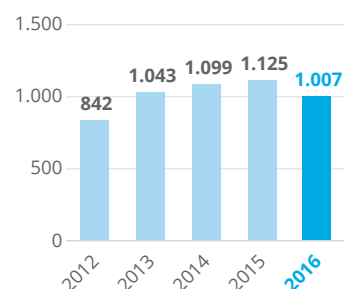
#### AANDEELHOUDER

Rendement eigen vermogen (REV)	9,6%	11,1%	5,4%	-69,0%	-44,7%
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) <sup>4</sup>	10,3%	10,7%	10,6%	10,2%	

- De efficiëncyratio wordt berekend door totale operationele lasten exclusief de impact van wettelijke heffingen te delen door totale baten.
- De gecorrigeerde efficiency ratio is de efficiency ratio exclusief de impact van wettelijke heffingen en incidentele posten (bruto waarden).
- Weergegeven cijfers hebben betrekking op metingen die hebben plaatsgevonden in het vierde kwartaal.
- Exclusief de impact van incidentele posten.

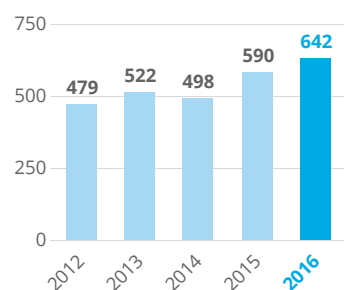
## Totale baten

(in miljoenen euro's)



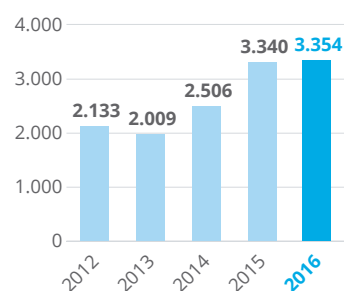
## Operationele lasten

(in miljoenen euro's)



## Aantal medewerkers

(FTE)



## Net Promoter Score

Merk	2015	2016
ASN Bank	19	14
BLG Wonen	-42	-29
RegioBank	5	2
SNS	-26	-18
Klantgewogen	-12	-8

# Bankieren met de

## Input



De Volksbank is de vierde bank van Nederland met meer dan

**3 miljoen klanten** § 2.4



Wij gebruiken de kennis en ervaring van 200 jaar bankieren

**Opgericht in 1817** § 1.1



Met onze medewerkers,

**3.354 FTE** § 2.6



een balanstotaal van

**€62 miljard** p.184



en een eigen vermogen van

**€3,5 miljard** p.184



financieren we hypotheek,

**€45 miljard** p.184



beheren we spaargeld

**€37 miljard** p.184



en betaalrekeningen voor

**1,3 miljoen** § 2.4

betaalklanten

## Bedrijfsmodel

### Onze ambitie § 1.2



### Ons profiel



asn bank



BLGwonen

RegioBank

### Onze strategische pijlers § 1.3



Wij gaan onze maatschappelijke identiteit versterken



Wij gaan onze bedrijfsvoering verbeteren door te focussen op eenvoud en efficiency



# menselijke maat

Rendement behalen voor de aandeelhouder(s)

Single platform met omnichannel bediening

 SNS

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

## Resultaten & doelstellingen

## Toegevoegde waarde

**-8**  
Klantgewogen gemiddelde NPS van onze merken  
Onze doelstelling: +10 in 2020



**Klanten**

- Bijdragen aan goed wonen en financieel gezond leven
- Veilige en transparante producten aanbieden aan onze klanten

**1,3 miljoen**  
betaalrekeningklanten  
Onze doelstelling:  
1,5 miljoen in 2020

**23%**  
stand van onze  
klimaatneutrale balans.  
Onze doelstelling:  
45% in 2020 en  
100% in 2030



**Maatschappij**

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

**30%**  
e-NPS  
Onze doelstelling:  
40% in 2020



**Medewerkers**

- Eraan bijdragen dat werknemers betrokken en bevoegen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk

**9,6%**  
Rendement op  
Eigen vermogen  
Onze doelstelling:  
8% in 2020



**Aandeelhouder**

- Bijdragen aan een stabiel en solide financieel systeem
- Bieden van rendement aan kapitaalverschaffers

## Een solide kapitaalbasis

**29,2%**  
CET 1-ratio  
Onze doelstelling:  
>15%

**5,2%**  
Leverage ratio  
Onze doelstelling:  
> 4,25%



INTERVIEW

Maurice Oostendorp, voorzitter van de Directie

## Interview met de voorzitter van de Directie

De Volksbank heeft het jaar 2016 afgesloten met een goed financieel resultaat. Daarnaast is het afgelopen jaar de strategie opnieuw geformuleerd. De naamsverandering van SNS Bank in de Volksbank, aangekondigd in september, is per 1 januari 2017 officieel een feit.

“De bank staat er financieel en commercieel goed voor. Dat geeft ons de gelegenheid om verder te werken aan bankieren met de menselijke maat, aan het omkeren van het bedrijfsmodel en aan het werken vanuit de gedeelde waarde filosofie”, aldus Maurice Oostendorp, voorzitter van de directie van de Volksbank.

IN 2016 HEEFT EEN AANSCHERPING VAN DE STRATEGIE PLAATSGEVONDEN. WAT IS ER HETZELFDE GEBLEVEN EN WAT IS ER VERANDERD?

“Onze missie is onveranderd gebleven: bankieren met de menselijke maat, met ruimte voor de emotie, voeg ik daar altijd graag aan toe. We zijn ook tevreden met ons huidige bedrijfsprofiel: een Nederlandse bank die zich, met vier merken, richt op particuliere en klein-zakelijke klanten met drie kernproducten, hypotheek, sparen en betalen.

Maar we hebben wel onze ambitie opnieuw geformuleerd: we streven naar de optimalisatie van gedeelde waarde, een begrip ontleend aan het werk van de econoom Michael Porter. We bedoelen hiermee dat we een optimale balans willen vinden tussen het leveren van nut voor klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het zorgen van zingeving voor medewerkers en het behalen van rendement voor onze aandeelhouder.

Om die ambitie te realiseren willen we een sterkere maatschappelijke lading geven aan onze identiteit, onze bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter maken en innoveren als een 'smart adapter'."

#### WAT BEDOEL JE MET EEN STERKERE MAATSCHAPPELIJKE LADING VAN DE IDENTITEIT VAN DE BANK EN WAT GAAT DE VOLKSBANK DAAR CONCREET AAN DOEN?

"Vanuit onze maatschappelijke ambitie willen we als Volksbank met name een positieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de financiële zelfredzaamheid van onze klanten en vooruitgang maken met ons duurzaamheidsbeleid.

Wat betreft financiële zelfredzaamheid doen we al het een en ander, bijvoorbeeld door het geven van gastlessen op scholen. In 2017 willen we voor de adviesverlening aan onze klanten met nieuwe initiatieven komen.

Op het gebied van duurzaamheidsbeleid heeft ASN Bank al een goede reputatie opgebouwd en loopt het voor op de andere merken. We hebben besloten dit beleid van ASN Bank leidend te maken voor de hele Volksbank. Een belangrijk element hierbij is de duurzaamheid van onze balans: we willen dat deze in 2030 100% klimaatneutraal is, gemeten naar CO<sub>2</sub>-uitstoot. Momenteel zitten we op 23% en we zullen voorstellen ontwikkelen om bijvoorbeeld de isolatie van woningen te verbeteren. Want met alleen investeringen in 'green bonds' komen we er niet. Met onze bedrijfsvoering zijn we al 100% klimaatneutraal maar met een aangescherpt mobiliteitsbeleid is nog verbetering mogelijk."

#### DE BEDRIJFSVOERING EENVOUDIGER EN EFFICIËNTER MAKEN: MET HOEVEEL MOETEN DE KOSTEN OMLAAG BIJ DE VOLKSBANK?

"We hanteren geen absoluut bedrag als kostenbesparingsdoelstelling. Gegeven onze rendementsdoelstelling van 8% denken we dat we in 2020 een kosten/baten ratio van 50-52% nodig hebben. Met de huidige inzichten over de ontwikkeling van de baten zou dat leiden tot een aanzienlijk lager kostenniveau en fors minder medewerkers –zowel intern als extern. De schattingen gaan uit van zo'n 900 minder voltijds arbeidsplaatsen. Maar dit is geen vast van bovenaf opgelegd doel. We gaan dit van jaar tot jaar opnieuw bekijken. Dat de kosten omlaag moeten staat vast: we hebben voor de bestaande plannen al een voorziening van € 32 miljoen genomen ten laste van het resultaat over 2016."

#### WAT ZIE JE ALS DE VOORNAAMSTE UITDAGINGEN VOOR DE VOLKSBANK OP HET GEBIED VAN INNOVATIE?

"De financieel-technologische veranderingen gaan heel snel. Digitalisering en Big Data zijn daar twee voorbeelden van. De eerste uitdaging is waar het écht om gaat: de vernieuwingen toepassen op een manier dat de klant de voordelen ervaart vanuit de relatie die we hebben en de adviezen die we geven. De tweede uitdaging is dat we op een slimme manier meegaan in de technologische vernieuwingen."

#### WAT BEDOEL JE MET HET OMKEREN VAN HET BEDRIJFSMODEL?

"We willen als bank van een product-gedreven naar een klant-gedreven bedrijfsmodel. Hiermee willen we een bijdrage leveren aan het herwinnen van het vertrouwen van het publiek in het bankwezen. De behoeften van en de relatie met de klant zijn voor ons het uitgangspunt bij advisering en productaanbod. Dat houdt een volledig omgekeerde inrichting van al onze processen, producten, voorwaarden én vooral manier van denken én handelen in."

#### DE VOLKSBANK HEEFT EEN AANTAL LANGE TERMIJN DOELSTELLINGEN GEFORMULEERD MET BETREKKING TOT DE OPTIMALISATIE VAN GEDEELDE WAARDE. WELKE ZIJN DE BELANGRIJKSTE EN KUN JE ZE TOELICHTEN?

"Nut voor klanten meten we primair af aan de Net Promoter Scores van onze merken: we streven naar een klant-gewogen NPS van +10 in 2020. Eind 2016 zaten we op -8. Daarnaast is de toename van betaalrekeningen een belangrijke graadmeter voor onze reputatie. Hoe vaak kiezen niet-klanten actief voor een betaalrekening bij ons? Als graadmeter voor onze maatschappelijke ambitie kijken we vooral naar de financiële zelfredzaamheid van onze klanten en de duurzaamheid van onze balans.

Om de zingeving van medewerkers te meten hanteren we de 'Employee Net Promoter Score'. Het streven is dit percentage te verbeteren van 30% naar 40% in

2020. Daarnaast willen we ook de bevoegenheid en betrokkenheid van medewerkers verbeteren.

Voor de aandeelhouder streven we naar een rendement op het eigen vermogen van 8%, bij een kernkapitaalratio van tenminste 15%, berekend op basis van huidige regelgeving. 8% is in onze visie een adequaat rendement dat past bij ons bedrijfsprofiel. Vanuit onze gedeelde waarde filosofie streven we uitdrukkelijk niet naar maximalisatie van winst of rendement: we willen een goede afweging maken tussen de belangen van alle stakeholders."

#### PER 1 JANUARI 2017 GAAT SNS BANK VERDER ONDER DE NAAM DE VOLKSBANK. WAAROM DEZE NAAMSVERANDERING EN HOE WAREN DE EERSTE REACTIES?

"Naar aanleiding van de juridische fusie tussen ASN Bank, RegioBank en SNS Bank zijn we in 2016 gaan nadenken over een passende overkoepelende naam. Uit marktonderzoek bleek dat de Volksbank het meeste aansprak. Ikzelf was meteen enthousiast: de nieuwe naam past goed bij onze identiteit en ambitie. De reacties van de buitenwereld waren neutraal tot positief. De klanten van de Volksbank blijven overigens bij onze vier merken bankieren, dus voor hen verandert er weinig."

#### WAT WAREN DE BELANGRIJKSTE FACTOREN DIE IN 2016 HET FINANCIËLE RESULTAAT HEBBEN BEÏNVLOED?

"Wat onze inkomsten betreft hadden ook wij te maken met een druk op de rentemarge, vooral als gevolg van dalende markt-hypotheekrentes en een hoog niveau van renteherzieningen. Dit laatste stimuleren wij overigens zelf, door klanten actief te benaderen met bijvoorbeeld de 'hypotheeklooptijdservice'.

Onze operationele kosten exclusief wettelijke heffingen en eenmalige posten zijn in 2016 licht gedaald maar wettelijke heffingen voor onder meer het depositogarantiestelsel zijn fors toegenomen en we hebben ook een eenmalige reorganisatievoorziening getroffen. Daardoor zijn onze totale operationele kosten vorig jaar toch gestegen .

De druk die van al deze factoren uitging op het resultaat werd echter grotendeels gecompenseerd door een forse vrijval van voorzieningen voor leningen die in betalingsachterstand verkeren. Die vrijval is vooral veroorzaakt door de sterke daling van het aantal hypothekeken in achterstand. Ten opzichte van eind 2015 is dit aantal bijna gehalveerd. Aan de ene kant is dit te danken aan macro-economische factoren: de economische groei in Nederland, de dalende werkloosheid en het zich voortzettende herstel op de huizenmarkt. Maar daarnaast heeft ook onze afdeling bijzonder beheer een inhaalslag gemaakt: we hebben extra aandacht besteed aan klanten die langdurig in betalingsachterstand verkeren en klanten die nu achterop raken worden sneller door ons benaderd.

Al met al, geholpen door de vrijval van voorzieningen, bedroeg de nettowinst van de Volksbank over 2016 € 329 miljoen, iets lager dan het niveau van 2015."

#### DE KERNPRODUCTEN VAN DE VOLKSBANK ZIJN HYPOTHEKEN, SPAREN EN BETALEN. HOE WAREN HIER DE COMMERCIEËLE ONTWIKKELINGEN?

"Na een aantal jaren van daling is onze hypotheekportefeuille in 2016 vrijwel stabiel gebleven, op € 45 miljard. Dit is mede te danken aan het feit dat we veel tijd en aandacht hebben besteed aan retentie, het behoud van bestaande leningen waarvoor de rentevaste periode afliep. Aflossingen waren met € 3,6 miljard vrijwel constant ten opzichte van 2015. Maar de productie van nieuwe hypothekeken steeg met bijna 80% naar € 3,7 miljard. SNS, RegioBank en in het bijzonder BLG Wonen waren bijzonder succesvol op dit gebied, waardoor ons marktaandeel in nieuwe hypothekeken steeg tot 5,7%.

Spaartegoeden aangehouden bij onze merken zijn in 2016 fractioneel gedaald naar € 36,6 miljard. In de loop van het jaar hebben we verschillende malen de spaarrentes moeten verlagen, om enigszins het effect van de lagere hypotheekrentes te compenseren. Desalniettemin bieden we nog steeds iets meer rente op spaarrekeningen dan de meeste Nederlandse banken. Ons marktaandeel bleef vrijwel stabiel op 10,7%.

Ik ben blij dat we het succes van de groei van het aantal betaalrekeningen hebben geprolongeerd: in 2016 werd meer dan een op de vijf nieuwe betaalrekeningen in Nederland geopend bij een van onze merken. De netto-groei van onze betaalrekening-klienten bedroeg 88,000, wel wat minder dan de 93,000 in 2015, maar nog steeds een aanzienlijke toename.”

#### BANKEN KRIJGEN TE MAKEN MET NIEUWE WET- EN REGELGEVING ZOALS BIJVOORBEELD ‘BASEL IV’, MAAR OOK MET NIEUWE BOEKHOUDREGELS, IFRS 9. WAT IS HIERVAN DE IMPACT OP DE VOLKSBANK?

“De exacte gevolgen van nieuwe wetten regels en boekhoudregels zijn natuurlijk lastig in te schatten zolang er nog geen finale besluiten zijn genomen. Echter, we houden rekening met een substantiële stijging van de risico-weging van onze leningen als gevolg nieuwe richtlijnen vanuit het Basel comité, ook wel ‘Basel IV’ genoemd.

Daarnaast zal de introductie van IFRS 9 een impact hebben op onze kredietvoorzieningen. Onder IFRS 9 zullen we eerder een voorziening treffen voor te verwachten kredietverliezen. Dit zal leiden tot hogere voorzieningen en daarmee gewijzigde risicokosten maar ook tot een nog veiligere bank.

Op dit moment verkeert de Volksbank in een goede positie om de impact van nieuwe wet- en regelgeving op de prudentiële ratio's op te vangen zodat we ook in de toekomst een solide solvabiliteit hebben.”

#### GEMETEN AAN DE KERNKAPITAALRATIO IS DE VOLKSBANK EEN VAN DE STERKST GEKAPITALISEERDE COMMERCIELE BANKEN VAN EUROPA. WAAROM IS DIT NODIG?

“De kernkapitaalratio van de Volksbank bedroeg eind 2016 29,2%. Dat is inderdaad een van de hoogste risico-gewogen ratio's in het Europese bankenlandschap. De verklaring hiervoor is dat onder de huidige regelgeving de hoeveelheid kapitaal die nodig is om aan onze leverage ratio doelstelling van 4,25% te voldoen hoger is dan wat nodig is om aan de risico-gewogen doelstelling van een kernkapitaalratio van tenminste 15% te voldoen. Dit is een gevolg van onze focus op woninghypotheken, een activiteit met een laag risico en lage risicoweging, momenteel gemiddeld 15%.

Op dit moment bedraagt onze leverage ratio 5,2%, wat zelfs flink boven de 4,25% ligt, omdat we verwachten dat onder Basel IV de risicoweging van onze hypotheek substantieel zal stijgen, waardoor onze kernkapitaalratio zal dalen. Ook onder de nieuwe risico-weging verwachten we nu ruimschoots aan de minimum kapitaaleisen van onze toezichhouders te voldoen.

Ons beleid blijft er overigens op gericht een bovengemiddeld goede kapitaalpositie te behouden, in combinatie met een beneden-gemiddeld risicoprofiel.”

#### HOE ONTWIKKELT ZICH DE WINST NAAR VERWACHTING IN 2017?

“De winst zal in 2017 naar verwachting lager uitkomen dan in 2016. De rentemarge blijft onder druk staan, hoewel minder dan in 2016. Verder verwachten we in 2017 niet opnieuw een vrijval van voorzieningen voor leningen in betalingsachterstand. Dit lagere resultaat vinden we overigens geen probleem omdat ook bij het winstniveau dat we voor 2017 verwachten, er sprake is van een gezonde bedrijfsvoering en een veilige balans”.

#### WAAR LIGT DE FOCUS OP IN 2017?

“In 2016 hebben we de strategie van de bank aangescherpt. In 2017, het jaar waarin we 200 jaar bestaan, beginnen we met de uitvoering hiervan. De afronding van de programma's om onze bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter te maken is essentieel, dat is een voorwaarde voor een zelfstandige toekomst van de Volksbank. Dit betekent dat er ook in 2017 veel gevraagd gaat worden van de werklust, zorgvuldigheid en veranderbereidheid van onze medewerkers. De uitdaging is om bankieren met de menselijke maat en het optimaliseren van gedeelde waarde ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen.”

Utrecht, 8 maart 2017



INTERVIEW

Jan van Rutte, voorzitter Raad van Commissarissen

## Interview met de voorzitter van Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) is in 2016 naast het uitvoeren van de toezichthoudende taken en de rol van werkgever intensief betrokken geweest bij het herformuleren van de strategie. Een strategie die past bij de missie van onze bank, bankieren met de menselijke maat. Onderdeel hiervan was het onderbrengen van onze merken ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS onder een nieuwe familienaam, de Volksbank.

We spreken met Jan van Rutte, voorzitter van de RvC, over het voorbije jaar.

SINDS 1 JANUARI 2017 WORDT DE NIEUWE NAAM 'DE VOLKSBANK' GEVOERD; WAT VIND JE VAN DEZE NIEUWE NAAM?

"Op 27 september 2016 hebben we met gepaste trots de nieuwe naam bekend gemaakt. De nieuwe naam accentueert de missie uit het manifest: bankieren met de menselijke maat. Bovendien hebben we nu een familienaam voor al onze merken, en daarom past de nieuwe naam in mijn optiek ons goed.

We hebben meer gedaan dan een naamsverandering. Behalve het herformuleren van de strategie en de positionering van de Volksbank lag de focus gedurende het jaar op de verbetering van de eigen bedrijfsvoering. We vinden het van wezenlijk belang dat 'het huis op orde is' om verder te kunnen bouwen aan een bank die zich wil onderscheiden met de menselijke maat. 'Huis op orde' is de verzamelnaam voor het portfolio van bankbrede programma's die bijdragen aan een nog betere en beheerste bedrijfsvoering."

IS HET HUIS OP ORDE?

"De RvC heeft in elke vergadering met de Directie de uitvoering en voortgang van de Huis op orde-programma's besproken. Hierbij hebben we ook kritische vragen gesteld over de inzet van mensen en middelen, de prioritering, de aansturing en de onderlinge afhankelijkheden van deze programma's. In 2016 zijn goede stappen gezet in het verbeteren van de interne bedrijfsvoering. De RvC vindt de afronding van deze programma's voorwaardelijk voor een zelfstandige toekomst van de bank. Ik heb er vertrouwen in dat de aanpak van de programma's en de betrokkenheid van velen in 2017 zijn vruchten gaat afwerpen."

#### HET AFGELOPEN JAAR IS GEWERKT AAN EEN NADERE INVULLING VAN DE STRATEGIE. WAT IS DE KERN HIERVAN?

"De strategie kent drie pijlers. Het versterken van onze maatschappelijke identiteit, waardoor we ook echt worden herkend en erkend als bank met een menselijk gezicht, is de eerste pijler van de strategie. Daarnaast wordt een belangrijk onderdeel gevormd door de pijler 'eenvoud en efficiency'. Daarbij gaat het om het vereenvoudigen en verbeteren van de operationele processen. Dit zal gepaard gaan met een reductie van arbeidsplaatsen, zowel van vaste als van tijdelijke medewerkers, wat ook noodzakelijk is om in de toekomst een gezonde verhouding tussen kosten en inkomsten te houden. Dit is zeker geen gemakkelijke opgave. De Directie heeft niet gekozen voor een van bovenaf opgelegde aanpak, ze heeft de kaders aangegeven waarbinnen deze noodzakelijke besparingen moeten worden bereikt. Teams hebben vervolgens zelf de verantwoordelijkheid genomen voor de invulling. Jaarlijks zal de Directie de mogelijkheden voor bijstelling vaststellen. Uit deze aanpak spreekt het grote vertrouwen in de eigen kennis en kracht van de organisatie, het past bij de bank die de Volksbank wil zijn. De RvC ziet toe op de voortgang van deze aanpak. En tot slot de derde pijler van de strategie, die zich richt op een flexibele organisatie die in staat is om snel te kunnen inspelen op technologische vernieuwing en (veranderende) wensen van klanten."

#### WAT ZIJN BELANGRIJKE UITDAGINGEN VOOR DE VOLKSBANK IN 2017?

"Om de missie en strategie waar te kunnen maken, is het zaak de strategie excellent uit te voeren. Daarbij streven we als de Volksbank naar het optimaliseren van de waarde voor al haar stakeholders. Deze gedeelde waarde-ambitie vergt een omwenteling, in het denken en handelen verschuift de focus van het product naar de klantbehoeftes. Het omkeren van het traditionele bankmodel is een intensief proces, tot dat het in de haarvaten van de organisatie is gekomen. In 2017 wil de Volksbank werken aan het verder uitbouwen van het fundament van dit nieuwe bedrijfsmodel. De RvC volgt dit uitdagende proces met veel interesse en betrokkenheid."

#### DE OMGEVING WAARIN BANKEN OPEREREN VERANDERT STERK. KUN JE SCHETSEN VOOR WELKE UITDAGINGEN DE VOLKSBANK STAAT OP LANGERE TERMIJN?

"Door de historisch lage rente staat de rentemarge onder druk. Niet-bancaire partijen begeven zich op onze markt, mede door de toegenomen concurrentie en de ontwikkelingen op het gebied van fintech. Dit alles onderstreept het belang van innovatie en focus. De dingen die je doet moeten de verwachting van de klant overtreffen. Of we hier het verschil kunnen maken staat of valt met het verandervermogen van de Volksbank. Ik vind dat de Volksbank met haar familie van bankmerken en het lage risicoprofiel een goede kans heeft zich hierin nog meer te onderscheiden en de klanten te verrassen met goede oplossingen."

#### DE VOLKSBANK IS, VIA NLFI, EIGENDOM VAN DE NEDERLANDSE STAAT. WAT IS JOUW VISIE OP DE TOEKOMSTIGE ZEGGENSCHAPSSTRUCTUUR VAN DE VOLKSBANK?

"De RvC bespreekt met de Directie de opties voor toekomstige aandeelhouders van de Volksbank. Er zijn verschillende mogelijkheden en we willen uiteraard geen enkele optie op voorhand uitsluiten. Het is belangrijk dat de toekomstige eigenaren passen bij onze bank. Idealiter sluit onze gedeelde waarde-visie naadloos aan op de zeggenschap en bekijken we ook welke governance hier goed bij kan passen."

#### WELKE KANS EN UITDAGINGEN ZIE JE VOOR DE VOLKSBANK ALS HET GAAT OM HET TERUGWINNEN VAN HET VERTROUWEN IN DE BANCAIRE SECTOR?

"De Volksbank heeft een missie die goed aansluit bij de wens tot dienstbaar bankieren die leeft in de maatschappij. Met dienstverlening die niet alleen goed is voor de klant, maar ook voor de maatschappij, de aandeelhouder én die ervoor

zorgt dat medewerkers betrokken en bevlogen zijn en blijven. Door het bieden van eerlijke, eenvoudige en transparante dienstverlening geheel afgestemd op de klantbehoefte voelen klanten dat de bank er voor hen is, hen informatie biedt en hun belang centraal stelt.

Als voorbeeld verwijs ik graag naar onze speciaal ontwikkelde modellen waardoor klanten met een verhoogde kans op financiële problemen worden geselecteerd en preventief benaderd en geholpen. Ook het succesvol uitrollen van de zogenaamde "Looptijdservice" is een tastbaar voorbeeld van het centraal stellen van het klantbelang.

De snelheid van technologische ontwikkelingen in de financiële sector (fintech) zet onverminderd door. Eigenaarschap en beveiliging van data is hierbij een belangrijk aandachtspunt. De Volksbank kan zich onderscheiden door het blijven bieden van betrouwbare beveiliging van de data van de klant en zal deze blijven bewaken. Uitgangspunt hierbij is dat de data van de klant zijn en blijven.

Binnen de financiële sector en ook binnen de Volksbank verdwijnen functies. Tegelijkertijd moet de service van een hoog niveau gegarandeerd blijven. Vertrouwen moet je blijvend verdienen.

DE RVC HEEFT DIVERSE TAKEN WAARONDER DIE VAN WERKGEVER VAN DE DIRECTIE. WAAR BEN JE TROTS OP ALS JE TERUGKIJKT OP 2016?

"In 2016 hebben alle leden van de RvC, evenals in voorgaande jaren, weer bezoeken gebracht aan kantoren van de RegioBank, een aantal winkels van SNS en enkele afdelingen, onder andere de service centra bijzonder beheer en hypotheek. Daarbij zijn ook dilemma's die medewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden tegenkomen aan de orde geweest. Dichter bij de dagelijkse praktijk kan bijna niet. De leden van de RvC hebben dit als zeer waardevol ervaren en waren onder de indruk van de wijze waarop bij de advisering en het zoeken naar oplossingen de belangen van de klanten centraal werden gesteld. We hebben de concrete toepassing van het manifest in praktijk kunnen voelen. Ondanks de voortdurende veranderingen staan de medewerkers van de Volksbank iedere dag weer klaar voor onze klanten. Daar ligt onze basis, en daar ben ik trots op. Ik maak graag van de gelegenheid gebruik om alle medewerkers van de Volksbank te bedanken voor hun betrokken en bevlogen inzet in 2016.

Op 1 augustus 2016 is Martijn Wissels als CRO opgevolgd door Jeroen Dijkstra. Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om Martijn, mede namens de overige leden van de RvC, te bedanken voor zijn samenwerking met de RvC, zijn inzet en bijdrage aan de Volksbank.

De Directie heeft in 2016 in goede onderlinge dialoog samengewerkt met de RvC. De Directie is koersvast en houdt op een goede manier rekening met de belangen van alle stakeholders. De RvC waardeert dit zeer. We vertrouwen erop dat we deze constructieve samenwerking in 2017 kunnen voortzetten."

Utrecht, 8 maart 2017





# 1 Strategisch rapport

## 1.1 Profiel

De Volksbank, met een geschiedenis die teruggaat tot 1817, is een bank die midden in de maatschappij staat. Vrijwel al haar rechtsvoorgangers waren nuts- of bondsspaarbanken. Deze banken waren in staat om vanuit een lokaal karakter en sociale doelstellingen hun klant te kennen en dichtbij hen te staan. Deze wortels vormen het unieke profiel en de kracht van de Volksbank, die nu is vormgegeven op eigentijdse wijze.

We zijn een bank die zich richt op de Nederlandse markt, met eenvoudige en transparante hypotheek-, spaar- en betaalproducten voor particulieren. De Volksbank biedt via haar merken eveneens verzekeren, beleggen en lenen aan. Ook bedient de Volksbank kleinere bedrijven op een retailwijze. We trekken deze lijn in de toekomst door, geruggesteund door uitkomsten van uitgebreid strategisch onderzoek. De Volksbank zal daarbij haar sterke liquiditeitsprofiel en kapitaalstructuur handhaven.

De Volksbank voert een multimerkenstrategie met ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Elk van deze merken heeft een eigen, herkenbare positionering die een passende invulling geeft aan de behoeften van zijn klantengroep. Een centrale backoffice en staforganisatie en een krachtige IT-organisatie stellen de Volksbank in staat effectief en efficiënt te werken.

## 1.2 Missie en ambitie

### MANIFEST: BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

Een maatschappij waarin mensen vol vertrouwen en optimisme kunnen leven. Waarin we samen de dingen doen die goed zijn voor een volgende generatie. Dat is waar wij aan willen bouwen. En daarom bestaan we om iedereen, mens voor mens, te helpen op hun eigen manier financieel weerbaar te zijn.

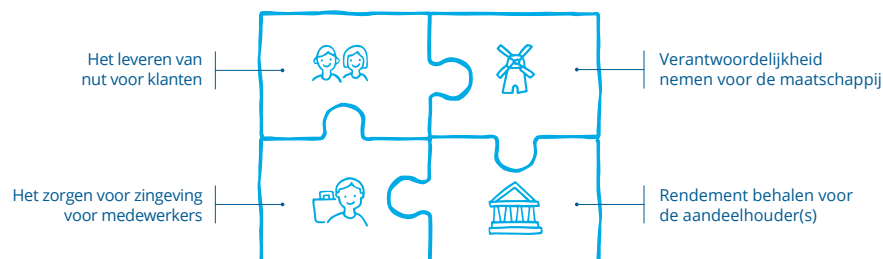
Dit betekent dat we, vanuit onze sociale oorsprong, de verantwoordelijkheid nemen om het vak van bankieren vorm te geven vanuit wat mensen echt nodig hebben. Het betekent dat onze financiële dienstverlening gaat over nut in plaats van rendement. Over waarde in plaats van geld. Het betekent vooral dat we oprecht de belangen van onze klanten voorop zetten, zodat fundamentele dingen in het leven zoals wonen, educatie en een buffer voor onverwachte uitgaven nu en in de toekomst geborgd zijn.

Wij begrijpen ook dat het Nederland van vandaag een grote verscheidenheid kent en ieder mens op z'n eigen manier 'financieel weerbaar' wil zijn. Daarom is de Volksbank een diverse familie van merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Samen, maar ieder op zijn eigen manier, kiezen we ervoor om duurzaamheid als uitgangspunt te nemen voor de toekomst. Om mensen inzicht, overzicht en vooruitzicht in geldzaken te bieden. Om 'goed wonen' toegankelijk te maken en om oprecht persoonlijk contact weer de basis te laten zijn voor bankieren. Wij laten ons continu inspireren om samen met onze klanten eenvoudige dienstverlening te ontwikkelen die de menselijke maat terugbrengt in geldzaken.

Onze missie is beschreven in ons manifest: bankieren met de menselijke maat. Dit sluit aan op de wens die leeft in de maatschappij om invulling te geven aan dienstbaar bankieren. Om deze missie waar te maken, heeft de Volksbank de volgende ambitie geformuleerd: het optimaliseren van gedeelde waarde.

*Bankieren met  
de menselijke  
maat*

## Onze ambitie



Onze ambitie is het optimaliseren van gedeelde waarde

Onder gedeelde waarde verstaan we dat de Volksbank de belangen van klanten, maatschappij, medewerkers en aandeelhouder(s) in samenhang dient. Met deze vier stakeholdergroepen gaan we regelmatig in gesprek (zie ook [paragraaf 1.7, In gesprek met Stakeholders](#)). Met onze kernactiviteiten creëren we nut voor de klant, nemen we verantwoordelijkheid voor de maatschappij, bieden we medewerkers zingeving en behalen we rendement voor de aandeelhouder(s).

### Nut voor de klant

Met onze verschillende merken willen we relevant en nuttig zijn voor de klant. Dit bereiken we door een bank te zijn waar klanten zich thuis voelen, die faire producten aanbiedt en proactief meedenkt. Elk merk vult dit op zijn eigen manier in:

- ASN Bank streeft naar een duurzame, rechtvaardige wereld.
- BLG Wonen streeft er naar om met solide financiële oplossingen en advies van onafhankelijke adviseurs de meest persoonlijke en deskundige financiële dienstverlener van Nederland te zijn.
- RegioBank streeft naar lokale verbondenheid door altijd een kantoor in de buurt te hebben.
- SNS streeft ernaar een bank te zijn voor de gewone Nederlander, die slim meedenkt met klanten en over hun geldzaken.

De Volksbank wil uitgaan van de behoefte van de klant. Dit vraagt een verandering van werken. Een werkwijze die begint bij het inventariseren van wat klanten nodig hebben. Daarvoor moeten we luisteren naar wat klanten willen, hun achterliggende emotie herkennen en producten als middel zien in plaats van als doel. Als we erin slagen relevant te zijn voor klanten leidt dat bij elk van onze merken tot een hogere waardering voor onze dienstverlening en meer klantrelaties. Om dit te bereiken gaan we de volgende zaken als eerste veranderen:

- onze productvoorwaarden (gedacht vanuit de behoefte van de klant);
- klantcontactervaringen en de frequentie van het klantcontact;
- de moeite die klanten moeten doen om iets te regelen;
- de waardering van onze adviseurs voor onze producten en dienstverlening.

### Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

We willen een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Vanuit onze kernactiviteiten hypotheeken, sparen en betalen, denken we een aanzienlijke positieve impact te kunnen hebben op de financiële weerbaarheid van klanten en op duurzaamheid in onze keten.

- We willen onze klanten stimuleren en helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten. Belangrijke aspecten hierbij zijn dat zij inkomsten en uitgaven in balans weten te houden, voldoende spaarbuffers aanhouden en begrijpen wat de aangekochte producten betekenen.
- We willen de negatieve impact van onze activiteiten op het klimaat reduceren. We stellen ons hierbij ten doel naast onze bedrijfsvoering ook onze balans klimaatneutraal te maken.
- We willen burgers wegwijs maken in geldzaken opdat zij volwaardig en zelfstandig deel kunnen nemen aan het economisch verkeer

### Zingeving voor de medewerker

We streven ernaar dat onze medewerkers betrokken en bevlogen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk. We vinden het belangrijk dat medewerkers blij zijn met en trots zijn op hun werk. Betrokken en bevlogen

medewerkers zijn in onze visie productiever en gelukkiger. Belangrijke thema's hierbij zijn goed werkgeverschap, een goede gezondheid, gelijkwaardigheid en duurzame inzetbaarheid. Om dit handen en voeten te geven gaan we werken aan de vitaliteit van medewerkers, diversiteit, dynamiek in de organisatie, toekomst bestendige perspectieven van medewerkers en een open en vertrouwensvolle relatie met het vertegenwoordigend overleg.

## Rendement voor de aandeelhouder

De Volksbank is een retailbank met focus en eenvoud als onderscheidende kracht. De focus ligt op de particuliere en kleinzakelijke klanten in Nederland die we eenvoudige producten bieden. Hierbij past een financieel gezonde en stabiele bank met laag risicoactiviteiten en een daarbij passend rendement voor onze aandeelhouder(s).

## 1.3 Strategie

In 2016 hebben we onze strategie aangescherpt. We zijn begonnen met een grootschalig marktonderzoek onder Nederlandse consumenten. Dit vormde het uitgangspunt voor de herformulering van onze ambitie, strategische doelstellingen en activiteiten. Een van de conclusies van het onderzoek was dat er een breed draagvlak bestaat voor een maatschappelijke bank. Twee derde van de ondervraagde consumenten geeft aan een dergelijke bank aansprekend te vinden, naast de andere grootbanken. Van de specifieke maatschappelijke bankprofielen die onderzocht zijn, werden met name 'de betaalbare, no-nonsense volksbank' (70%), en van 'de fatsoenlijke, hulpvaardige buurtbank' (66%) hoog gewaardeerd ten opzichte van "de grootbank" (62%).

Een groot deel van de consumenten heeft behoefte aan een bank die:

- niets te verbergen heeft;
- bankieren écht makkelijk maakt;
- met klanten meedenkt;
- waardering voor hen toont;
- haar verantwoordelijkheid neemt voor de maatschappij.

### Drie pijlers

Om onze ambitie te realiseren, richten we ons de komende jaren op drie pijlers: de nadrukkelijke profilering als maatschappelijke bank, een eenvoudige en efficiënte bedrijfsvoering, en een innovatieprofiel van slimme toepasser.

#### 1. Versterken identiteit

De Volksbank gaat een sterkere maatschappelijke lading geven aan haar identiteit. Daarbij zullen wij vanuit de klantbehoeften onze merkpositioneringen aanscherpen en nieuwe klantproposities blijven ontwikkelen.

#### 2. Eenvoud en efficiency

De komende periode zal de Volksbank haar bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter maken. Eenvoudige en gedigitaliseerde processen en producten zullen de dienstverlening aan de klant gemakkelijker, efficiënter en transparanter maken. Een eenvoudige en efficiënte bedrijfsvoering zorgt tevens voor een toekomstbestendig en laag kostenniveau.

#### 3. Slimme toepasser

Om aansluiting te houden bij de technologische ontwikkelingen zal de Volksbank zich blijven ontwikkelen tot een wendbare organisatie die als slimme toepasser innoveert. We volgen de innovaties op het gebied van de kernbankfuncties op de voet. De Volksbank wil snel en gericht innoveren om klanten steeds beter te bedienen op een manier die past bij hun verwachtingen en behoeften. We streven naar een open innovatieproces met multidisciplinaire externe samenwerking en partnering.



DE MAATSCHAPPIJ



Peter Verhaar, lid Raad van Advies

“*Onze Raad is onder de indruk van het opgestelde manifest met als titel 'bankieren met de menselijke maat'*”

'Als lid van de Raad van Advies proberen wij de bank een spiegel van de maatschappij voor te houden. Banken zijn uit het oog verloren dat zij niet vergelijkbaar zijn met industriële bedrijven. Banken hebben wél een nutsfunctie. De periode na de bankencrisis heeft ons wakker geschud. Onze Raad is onder de indruk van het opgestelde manifest met als titel 'bankieren met de menselijke maat'. Het manifest maakt duidelijk dat de Volksbank met al haar merken dichtbij de klant wil

staan, dat de bank winst wil maken, maar niet ten koste van de klant. De nieuwe naam zegt veel. De Volksbank streeft er oprecht naar midden in de maatschappij te staan. Zij moet ervoor zorgen dat haar producten door de klanten begrepen worden en daadwerkelijk waarde toevoegen. Een bank die op eigen initiatief verantwoordelijkheid neemt. De Volksbank kan dan een voortrekkersrol vervullen en het vertrouwen van mensen in banken weer herstellen.'



ONZE AANDEELHOUDER



Lilian Gonçalves, NLFI

“ Het uitdragen van de gedeelde waarde principes vinden wij positief en onderscheidend ”

‘Stichting Administratiekantoor Beheer Financiële Instellingen, oftewel NLFI, is sinds eind 2013 namens de Staat 100% aandeelhouder van SNS REAAL en sinds september 2015 100% aandeelhouder in de Volksholding en dus indirect in de Volksbank. In ons advies aan de minister van Financiën van juni 2016 hebben wij de toekomstige strategische positionering van de Volksbank onderschreven: een veilige retailbank die eenvoudige en transparante financiële producten aanbiedt tegen faire prijzen op basis van een operationeel excellent bedrijfsmodel met een solide liquiditeits- en kapitaalstructuur. Dat de bank kiest om de betekenis hiervan voor haar stakeholders in gedeelde waarde te vertalen en deze principes consequent uit te dragen vinden wij

positief en onderscheidend. NLFI verwacht daarbij dat aandeelhoudersbelangen niet ondergeschikt worden aan die van andere belanghebbenden. Balans moet er zijn zodat de bank ook aantrekkelijk is voor toekomstige investeerders. NLFI acht het van belang dat de Volksbank in de komende jaren een sterke positie binnen het Nederlandse bankenlandschap verwerft en een goed track record opbouwt voor wat betreft operationele efficiëntie en het behalen van een marktconform dividendrendement. Want doel blijft de Volksbank terug naar de markt te brengen. Wij hebben alle vertrouwen dat de medewerkers en management van de Volksbank in de komende jaren mooie resultaten zullen laten zien voor alle stakeholders.’

## 1.4 Trends en ontwikkelingen

De Volksbank houdt bij het bepalen van de strategie rekening met ontwikkelingen en trends in de maatschappij, in de sector en bij de onderneming zelf.

Uitgangspunt voor onze strategie is dat deze altijd aansluit bij het gedachtengoed van de gedeelde waarde. We spelen in op kansen, en waar we risico's zien of verwachten, nemen we passende maatregelen (zie ook [hoofdstuk 3](#)).

### Maatschappelijke ontwikkelingen

#### Vertrouwen in de financiële sector onveranderd laag

Het vertrouwen van klanten in banken is stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar, en is daarmee nog steeds laag. Dat is gebleken uit de tweede editie van de jaarlijkse Vertrouwensmonitor, uitgevoerd door de Nederlandse Vereniging van Banken. Klanten hebben meer vertrouwen in hun eigen bank dan in banken in het algemeen. Consumenten geven aan dat 'open en eerlijk zijn' de belangrijkste factor is die bepaalt of ze al dan niet vertrouwen hebben in een bank. Banken stijgen in de waardering van de AFM als zij het klantbelang centraal stellen. Uit het onderzoek blijkt dat banken wat betreft vertrouwen een middenpositie innemen vergeleken met andere sectoren zoals de wetenschap, de overheid en de gezondheidszorg. Voor de Volksbank biedt deze situatie kansen om zich sterker te profileren als maatschappelijke bank. (Lees meer over de scores van de merken in de vertrouwensmonitor in [paragraaf 2.3](#)).

#### Niet alle Nederlandse consumenten voldoende financieel weerbaar

Het herstel van de Nederlandse economie heeft zich doorgezet in 2016 maar niet alle Nederlanders profiteren daarvan. Zo zien onder andere veel gepensioneerden het herstel nog niet terug in hun portemonnee en is het aantal werkende armen verder gegroeid. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid concludeerde in een rapport dat de overheid er onvoldoende in slaagt burgers te beschermen tegen schulden en hun financiële zelfredzaamheid te hoog inschat. Voor de Volksbank blijft het vergroten van de financiële weerbaarheid onverminderd een aandachtspunt.

#### Meer vraag naar duurzame financiële producten

De samenleving vraagt banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen door hun geld op een verantwoorde wijze te investeren. Consumenten kiezen steeds meer voor verantwoorde producten, zoals beleggingsfondsen die investeren in schone energie en maatschappelijke start-ups. Dat verwachten ze ook van hun bank.

Sinds de klimaatop in Parijs in 2015 groeit de bewustwording dat de impact van investeringen op het klimaat in kaart moet worden gebracht en dat de negatieve impact moet worden teruggedrongen. Investerings in schone energie komen hoger op de agenda te staan. Dit leidt tot krapte en lagere rendementen op de markt voor green bonds en in de financiering van duurzame energieprojecten. De Volksbank heeft een doelstelling geformuleerd om in 2030 een klimaatneutrale bankbalans te realiseren. Mondiaal gezien lopen we hiermee voorop. De Volksbank zal zich blijvend nadrukkelijk profileren als duurzame bank en heeft halverwege 2016 aangekondigd dat het ASN Duurzaamheidsbeleid leidend wordt voor al haar activiteiten.

### Ontwikkelingen in de sector

#### Rente blijft op historisch laag niveau

Sinds de financiële crisis zijn de rentestanden gedaald naar historisch lage niveaus. Hoewel er inmiddels wat kleine opwaartse bewegingen zijn, lijkt er vooralsnog geen zicht op een spoedig herstel naar oude niveaus. In navolging van de lage rentestanden op de internationale geld- en kapitaalmarkten zijn in Nederland de rentestanden op de spaar- en hypotheekmarkten eveneens historisch laag. Het verschil tussen de korte- en lange-termijn rente is in 2016 afgenomen (de steilheid van de rentecurve vervlakt).

De Volksbank heeft in haar strategische heroriëntatie een aantal maatregelen gedefinieerd die ook de druk op de rente-inkomsten moet verlichten. We willen

[Lees meer over onze activiteiten op het gebied van financiële weerbaarheid in paragraaf 2.3](#)

*Herstel  
Nederlandse  
economie heeft  
zich doorgezet  
in 2016*



wegblijven van een concurrentieslag die enkel om de laagste prijs draait. Enerzijds doen we dat door te benadrukken dat we een onderscheidende identiteit als maatschappelijke bank hebben en door de kwaliteit van onze dienstverlening te bewijzen. Anderzijds willen we een passende rente bieden en rendement behouden. De focus op eenvoudige en efficiënte processen gaat hieraan bijdragen.

### Toetreders veranderen de markt

De concurrentie op financiële retailmarkten is toegenomen. Naast de gevestigde binnenlandse partijen zijn er toetreders die rechtstreeks en op een vernieuwende manier zaken doen met de consument. Ze bieden bijvoorbeeld alternatieve of technologisch vernieuwende betalingsdiensten. Dergelijke ontwikkelingen zien we ook in hypotheek, een productgroep die van groot belang is voor de Volksbank. Pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen betreden de hypotheekmarkt, op zoek naar laag risico en goed renderende beleggingen. De toetreders zetten marges onder druk. Dit wordt versterkt door de grotere vraag naar hypotheek met een rentevaste periode langer dan tien jaar waarmee met name de pensioenfondsen een sterke positie hebben verworven. Daarnaast omarmen steeds meer partijen onze ideeën van duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De Volksbank gaat haar dienstverlening verder innoveren. We hebben het voordeel dat we reeds over een flexibel IT-platform beschikken waarmee we onze klanten met verschillende merken in verschillende kanalen, ook online en mobiel, kunnen bedienen. Daardoor zijn we wendbaar en hebben we een goede positie om vernieuwing door te voeren in onze dienstverlening.

### Blijvend beroep op het verandervermogen


De omgeving waarin banken opereren verandert sterk. Verandering is voor de komende jaren een gegeven waarop we moeten anticiperen. We moeten zorgen dat we ons vermogen om te veranderen structureel vergroten.

## Ontwikkelingen in regelgeving en toezicht

### Wet- en regelgeving zal verder toenemen

Banken zijn werkzaam in een omgeving die in sterke mate is ingekaderd door wet- en regelgeving. Regelgevers leggen eisen en voorwaarden op aan onder meer de hoeveelheid aan te houden kapitaal, liquiditeit, corporate governance, cultuur en gedrag. Dit moet de weerbaarheid van individuele banken en de stabiliteit van het financiële systeem verhogen. Maar regels zijn er ook om de consument beter te beschermen en te voorkomen dat de maatschappij de eventuele lasten van problemen bij banken moet dragen.

De wet- en regelgeving zal verder uitbreiden. Dat vereist aandacht van het management en een breed gedragen bewustzijn in de organisatie. Nieuwe wet- en regelgeving zal invloed hebben op de bedrijfsvoering: we zullen beleid, procedures of documentatie moeten aanpassen.

 [Lees meer over de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving in paragraaf 2.2](#)

### Betere beheersing van de organisatie

De eisen die aan onze processen worden gesteld staan onder invloed van consumentenverwachtingen, concurrentie, toezicht en regelgeving. Consumenten verlangen snel inzicht in hun bankzaken, correcte verwerking van transacties en deskundige beantwoording van productaanvragen en informatieverzoeken. Dit moet de bank kunnen leveren terwijl ze tegelijkertijd kosten moet beheersen. Meer concurrentie op onze deelmarkten en lagere renteresultaten drukken het rendement. Dit vraagt om extra aandacht voor de kosten die we maken om klanten te bedienen.

Tijdens onze strategische heroriëntatie hebben we dit als aandachtspunt onderkend en we hebben van eenvoudige en efficiënte processen een strategische pijler gemaakt. We werken met een aantal strategische programma's voor verbetering van de operationele kosten. Ondersteunend hieraan is het Integrated Control Framework (ICF), dat de organisatie, processen en risicobeheersing verder op orde brengt.

*Bancaire  
industrie  
verandert in  
rap tempo door  
technologische  
ontwikkelingen*

## Technologische ontwikkelingen

### Technologische vernieuwing is constante factor

De snelheid van technologische ontwikkelingen in onze sector (fintech) zet onverminderd door. Slimme technologie wordt benut om klantbehoeftes in te vullen. De bancaire industrie verandert hierdoor in rap tempo. Een grote groep startups en scale-ups, en soms ook partijen van buiten de financiële sector, richten zich op innovatieve fintech-toepassingen. Ze wijken af van de traditionele werkwijze van banken en lijken met hun innovatieve, en soms disruptieve bedrijfsmodellen steeds meer klanten te vinden. Fintech-bedrijven zijn een constante factor geworden in de bancaire industrie. De toezichthouders hebben zich afgelopen jaar ook ingezet om innovatie binnen de financiële sector te bevorderen. Zo hebben de AFM en DNB gezamenlijk de 'regulatory sandbox' opgericht. Dit is een soort proeftuin waarbij innovatieve producten en bedrijfsmodellen kunnen worden getest in een beschermde omgeving.

Technologieën zoals machine learning, blockchain (zoals cryptocurrency) en data analytics (zoals big data) hebben hun waarde inmiddels bewezen. De uitdaging is nu om deze technologieën toekomstbestendig in te passen in onze bancaire processen. We zien vooral toepassingsmogelijkheden gericht op het verhogen van de klantbeleving en snellere analysemogelijkheden (zoals bij het verstrekken van een hypotheek). We blijven inzetten op menselijk contact als belangrijke onderscheidende factor in de klantbeleving.

### Belang van data groeit

De automatisering en digitalisering van de financiële dienstverlening gaan steeds verder. Data vormen de kern van een bank, waarbij de klant de eigenaar van zijn data is en blijft. Klanten verwachten, online en mobiel, real-time inzicht te hebben in hun gegevens. Nieuwe Europese wetgeving (PSD2) biedt klanten de mogelijkheid ervoor te kiezen dat banken persoonlijke financiële data beschikbaar stelt aan derden. Toetreders die van origine geen bank zijn passen de nieuwste technologieën toe om data-analyse te doen op omvangrijke databestanden (big data). Ze kunnen hiermee diensten ontwikkelen die voldoen in een actuele behoefte van consumenten. De discussie rondom privacy van klanten blijft bij al deze ontwikkelingen volop in de belangstelling staan.

De Volksbank heeft de afgelopen jaren verschillende programma's ingericht om de kwaliteit van de interne rapportages en de achterliggende data te verbeteren. Hiermee beogen we integraal het datamanagement meer volwassen te maken. Onderdelen van de programma's zijn activiteiten voor datadefinitie, extracties uit bronsystemen en de inrichting van een functioneel datawarehouse. We hebben een Chief Data Officer aangesteld die verantwoordelijk is voor een goed beheer van data en het borgen van privacy en veiligheid van klantgegevens.

### Dreiging cybercrime zal groeien

De dreiging van cybercrime is onverminderd hoog en we verwachten dat die verder zal toenemen. Banken worden continu geconfronteerd met verschillende vormen van cyberaanvallen. Doelgerichte aanvallen zijn inmiddels een bekend verschijnsel. De combinatie van cybercrime (malware, phishing, social engineering) en infiltratietechnieken wordt gebruikt voor financieel voordeel, diefstal van gegevens of verstoring van de dienstverlening. Ook aan banken gerelateerde dienstverlening (bijvoorbeeld internationaal betalingsverkeer, SWIFT) valt ten prooi aan cybercriminelen. Banken vormen een belangrijke schakel in het dagelijks economisch verkeer. De maatschappij moet erop kunnen vertrouwen dat geld en gegevens bij hen in goede handen zijn en dat de bancaire dienstverlening niet hapert.

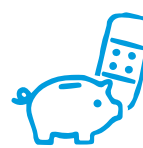
De Volksbank heeft onverminderd aandacht voor de bestrijding en voorkoming van cybercrime. We beschikken over een Cyber Resilience-organisatie die gestructureerd en effectief aanvallen bestrijdt. De activiteiten van deze organisatie maken deel uit van het ICF.

## 1.5 SWOT-analyse



### Sterke punten

- Het manifest verbindt de medewerkers met de missie van de Volksbank: bankieren met de menselijke maat.
- De geformuleerde ambitie (optimaliseren van gedeelde waarde) geeft unieke invulling aan de verwezenlijking van de missie van de Volksbank.
- Focus op het aanbieden van eenvoudige en transparante financiële producten op het gebied van hypotheeken, sparen, betalen voor het Nederlandse retailsegment.
- Meerdere onderscheidende merken die dicht bij hun specifieke klantgroepen staan en op hun eigen manier inspelen op behoeftes en voorkeuren.
- Een effectief en efficiënt bedrijfsmodel door ondersteuning van de merken vanuit centrale mid- en backoffice en stafafdelingen.
- De solide IT-structuur zorgt voor stabiliteit en stelt ons in staat in de markt te acteren als 'slimme toepasser'. De goede reputatie met betrekking tot vertrouwelijkheid van data is een belangrijke basis.



### Zwakke punten

- Focus op het Nederlandse retailsegment brengt een zeker concentratierisico met zich mee.
- De naamsbekendheid van een aantal merken van de Volksbank is kleiner dan die van de grootste aanbieders in de Nederlandse markt.
- De beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering heeft verbetering nodig op het gebied van procesbeheersing en datakwaliteit.



### Kansen

- De Volksbank beschikt door haar omvang over de flexibiliteit om innovaties snel door te voeren en zich te profileren als slimme toepasser.
- De Volksbank speelt met haar merken in op de trend dat consumenten steeds meer behoefte hebben aan simpele en transparante producten en tegelijkertijd aan een benadering toegespitst op het individu.
- De grote betrokkenheid en bevoegenheid van medewerkers kan de Volksbank helpen in het realiseren van haar ambitie.
- De Volksbank positioneert zich als maatschappelijke bank - met het merk ASN Bank als duurzame aanjager - in een tijd waarin dit steeds belangrijker wordt voor consumenten.
- Het vertrouwen van consumenten in banken is onveranderd laag; de Volksbank kan als maatschappelijke bank het verschil maken.
- In een wereld waarbij met name technologiebedrijven privacy onder druk zetten, zien we een kans voor de Volksbank om zich privacy-vriendelijk op te stellen en data van de klant goed te beschermen.



### Bedreigingen

- De toenemende regel- en toezichtdruk is materieel voor de sector en voor de Volksbank, en leidt tot hogere kosten.
- Kostenverlagingen bij andere banken alsmede lage kosten-niveaus van andere aanbieders van bankproducten drukken op de relatieve kostenpositie van de Volksbank en maken succesvolle uitvoering van de voorgenomen kostenbesparingsmaatregelen noodzakelijk.
- De nieuwe kapitaaleisen voor omvang en kwaliteit van het aan te houden kapitaal, die nog niet definitief zijn, geven onzekerheid over de toekomstige kapitaalstructuur.
- De lage rente leidt tot een verschuiving van de vraag naar langere looptijden en ook tot druk op rentemarges op de hypotheekmarkt, wat wordt versterkt door toenemende concurrentie in de Nederlandse hypotheekmarkt.
- De realisatie van een klimaatneutrale balans wordt bemoeilijkt, doordat het lastig blijkt om klanten - tegen een redelijke inspanning van de Volksbank - te bewegen om hun huis te verduurzamen.
- Nieuwe toetreders in specifieke delen van de waardeketen, ook van niet-financiële spelers.

## 1.6 Strategische doelen en kpi's

Om invulling te geven aan onze missie te bankieren met de menselijke maat en aan onze gedeelde waarde ambitie denken we vanuit de behoefte van de klant:

- Hypotheken zijn niet alleen assets waarin we investeren maar zijn middelen waarmee klanten hun woonwensen kunnen vervullen.
- Sparen beschouwen we niet alleen als retail funding maar als het opbouwen én betrouwbaar beheren van financiële buffers van klanten.
- Betalen zien we niet als een manier om een primaire klantrelatie te winnen maar als een veilige digitale portemonnee van klanten.

Onze missie en ambitie hebben wij vertaald naar de volgende doelstellingen voor de lange termijn:

### Nut voor de klant

We willen een bank zijn waar de klant zich thuis voelt, die proactief meedenkt en faire producten aanbiedt. We streven ernaar dit terug te zien in de volgende resultaten:

- Verbetering van de klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) van -8 in 2016 naar +10 in 2020. De NPS wordt gebruikt om een algemene klanttevredenheid te meten.

Andere kpi's die we volgen om ons nut voor de klant te meten zijn: waardering van de productvoorwaarden, ervaring en frequentie van klantcontact, inspanning om iets te regelen (Customer Effort Score), merkhouding en de waardering die onze adviseurs de bank geven.

- Groei van het aantal betaalrekeningklanten van 1,3 miljoen in 2016 naar 1,5 miljoen in 2020.

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.

Andere kpi's die we meten om de ontwikkeling van de klantrelatie te volgen zijn onder meer: aantal multiklanten (met meerdere producten) en de duur van de klantrelatie.

### Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

We zijn een bank die een relevante en positieve bijdrage wil leveren aan de maatschappij met een focus op financiële weerbaarheid en duurzaamheid. Dat willen we op de volgende manier tot uitdrukking brengen:

- We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 (en naar een 100% klimaatneutrale balans in 2030), ten opzichte van 23% in 2016.

Het principe van de klimaatneutrale balans is ontwikkeld door ASN Bank en is gebaseerd op een methodologie die werkt als een weegschaal. Aan de ene kant staan de CO<sub>2</sub>-baten, ofwel investeringen die CO<sub>2</sub>-uitstoot vermijden (zoals windmolens, zonneparken). Aan de andere kant staan de CO<sub>2</sub>-lasten, investeringen die CO<sub>2</sub>-uitstoot veroorzaken (zoals hypotheken, staatsobligaties, investeringen in bedrijven). In 2030 moeten deze in evenwicht zijn.

Ondersteunende factoren die we hierbij volgen zijn: investeringen in duurzame energie projecten en green bonds, CO<sub>2</sub>-uitstoot van de eigen bedrijfsvoering, de klimaatneutraal score van onze beleggingsfondsen en het energielabel van de gefinancierde woningen.

- Het versterken van de financiële weerbaarheid van onze klanten. Het thema financiële weerbaarheid is een belangrijk onderdeel van onze missie. Financieel weerbaar betekent dat wij mensen in staat stellen om zelfstandig controle te houden over de eigen financiën. Hieronder vallen het opbouwen van buffers en het bieden van inzicht in niet alleen de huidige maar ook de toekomstige inkomsten en uitgaven. Helpen financieel weerbaar te zijn gaat verder dan educatie en preventie. Helpen financieel weerbaar te zijn is ook mensen ondersteunen in de kritieke momenten. Met het besef dat daarbij ook de eigen verantwoordelijkheid van mensen én samenwerking met andere organisaties belangrijk is om dit te realiseren. Gevoed door verdiepend klantonderzoek gaan we een passende kpi formuleren om onze ambitie in het thema financiële weerbaarheid zichtbaar te maken. Rond de zomer van 2017 zullen wij met consumenten en diverse organisaties op verschillende momenten en plekken in Nederland in dialoog gaan. Doel is om in

gezamenlijkheid de visie, ambitie en activiteiten op dit thema te verdiepen en aan te scherpen.

## Zingeving voor de medewerker

We zijn een bank met betrokken en bevolgen medewerkers die zichzelf kunnen ontplooiën. Onze doelstelling hierbij is:

- een eNPS (medewerker NPS) van 40% in 2020 (2016: 30%). Elk jaar meten we daarnaast de betrokkenheid en bevolgenheid van onze medewerkers. Voor beide maatstaven streven we een score na van 8 of hoger in 2020.

Factoren die we eveneens volgen om de ervaring van zingeving van onze medewerkers te volgen zijn: vitaliteit van medewerkers, diversiteit en dynamiek in de organisatie en toekomst bestendige perspectieven van medewerkers.

## Rendement voor de aandeelhouder

We zijn een financieel gezonde en stabiele bank met laag risicoactiviteiten. De ratio die we hiervoor hanteren is:

- Een rendement op eigen vermogen (REV) 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 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 efficiëncyratio (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 efficiëncyverbeteringen nodig om deze doelstelling te halen.

De Volksbank is voornemens tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat<sup>1</sup> aan de aandeelhouder uit te keren. Binnen deze 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.

# 1.7 In gesprek met stakeholders

We zijn een bank die midden in de maatschappij staat en rekening houdt met en anticipeert op de behoeften van klanten, de maatschappij, medewerkers en aandeelhouder(s). Ons succes valt of staat met de mate waarin we voldoen aan hun verwachtingen. Regelmatig gaan we daarom met hen in gesprek om op constructieve wijze van gedachten te wisselen en ervaringen te delen. De uitkomsten gebruiken we om bijvoorbeeld onze producten en dienstverlening te verbeteren, onze klanten financieel weerbaarder te maken en onze impact op het klimaat te verminderen. De belangrijkste verwachtingen van stakeholders komen terug in onze strategie. En we rapporteren erover in ons jaarverslag.

Ook in 2016 zijn we actief het gesprek aangegaan. Dit doen we via verschillende kanalen en platforms, zoals klantendagen, social media en bijeenkomsten. We beschrijven hier wat onze stakeholders van ons verwachten, wat hun aandachtspunten zijn en wat we hiermee gedaan hebben.

<sup>1</sup> 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.

	Wat verwachten onze stakeholders?¹	Hoe gaan we de dialoog aan?	Wat waren de aandachtspunten?	Hoe zijn we hiermee omgegaan?	Lees meer
Klanten	Eerlijke, kwalitatief goede en begrijpelijke producten (1,5) tegen een goede prijs. Een bank waar ze terecht kunnen met vragen en op een persoonlijke en goede manier worden geholpen (2) Een stabiele bank die meegaat met de tijd (3,9) en die ze kunnen vertrouwen (5,6,7) Een bank waar spaargelden en data veilig zijn (6,11) Een bank waar op een verantwoorde manier wordt geïnvesteerd (18)	Consumentenonderzoek, klantenraden, forum, winkels, klantenservice, social media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit van serviceverlening</li> <li>• Begrijpelijkheid en transparantie van producten</li> <li>• Gevolgen naamsverandering</li> <li>• Privacy en gebruik van klantdata</li> <li>• Beloningsbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteracties gericht op klantbehoefte om klanttevredenheid te verbeteren</li> <li>• Website volledig vernieuwd, productaanvraagprocessen versimpeld</li> <li>• Klanten zijn geïnformeerd over de gevolgen van de naamsverandering</li> <li>• Professionalisering van Privacy Office</li> <li>• De laatste vorm van variabele beloning wordt met ingang van 2018 afgeschaft</li> </ul>	\$2.3., \$2.5., \$2.7., \$5.7.
Maatschappij	Een stabiele en financieel gezonde bank (3,8) die zich houdt aan wet- en regelgeving en integer opereert (5,7) Een bank die verantwoord investeert (18) en bijdraagt aan brede maatschappelijke welvaart (4,6,10)	Surveys, platforms, samenwerkingsverbanden, gesprekken met ngo's, media, Raad van Advies, Raad van Kinderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematische schulden en financiële weerbaarheid</li> <li>• Lancering IMVO bankenconvenant</li> <li>• Klimaatimpact van investeringen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholdersessie over onze rol in financiële weerbaarheid in aanwezigheid directeur Strategie</li> <li>• De Volksbank ondertekende het IMVO-bankenconvenant</li> <li>• De Volksbank neemt het ASN Duurzaamheidsbeleid over voor alle activiteiten.</li> </ul>	\$2.3., \$2.5., p. 276
Medewerkers	Een inspirerende missie en strategie die hen in staat stelt zichzelf te ontplooiën (13), zodat ze bevlogen en betrokken zijn (15) en kunnen bijdragen aan een betere bank voor onze klanten, aandeelhouder(s) en de maatschappij	Intranet, medewerkersonderzoek, blogs, 'Take my day' met directieleden, cao-platform, strategiesessies, overleg met vakbonden en ondernemingsraad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen werken aan realiseren van strategische doelen</li> <li>• Duurzame inzetbaarheid en investeren in ontwikkeling</li> <li>• Verlies arbeidsplaatsen in sector en binnen de Volksbank</li> <li>• Nieuw cao en sociaal plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid en bevlogenheid onderdeel strategische kpi's</li> <li>• Start projectgroep vitaliteit en organisatie workshops over gezondheid &amp; vitaliteit</li> <li>• Medewerkers zijn betrokken bij diverse cao-vraagstukken</li> <li>• De invulling van de kaders van de reorganisatie vindt plaats door afdelingen zelf</li> <li>• Onderhandelingsresultaat cao bereikt</li> <li>• Akkoord op nieuw sociaal plan stelt proactief werken aan inzetbaarheid centraal</li> </ul>	\$2.6
Aandeelhouder(s)²	Een solide en stabiele financiële performance (3) Verantwoord risicomanagement (8) Tijdige, transparante en volledige informatie over de financiële gang van zaken en (strategisch) relevante ontwikkelingen Een bank die zich aan wet- en regelgeving houdt (7)	Analistenpresentaties, bezoeken aan credit rating agencies, meetings met NLFI en mogelijke investeerders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdspad en vorm privatisering</li> <li>• Aangescherpte strategie, doelstellingen en profiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatige afstemming van resultaten, plannen, doelstellingen en strategie met het NLFI en rating agencies</li> </ul>	\$2.4.

1 De nummers bij de onderwerpen verwijzen naar de materialiteitsmatrix die hierna is opgenomen

2 Inclusief obligatiehouders, rating agencies en toezichthouders

Jaarlijks brengen we de onderwerpen in kaart die de grootste impact hebben op het realiseren van onze strategische doelen en waaraan onze stakeholders het meeste belang hechten. In 2016 deden we daartoe onderzoek onder bijna 400 stakeholders. De onderwerpen die daaruit volgen laten zien waar onze kansen en


mogelijkheden liggen om gedeelde waarde te creëren voor al onze stakeholders. Lees meer over de materialiteitsbepaling in de bijlage [Over dit verslag](#).

## Materialiteitsmatrix



- |  |  |
|--|--|
| 1 Duidelijke & transparante producten - §2.5             | 11 Beschikbaarheid van diensten - §2.5 en §3.10  |
| 2 Klantbelang & reputatie - §2.3 en §2.5                 | 12 Verantwoord beloningsbeleid - §2.6 en §5.7    |
| 3 Financiële prestaties - §2.4                           | 13 Duurzame inzetbaarheid medewerkers - §2.6     |
| 4 Financiële weerbaarheid - §2.3                         | 14 Maatschappelijke betrokkenheid - §2.3         |
| 5 Integer & ethisch bankieren - §2.5 en §3.10            | 15 Medewerkerstevredenheid - §2.6                |
| 6 Privacy & veiligheid van klantgegevens - §2.5 en §3.10 | 16 Duurzame producten en diensten - §2.3 en §2.5 |
| 7 Naleven van wet- en regelgeving - §3.10                | 17 Dialoog met belanghebbenden - §1.7            |
| 8 Verantwoord risicomanagement - H3                      | 18 Verantwoord investeren - §2.3, §2.5 en §7.4   |
| 9 Technologie & innovatie - §2.7                         | 19 Verantwoord belastingbeleid - §2.4            |
| 10 Klimaatneutrale bank - §2.3                           | 20 Diversiteit van medewerkers - §2.6            |

We zien een aantal verschuivingen in de materiële onderwerpen ten opzichte van 2015. Het belang dat stakeholders hechten aan onze financiële prestaties is licht afgenomen. Integer bankieren, duidelijke en transparante producten verstrekken, en privacy en veiligheid van gegevens blijven onverminderd belangrijk. Dat beeld wordt bevestigd door andere consumentenonderzoeken die we afgelopen jaar hebben uitgevoerd. Er is duidelijk behoefte aan een maatschappelijke bank. (zie ook [paragraaf 1.3, Strategie](#)). In dit directieverslag ligt de focus op de rapportage van onze strategische thema's, voor de overige materiële thema's is een verwijzing opgenomen.

 [Lees de brief van de minister van Financiën aan de Tweede Kamer op onze website: devolksbank.nl/pers](#)

## 1.8 Opties voor de toekomst

We hebben het afgelopen jaar nauw overlegd met onze aandeelhouder NL Financial Investments (NLFI) over de toekomstige eigendomspositie van de Volksbank, onze profilering en onze strategische koers. Dit heeft geleid tot een adviesrapport van NLFI aan de minister van Financiën. De minister schaaft zich achter de bevindingen van NLFI, zo is te lezen in zijn brief aan de Tweede Kamer van 1 juli 2016. Hij schrijft dat de uitvoering van ons strategisch plan geen enkele optie uitsluit voor toekomstige eigendomsstructuren. Volgens hem is het momenteel nog te vroeg om een beslissing over de toekomst van de Volksbank te nemen. In overleg met onze aandeelhouder, potentiële investeerders, toezichthouders en medewerkers gaan we onze opties voor de toekomst onderzoeken.

We gaan nu aan het werk om het strategisch plan in de komende jaren te verwezenlijken. We gaan ervan uit dat minstens twee à drie jaar nodig is om een optimale waardecreatie voor de lange termijn te realiseren.





# 2 Business rapport

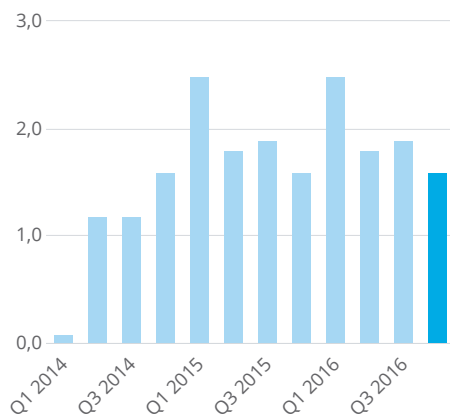
## 2.1 Economische ontwikkeling

### Nederlandse economie

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. De inflatie daalde met 0,3%-punt naar het laagste niveau in 29 jaar, maar met de aantrekkende olieprijs op de wereldmarkt is de periode van extreem lage prijsstijgingen voorbij.

#### Bruto Binnenlands product

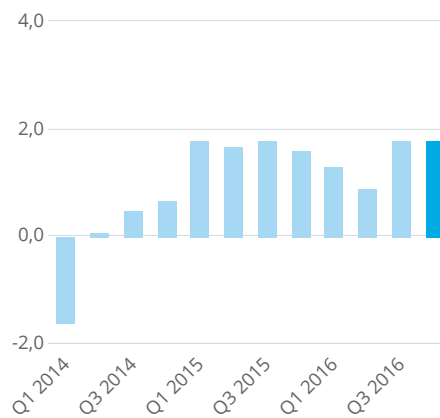
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

#### Particuliere consumptie

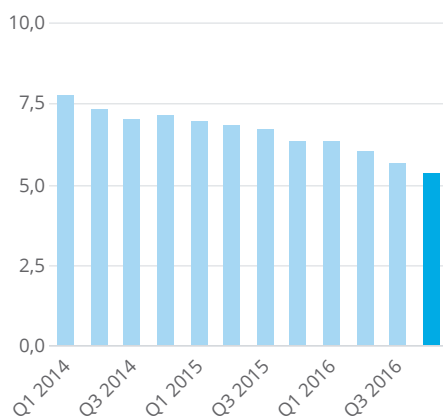
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

#### Werkloosheid

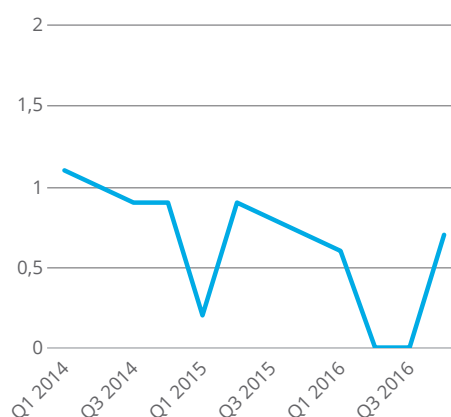
(Inter. definitie seizoensgecorrigeerd in %-beroepsbevolking)



Bron: CBS

#### Inflatie

(Consumentenprijzen)



Bron: CBS

#### Rente

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

## Verdere verbetering van de huizenmarkt zette door in 2016

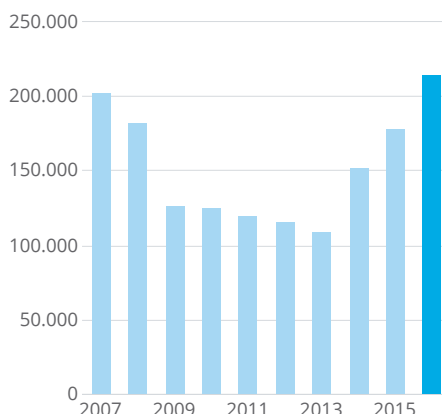
tot een Brexit over te gaan, bereikte de obligatierente op Duitse 10-jarige staatsleningen in juni een dieptepunt. Later in het jaar leidde de verwachting van hogere inflatie en de vrees dat het tempo van de aankoop van obligaties zou worden teruggeschroefd tot een stijgende obligatierente. In december 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.

### Woning en hypotheekmarkt

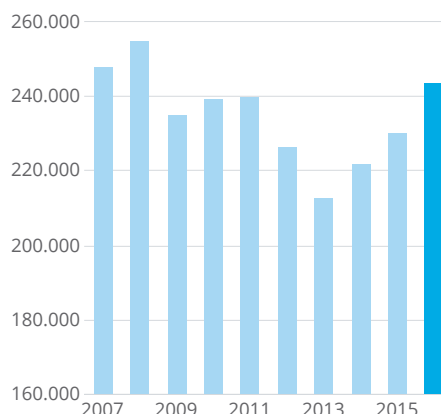
De hogere economische groei, in combinatie met de dalende werkloosheid, legde de basis voor een verdere verbetering van de huizenmarkt. De huizenprijzen stegen met 5,1% op jaarbasis (2015: 2,8%) en het aantal verkochte woningen steeg met 20% (2015: 16%). Het aantal woningverkopen ligt bijna op het niveau 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.

#### Aantal verkochte woningen



Bron: CBS

#### Gemiddelde verkoopprijs (In euro's)



Bron: CBS

De markt voor nieuwe hypotheekproductie groeide van € 62 miljard in 2015 tot € 81 miljard (+31%), het hoogste niveau sinds 2008. Zowel het aantal afgesloten hypotheekleningen 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 hypotheekleningen bleef het aandeel hypotheekleningen 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 maximale wettelijke LtV voor nieuwe hypotheeklen daalde in 2016 met 1% -punt tot 102%. In 2017 en 2018 zal de maximale LtV worden verlaagd tot respectievelijk 101% en 100%.

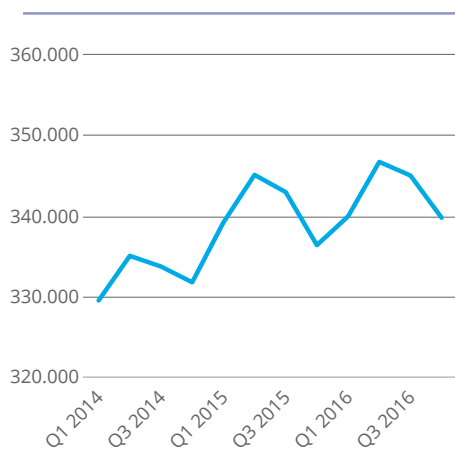
Met ingang van 1 juli 2015 is de kostengrens voor de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) verlaagd van € 265.000 naar € 245.000. In het licht van de gestegen huizenprijzen sinds juli 2015 is de geplande verlaging naar € 225.000 per 1 juli 2016 niet doorgevoerd. Met ingang van 1 januari 2017 ligt de kostengrens voor woningen zonder en met energiebesparende maatregelen respectievelijk op € 247.500 en € 259.700.

## Spaarmarkt

In 2016 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 340 miljard (+1%), van € 336 miljard ultimo 2015.

### Totaal spaargelden

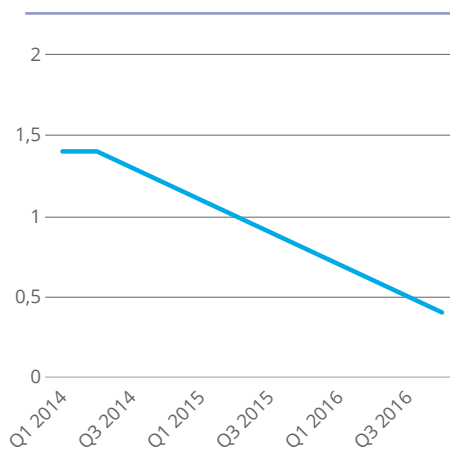
(in miljoenen euro's)



Bron: CBS

### Gemiddelde spaarrente

(opzegtermijn < 3 maanden)



Bron: CBS

## 2.2 Ontwikkelingen wet- en regelgeving

De wet- en regelgeving voor onze sector blijft zich voortdurend ontwikkelen. Ook in 2016 hadden we hier mee te maken.

De wet- en regelgeving die van toepassing is op de Volksbank kan worden onderverdeeld in twee aandachtsgebieden: gericht op klantbelang en op prudentieel toezicht. Ze worden hieronder weergegeven. Voor de Volksbank hebben de invoering van PSD2, de implementatie van IFRS 9, alsmede de "Basel IV" voorstellen, inclusief de huidige onzekerheid over deze Basel voorstellen, de grootste impact op de organisatie naar de toekomst toe.

### Klantbelang

De wet- en regelgeving om de consument beter te beschermen is ook het afgelopen jaar weer verder ontwikkeld.

#### Privacyverordening (GDPR)

Per 26 april 2016 is de Europese privacyverordening vastgesteld die van toepassing wordt per 25 mei 2018. Deze zogenoemde General Data Protection Regulation (GDPR) zorgt ervoor dat bedrijven nog meer transparantie gaan bieden aan klanten en medewerkers over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt. De Volksbank neemt al maatregelen ter voorbereiding hierop, bijvoorbeeld de wijziging van het privacy- en cookiereglement en de aanstelling van een privacy officer in 2016. In 2017 zal de Volksbank verder werken aan implementatie van de privacyverordening.

### Mortgage Credit Directive (MCD)

In 2016 is de nieuwe MCD-richtlijn van kracht geworden. Deze Europese richtlijn heeft als doel een goed functionerende Europese hypotheekmarkt tot stand te brengen met een hoog niveau van consumentenbescherming. We hebben de richtlijn in 2016 geïmplementeerd. De belangrijkste wijziging is de introductie van het European Standardised Information Sheet dat aan de klant wordt verstrekt. Klanten kunnen hiermee verschillende aanbieders vergelijken.

Daarnaast mag een aanbieder pas een definitief aanbod doen als hij beschikt over alle stukken om de kredietwaardigheid van de klant te kunnen toetsen. We hebben ons aanvraagproces hierop aangepast. Tot slot geeft de richtlijn nieuwe regels over de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossingen. Deze vergoeding mag niet hoger zijn dan het financiële nadeel dat de aanbieder daadwerkelijk lijdt door de vervroegde aflossing.

### Depositogarantiestelsel (DGS)

Het nationale Depositogarantiestelsel (DGS) is aangepast als gevolg van de gewijzigde Europese DGS-richtlijn. In het afgelopen jaar hebben we twee zaken aangepast: bij het openen van een rekening ontvangt de klant het Informatieblad DGS en op zowel rekeningafschriften als het financieel jaaroverzicht vindt hij een verwijzing naar het garantiestelsel. Voor de introductie en inrichting van het individueel klantbeeld, waarbij de banken voor DGS een compleet overzicht per klant gaan rapporteren, ligt er momenteel een eindadvies van de banken bij DNB. Naar verwachting zal deze rapportage in 2017 tot stand komen. Daarnaast draagt de Volksbank vanaf 2016 bij aan de opbouw van het Depositogarantiefonds. Het fonds moet uiteindelijk in het jaar 2024 0,8% van de gedekte deposito's bevatten.

### Markets in Financial Instruments Directive (MiFID)

Op 1 november 2007 is de Europese richtlijn MiFID in werking getreden. MiFID had tot doel om concurrentie en transparantie binnen de Europese financiële markten evenals de bescherming van beleggers te bevorderen. Marktveranderingen hebben geleid tot herziening van de bestaande richtlijn en de introductie van een nieuwe verordening. De herziening van MiFID en de nieuwe verordening MiFIR worden samen aangeduid als MiFID II. MiFID II leidt tot verplichtingen voor markten die tot op heden weinig gereguleerd zijn, zoals de handel in derivaten en gestructureerde producten. Daarnaast worden de regels voor bijvoorbeeld beleggersbescherming aangescherpt. De richtlijn wordt eerst in nationale wet- en regelgeving geïmplementeerd, terwijl de verordening rechtstreekse werking heeft. MiFID II zou op 3 januari 2017 ingaan. De Europese Commissie heeft echter de invoeringsdatum met een jaar uitgesteld.

### Payment Service Directive 2 (PSD2)

De Payment Service Directive is een Europese richtlijn die zorgt voor de regulering van betalingsdiensten in de Europese Unie. De richtlijn moet de concurrentie in het 'betalingslandschap' verbeteren en innovatie en efficiëntie voor betaaldiensten bevorderen. Dit biedt ook meer mogelijkheden en keuzevrijheid voor de klant. In januari 2018 moet PSD2 geïmplementeerd zijn in nationale wetgeving.

De belangrijkste verandering voor banken is dat derde partijen toegang moeten kunnen krijgen tot de betaalrekening van de klant. Derde partijen (ook wel third party service providers of tpp's genoemd) zijn partijen die niet de betaler of begunstigde zijn van een betalingstransactie, noch de bankrekening van de betaler beheren, maar wel betaaldiensten aanbieden. PSD2 regelt onder meer de volgende (nieuwe) diensten:

- Rekeninginformatiediensten: deze diensten stellen tpp's in staat rekeninginformatie van een of meerdere betaalrekeningen te gebruiken bij eigen dienstverlening aan de klant.
- Betalingsinitiatiediensten: tpp's mogen via een externe toepassing betaaltransacties initiëren van de betaalrekening.

Banken moeten derde partijen hiertoe in de gelegenheid stellen. Uiteraard vindt deze dienstverlening slechts plaats nadat de klant hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

## Prudentieel

Om de weerbaarheid van individuele banken en de robuustheid en stabiliteit van het financiële systeem verder te verhogen is wet- en regelgeving op prudentieel gebied ook het afgelopen jaar weer uitgebreid.

De belangrijkste ontwikkelingen op dit gebied zijn Basel IV, CRD V/CRR II, BRRD en SRMR, MREL en bail in, AnaCredit en IFRS 9. Voor Basel IV zijn sinds 2014 diverse consultaties uitgezet. Indien de huidige voorstellen onaangepast worden geïmplementeerd zal dit leiden tot een aanzienlijk hogere risicogewogen activa en daarmee een hoger kapitaalbeslag voor de Volksbank, echter de berekende pro forma Tier 1-kernkapitaalratio ligt dan nog altijd ruim boven de uit de SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaaleis. Een definitief besluit is uitgesteld.

### CRD V/CRR II


Op 23 november 2016 is een uitgebreid voorstel voor de Capital Requirements Regulation and Directive (CRR II en CRD V) gepubliceerd.

De belangrijkste voorgestelde wijzigingen zijn:

- een vereiste minimum leverage ratio van 3% (de verwachte toekomstige eis voor de minimum leverage ratio voor Nederlandse banken is overigens 4%);
- Minimum Requirement of Own Funds and Eligible Liabilities (MREL, zie ook hierna onder BRRD en SRMR) berekend op basis van risico gewogen activa in plaats van balanstotaal;
- bindende gedetailleerde bepalingen voor de berekening van de Net Stable Funding Ratio met principes die ook zijn vastgelegd in de gedelegeerde verordening inzake de Liquidity Coverage Ratio;
- Tier 1-kapitaal als basis voor de grote posten regeling in plaats van het toetsingsvermogen;
- toename van de toelichtingsvereisten zoals vastgelegd in Pillar III, zowel in frequentie als in mate van detail.


### AnaCredit

Sinds 2011 bereidt de ECB Europese banken voor om in 2018 gedetailleerde krediet informatie (analytical credit datasets of AnaCredit) beschikbaar te hebben. Op 18 mei 2016 heeft de ECB de AnaCredit-verordening goedgekeurd. Financiële instellingen binnen de Europese Unie dienen op het niveau van de individuele zakelijke lening informatie ter beschikking te stellen aan de DNB en ECB. Onder zakelijke leningen vallen kredieten aan ondernemingen, inclusief kleine en middelgrote ondernemingen. Financiële instellingen rapporteren AnaCredit maandelijks of eenmaal per kwartaal aan de toezichthouder. Deze informatie bevordert de besluitvorming van de ECB op het gebied van monetair beleid en prudentieel toezicht.

 [Voor verdere toelichting voor Basel IV en ook voor BRRD en SRMR, MREL en bail in en IFRS 9 wordt verwezen naar paragraaf 3.6.4](#)

## 2.3 Ontwikkelingen gedeelde waarde

In 2016 heeft de Volksbank verschillende initiatieven ontplooid om verder invulling te geven aan de ambitie, het optimaliseren van de gedeelde waarde (zie hoofdstuk 1). In deze paragraaf zullen we per gedeelde waarde weergeven wat er is bereikt.

 [Lees meer over de ontplooidde initiatieven om invulling te geven aan onze ambitie in hoofdstuk 1](#)

### Nut voor de klant


We willen een bank zijn waar de klant zich thuis voelt, die proactief meedenkt en faire resultaten biedt (zie hoofdstuk 1). Hiervoor hebben we een tweetal doelstellingen geformuleerd, een verbetering van de klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) die in 2020 uitkomt op 10 en we willen bovendien groei realiseren in het aantal betaalrekeningklanten naar 1,5 miljoen in 2020. In deze paragraaf wordt weergegeven wat we op deze gebieden in 2016 hebben gerealiseerd.

## Klanttevredenheid Net Promoter Score

	2016 <sup>1</sup>	2015 <sup>1</sup>
SNS	-18	-26
ASN Bank	14	19
RegioBank	2	5
BLG Wonen	-29	-42
Gewogen gemiddelde	-8	-12

<sup>1</sup> Weergegeven cijfers hebben betrekking op metingen die hebben plaatsgevonden in het vierde kwartaal.

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.

 [Meer informatie over welke acties en maatregelen in 2016 genomen zijn om de klanttevredenheid te verbeteren is te lezen in paragraaf 2.5](#)

### Betaalrekeningklanten

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. Het aantal klanten met een betaalrekening is met 136.000 gestegen (88.000 netto) naar 1.328.000 ultimo 2016.

### Overige initiatieven gericht op nut voor de klant

Naast de twee bovengenoemde doelstellingen, dragen andere elementen bij aan de gedeelde waarde Nut voor de klant. Dat zijn de volgende:

#### VERTROUWENSMONITOR

Om onze strategische doelen te realiseren is het belangrijk dat het vertrouwen in onze bank en in die van de sector als geheel verbetert. De Volksbank werkt samen met de sector aan het herstel van het vertrouwen dat consumenten stellen in banken. Om dit transparant te maken doen de Nederlandse banken samen met de AFM onderzoek hoeveel vertrouwen consumenten in banken hebben en hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening. Zo weten we waar de belangrijkste verbeterkansen liggen en kunnen we concrete acties doorvoeren die bijdragen aan het verdere herstel van het vertrouwen. We hebben de scores van de Vertrouwensmonitor Banken gepubliceerd op de websites van onze merken. Dit sluit aan bij de wens hierover van de minister van Financiën, de Consumentenbond, de Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis.



## Scores vertrouwensmonitor

Onderdeel	Sector	SNS	asnbank	RegioBank
<b>Vertrouwen &amp; beleving</b>				
Vertrouwen in banken*	2,8	2,8	2,5	2,8
Vertrouwen eigen bank*	3,2	3,3	3,8	3,7
Klantgericht*	3,3	3,4	3,7	4,0
Transparant*	3,5	3,6	4,1	4,1
Deskundig*	3,7	3,7	4,0	4,2
<b>Product &amp; advies</b>				
Betalen***	4,7	5,0	4,8	4,6
Sparen**	4,5	4,8	4,5	4,7
Hypotheken**	3,8	4,1	-	-
Lenen**	3,0	3,2	-	-
Beleggen**	3,8	-	-	-
Informatieverstrekking*	4,0	4,2	-	-
<b>Service &amp; Gebruik</b>				
Online diensten*	4,2	4,4	4,6	4,5
Klantcontact*	3,6	3,7	3,8	4,2
Klachtbehandeling*	3,3	3,5	3,8	4,4
<b>Beschikbaarheid in %</b>				
Internetbankieren****	99,75	99,65	99,71	99,74
Mobiel Bankieren****	99,79	99,78	99,78	99,78
iDeal****	99,71	99,75	99,77	99,78

\* Klantonderzoek door GfK (schaal 1 tot 5)

\*\* Cijfers van de Klantbelang Dashboards van de AFM (schaal 1 tot 5)

\*\*\* Ontwikkeld door Betaalvereniging Nederland (BVN), in 2015 overlegd met AFM

\*\*\*\* Cijfers aangeleverd door BVN. De scores van iDeal zijn van maart t/m augustus 2016.

De scores van Internetbankieren en Mobiel bankieren zijn van juli 2015 t/m juni 2016.

BLG Wonen heeft in 2016 geen scores in de vertrouwensmonitor gekregen omdat het in 2016 niet over een eigen bankvergunning heeft beschikt

We blijven de dialoog aangaan met consumenten en andere belanghebbenden. De feedback die we ontvangen gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren. Daarnaast vormt de Vertrouwensmonitor Banken een goede basis voor de dialoog die we aangaan over maatschappelijke thema's die het consumentenvertrouwen beïnvloeden.

### BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN

Om onze klanten goed te bedienen moeten we zorgen voor een goede beschikbaarheid van onze diensten. In 2016 was de onderbreking van de dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen of uitval van systemen minimaal en hebben we verlies van interne of klantgegevens geminimaliseerd. De financiële schade voor klanten en de bank is zelfs lager dan in voorgaande jaren (zie voor verdere toelichting paragraaf 3.10).

### PRIVACY & DATABASEHEER

De Volksbank heeft geïnvesteerd in de wijze waarop we data opslaan in onze systemen en deze uitwisselen en verwerken in onze processen. De centrale spil wordt gevormd door het datawarehouse, waarmee we data uit verschillende, bestaande bronsystemen kunnen ontsluiten. In 2016 is het functioneel datawarehouse verder uitgebouwd.

Wij vinden het belangrijk dat duidelijk en transparant is hoe wij met persoonsgegevens omgaan, zodat klanten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in goede handen zijn. De Volksbank heeft als uitgangspunt dat data het bezit zijn van de klant en niet van de bank. Dat betekent dat geïndividualiseerde data niet zonder toestemming van de klant gebruikt wordt voor andere doeleinden dan waarvoor de data zijn verstrekt. Voor de borging van privacy hebben wij onder andere specifieke rollen, functionarissen en gremia in onze governancestructuur.

Onze Privacy Officer en Medewerkers Privacy zien toe op de naleving van de privacyregelgeving en -bescherming. Medewerkers Privacy zitten decentraal op diverse plekken in de organisatie en zijn aanspreekpunt voor vragen over privacy. De Privacy Officer is het centrale aanspreekpunt voor zowel de eigen organisatie van de Volksbank als voor de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ook hebben wij diverse initiatieven ondernomen om de transparantie voor onze klanten te vergroten. Het Privacy- & Cookieglement is bijvoorbeeld herschreven

in samenspraak met klantpanels om de toegankelijkheid te verhogen. In [paragraaf 3.10](#) is meer verdieping te vinden op deze onderwerpen.

#### REPUTATIE

Vanaf eind 2015 meten we onze reputatie en die van onze merken middels een reputatiemeetmodel, RepTrak®. Het is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We kunnen hiermee onze scores benchmarken en trendanalyses doen.

In 2016 zien we een voorzichtige positieve ontwikkeling van onze reputatie in de RepTrak-resultaten. In september hebben we onze nieuwe naam – de Volksbank – aangekondigd. Vanaf 1 januari 2017 gebruiken we de nieuwe naam. Vanaf dat moment staat deze centraal in de RepTrak-metingen.

### Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

We zijn een bank die een relevante en positieve bijdrage wil leveren aan de maatschappij met een focus op duurzaamheid en financiële weerbaarheid (zie hoofdstuk 1). De doelstelling voor duurzaamheid is in 2020 een 45% klimaatneutrale balans (en naar een 100% klimaatneutrale balans in 2030). Voor financiële weerbaarheid wordt nog een passende doelstelling geformuleerd. In onderstaande paragrafen wordt weergegeven wat we op deze gebieden in 2016 hebben gerealiseerd.

#### Duurzaamheid

Wij willen een bijdrage leveren aan een leefbaar klimaat en het beperken van de wereldwijde temperatuurstijging tot 1,5e graden Celsius. Die bijdrage leveren we al enige jaren met de verduurzaming van onze bedrijfsvoering. We vinden het vooral onze taak om klimaatverandering tegen te gaan via de activiteiten die wij financieren. Daarom zijn we in 2015 gestart met carbon accounting en sturen we op de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze investeringen. In 2030 moeten die 100% klimaatneutraal zijn. Hiermee volgen we de ambitie van ons merk ASN Bank.

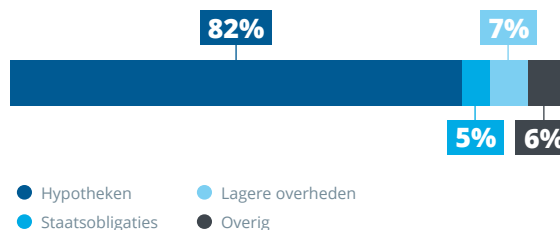
Onze methodologie, die we overnamen van ASN Bank en samen verder ontwikkelden, is publiek beschikbaar en gaat uit van het GHG protocol. We richten ons met name op de categorie investeringen en financieringen. In totaal brengen we voor ongeveer 90% van de activa op onze balans de CO<sub>2</sub>-uitstoot of vermeden CO<sub>2</sub>-uitstoot in kaart.

Ruim driekwart van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot wordt veroorzaakt door de hypotheeklen die we financieren. Wij zijn ons bewust van de impact van het woongedrag van onze klanten op het klimaat. Een duurzaam huis verbruikt minder energie. Daarom monitoren we de energielabels binnen onze hypotheekportefeuille.

### Klimaatneutrale balans

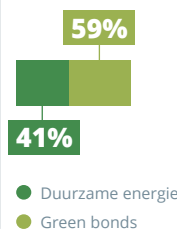
#### CO<sub>2</sub> verlies

1.360 kiloton



#### CO<sub>2</sub> winst


-310 kiloton



#### RESULTATEN 2016

Eind 2016 was onze balans 23% klimaatneutraal (2015: 20%<sup>2</sup>). 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. Onze investeringen in duurzame energieprojecten en green bonds zijn gestegen tot

<sup>2</sup> Het percentage over 2015 is bijgesteld van 22% naar 20%. Zie bijlage Over dit verslag voor meer toelichting.

 De methodologie is te vinden op onze website: [devolksbank.nl/klimaatneutraal](http://devolksbank.nl/klimaatneutraal)

respectievelijk € 312 miljoen en € 351 miljoen. Aan de verlieszijde van de klimaatneutraal balans is de verbetering beperkt.

Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is gelijk gebleven op label D. 24% van onze klanten heeft een woning met energielabel A of B. Bij de overige woningen die wij financieren met energielabels C tot en met G is verbetering mogelijk, bijvoorbeeld door isolatiemaatregelen of opwekking van duurzame energie door middel van zonnepanelen. Wij willen onze klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning. In 2016 zijn BLG Wonen, RegioBank en SNS diverse pilots gestart om onze hypotheekklanten te helpen bij het verduurzamen van hun huis. Lees meer over de pilots en het vervolg daarop in [paragraaf 2.5 Prestaties merken](#).

In 2016 hebben we de datakwaliteit van brondata op een aantal punten verbeterd. Zo leveren meer partijen gedetailleerde werkelijke emissieresultaten op voor green bonds en duurzame energieprojecten, waardoor de onzekerheidsmarge in onze berekening afneemt. Ook hebben we, samen met een aantal andere financiële instellingen, de mogelijkheden verkend om in onze berekeningen op anonieme basis het werkelijk energieverbruik van hypotheekklanten mee te nemen. We verwachten hiermee in 2017 verdere stappen te zetten.

#### DILEMMA DUURZAAM WONEN

Klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning zien we als onze verantwoordelijkheid en vormt een belangrijk onderdeel van onze ambitie om klimaatneutraal te worden. Energiebesparende maatregelen, zoals isolatie of HR glas en opwekking van duurzame energie zoals zonnepanelen of warmtepompen worden financieel steeds aantrekkelijker, vergroten het wooncomfort en de financieringsmogelijkheden zijn de laatste jaren verruimd. Toch blijft het veel werk om klanten hiervoor te enthousiasmeren. In de pilots zijn we op zoek gegaan naar het juiste moment om de klant hierover te benaderen. Uit de pilots en uit klantonderzoek blijkt dat het merendeel van de klanten pas over het verduurzamen van de woning nadenkt na de aankoop van de woning, wanneer de klant gemiddeld 1 à 2 jaar in de woning woont. Door directe klantacties hebben we geleerd dat wanneer klanten interesse hebben in het verduurzamen van de woning, zij het lastig vinden om te bepalen hoe te starten. Door de vele aanbieders in de markt worden klanten onzeker over het kiezen van juiste aanbieder en besluiten daardoor de maatregel uit te stellen. De succesratio bij onze pilots was hierdoor wisselend.

#### SAMENWERKING

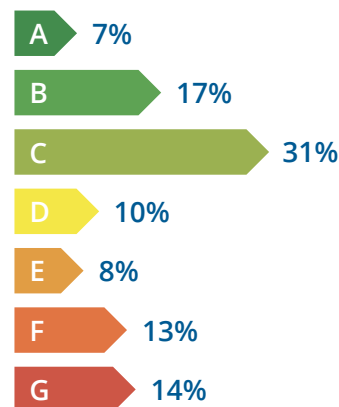
Op het wereldtoneel zijn we een relatief kleine speler en is onze impact beperkt. Daarom vinden we het belangrijk om andere financiële instellingen aan te moedigen ons voorbeeld te volgen. We hebben de Montreal Carbon Pledge van het UNPRI en de Dutch Carbon Pledge ondertekend en werken samen met tien andere Nederlandse financiële instellingen in het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF). PCAF heeft zichzelf tot doel gesteld om in 2017 een gezamenlijke methodologie voor carbon accounting te presenteren. Het uiteindelijke doel is dat de deelnemende instellingen transparant zijn over de CO<sub>2</sub>-impact van hun investeringen en doelen stellen voor de vermindering van die impact. De voortgang en resultaten van PCAF zijn publiek beschikbaar.

#### AMBITIE

We streven ernaar dat onze balans eind 2020 45% klimaatneutraal is. We hebben doelen gesteld voor het verduurzamen van woningen en voor onze investeringen in duurzame energieprojecten en green bonds. BLG Wonen, RegioBank en SNS willen in 2017 de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de woningen van klanten verder omlaag brengen. Hiervoor zijn verschillende activiteiten ontwikkeld zoals:

- Het opleiden van hypotheekadviseurs en het ontwikkelen van ondersteunde middelen voor adviseurs.
- Het verlenen van extra hypothecaire kredieten voor energiezuinige woningen en nul-op-de-meter woningen.
- 5% extra financieringsruimte in het hypothecaire krediet voor het verduurzamen van de woning.

### Energielabels in onze hypotheekportefeuille



Gebaseerd op de RVO-database met voorlopige energielabels (ultimo 2014) en definitieve energielabels (ultimo 2016). 80 % van de woningen heeft alleen een voorlopig energielabel.

- Het benaderen van hypotheekklanten via adviseurs, campagnes en gerichte klantacties om klanten te stimuleren energiebesparende maatregelen te treffen aan de woning.

Deze acties worden in samenwerking met (lokale) partners uitgevoerd.

Naast de klimaatneutrale balans neemt de Volksbank het duurzaamheidsbeleid van de ASN Bank volledig over. Dat betekent dat er tot het einde van 2018 gewerkt gaat worden aan het opschalen van het ASN duurzaamheidsbeleid naar de Volksbank. Het duurzaamheidsbeleid van ASN is gebouwd op de drie pijlers mensenrechten, klimaat en biodiversiteit en vastgelegd in verschillende beleidsdocumenten. Het beleid zal daar op een aantal punten voor worden uitgebreid maar bovenal zullen binnen de Volksbank processen ingericht gaan worden die er voor zorgen dat alle investeringen van de Volksbank gaan voldoen aan het duurzaamheidsbeleid van de ASN Bank.

### Financiële weerbaarheid

Financieel Weerbaar betekent dat wij mensen in staat stellen om zelfstandig controle te houden over de eigen financiën. Hieronder valt het opbouwen van buffers en het bieden van inzicht in niet alleen de huidige maar ook de toekomstige inkomsten en uitgaven. Helpen financieel weerbaar te zijn gaat verder dan educatie en preventie. Helpen financieel weerbaar te zijn is ook mensen ondersteunen in de kritieke momenten. Met het besef dat daarbij ook de eigen verantwoordelijkheid van mensen én samenwerking met andere organisaties belangrijk is om dit te realiseren. Zoals weergegeven in hoofdstuk 1 gaan we hier nog een passende kpi voor formuleren. Hierna wordt in deze paragraaf beschreven wat we op het gebied van financiële weerbaarheid van onze klanten hebben gerealiseerd.

Veel mensen in Nederland ervaren problemen om hun financiën op orde te krijgen en te houden (zie [NIBUD](#)), wat soms vergaande consequenties kan hebben. Als bank hebben wij een bijzondere positie omdat we gedeeltelijk zicht hebben op de financiële gezondheid van onze klanten. Bovendien bezitten we de kennis en de kunde om de financiële weerbaarheid van klanten te bewaken of te verbeteren. Dat inzicht en die kennis willen we benutten, in het belang van de klant en in het belang van ons als bank. Bovendien steunt onze betrokkenheid de vertrouwensrelatie die klanten met ons hebben.

Voorop staan onze eenvoudige, toegankelijke en veilige producten en diensten. We monitoren en verbeteren de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook helpen we onze klanten met het krijgen van inzicht, overzicht en vooruitzicht in hun financiële middelen, zodat ze nu en in de toekomst gefundeerde en goede beslissingen kunnen nemen over hun financiën.


In 2016 hebben we onze hulp met name gericht op klanten met een (dreigende) betaalachterstand op hun hypotheek. Ook verzorgden we gastlessen en lesmateriaal voor kinderen op (basis)scholen. Onze merken zijn actief met verschillende initiatieven voor hun doelgroepen, zoals het huishoudboekje van SNS, het jeugdpakket van RegioBank en het hypotheek hulpteam dat over de merken heen actief is.

#### PREVENTIEF BEHEER

Onze klanten kunnen om verschillende redenen moeite hebben met het betalen van de maandelijkse hypotheeklasten. Vaak zien we dat impactvolle gebeurtenissen, zoals het verlies van een baan, echtscheiding of ziekte, de oorzaak zijn van (dreigende) betalingsachterstanden. Soms worden de problemen zo groot dat een klant zijn huis gedwongen moet verkopen of in de schuldhulpverlening terechtkomt. Dat zijn situaties die we samen met de klant proberen te voorkomen.

Om vroegtijdig klanten te kunnen helpen die mogelijk problemen krijgen met het betalen van hypotheeklasten hebben we preventief beheer ingericht bij de merken BLG Wonen, RegioBank en SNS. Het initiatief kan liggen bij de klant die ons benadert over verwachte betalingsproblemen of wij nemen op basis een verhoogd risicoprofiel contact op met onze klanten. Preventief beheer volgt een stappenplan om klanten op maat te kunnen helpen.

We willen onze klanten stimuleren en helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten

 [Lees meer over onze initiatieven in paragraaf 2.5](#)

Klanten waarvoor betalingsproblemen dreigen en we mee in contact komen kunnen we vaak in een regulier kanaal helpen. Bijvoorbeeld door een reguliere aanpassing op de hypotheek te maken of bijbehorende verzekeringen aan te passen. Soms is dat onvoldoende en start ons hulpteam hypotheek een preventief traject.

Het doel van zo'n traject is de klant rustig te kunnen laten wonen door de hypotheek betaalbaar te krijgen en te houden. Daarvoor vindt een kosteloos gesprek plaats met de klant en een financieel adviseur. Daarin worden de inkomsten- en uitgaven van de klant in beeld gebracht. We gaan samen met de klant op zoek naar een oplossing voor het maandelijks tekort. In een deel van de gevallen helpt Budgethulp om klanten meer inzicht en controle te geven over hun financiële situatie. Tips over besparen en bestaande voorzieningen helpen de klant de eerste stap zetten. Naast Budgethulp helpen we klanten binnen onze reguliere opties, bijvoorbeeld met rentemiddeling. Indien we de hypotheek binnen reguliere opties niet betaalbaar kunnen krijgen, heeft het hulpteam de mogelijkheid om de hypotheek(voorwaarden) buiten reguliere kaders aan te passen. Dat kan alleen als een klant zonder deze hulp binnen twaalf maanden in betalingsachterstand komt op de hypotheek.

Ons doel voor 2016 was om 5.000 tot 6.000 klanten met een verhoogd risicoprofiel te benaderen en met 20% van hen een afspraak te maken. Dat is gedeeltelijk gelukt. We hebben 5.078 klanten benaderd. We hebben met 2,3% van hen een afspraak gemaakt. Het blijkt minder makkelijk om in te schatten welke klanten extra kwetsbaar zijn. Niet alle klanten die we benaderen dreigen in de betaalproblemen te komen en het is in lang niet alle gevallen nodig om een afspraak te maken.

In 2016 heeft het hulpteam hypotheek 654 klanten geholpen in preventieve trajecten en 567 van deze trajecten afgerond. Van de klanten die we preventief hebben geholpen is bij 82% voorkomen dat de klant binnen twaalf maanden in betalingsachterstand is gekomen. Evenals in voorgaande jaren is dit een hoog percentage wat laat zien dat het traject succesvol is. Onderdeel van ons pakket is baancoaching, waarin we klanten die werkloos zijn geworden koppelen aan een loopbaancoach om hen te helpen bij de zoektocht naar een nieuwe baan. In 2016 hebben vijftien klanten hieraan deelgenomen. Vier van hen vonden een nieuwe baan, vijf zoektochten lopen nog.

#### HYPOTHEEKTESTTOOL

Preventief beheer richt zich ook op het aansluiten van preventieve maatregelen op de reguliere hypotheekketen, zowel op commerciële en advies gebied als ook bij bijzonder beheer. Een voorbeeld daarvan is de Hypotheektesttool. Klanten van SNS, RegioBank en BLG Wonen kunnen deze tool gebruiken om te kijken of hun hypotheek nog aansluit bij hun huidige situatie. Zo worden klanten zich eerder bewust van eventuele problemen. In 2016 hebben 42.317 klanten de tool ingevuld, een lichte stijging ten opzichte van 2015.

	2016	2015	2014
Verstuurde brieven aan klanten met verhoogd risicoprofiel	5.078	2.432	10.028
% afspraken met klanten met verhoogd risicoprofiel	2,3%		
Bezoeken hypotheektest tool SNS, RegioBank en BLG Wonen	42.317	36.568	24.656
Afgeronde trajecten hulpteam hypotheek	567	182	262
Succesratio van Hulpteam Hypotheek	82%	84%	83%

#### FINANCIËLE EDUCATIE

Financiële educatie is een belangrijk instrument dat we inzetten om de financiële weerbaarheid te vergroten. We richten ons vooral op financiële educatie voor kinderen, maar ontwikkelen ook initiatieven voor andere kwetsbare groepen in de maatschappij.

#### EUROWIJS

Als kinderen al vroeg weten hoe ze verstandig met geld om moeten gaan, kunnen ze daar hun hele leven profijt van hebben. Daarom hebben we Eurowijs ontwikkeld: gratis financieel lesmateriaal te gebruiken door leerkrachten of bij een gastles van een van onze medewerkers. Eurowijs is beschikbaar voor alle groepen van het basisonderwijs en wordt ook veel gebruikt voor scholen voor speciaal onderwijs. Verschillende financiële onderwerpen komen aan bod. Het kan gaan

over het herkennen van euromunten en eurobiljetten, maar ook over pinnen en hoe het zit met vals geld.

In 2016 leerden meer dan 100.000 basisschoolleerlingen met behulp van Eurowijs hoe ze verstandig met geld kunnen omgaan. Een groei van meer dan 500% ten opzichte van het jaar ervoor en veel meer dan de voorgenomen 30.000 leerlingen die we wilden bereiken. De sterke toename is vooral te verklaren doordat leerkrachten het lesmateriaal ook via de website kunnen aanvragen. Om extra aandacht te vragen voor financiële educatie in het basisonderwijs organiseerden we de eerste jaarlijkse Eurowijsdag op 27 oktober 2016. Tien Directie- en MT-leden gaven die dag Eurowijs-gastlessen in basisschoolgroepen.

**>100.000**

Basisschoolleerlingen leerden met behulp van Eurowijs hoe ze verstandig met geld kunnen omgaan

#### BANK VOOR DE KLAS

We participeren ook in het programma 'Bank voor de Klas', een onderdeel van de Week van het geld. Dit is een initiatief van het platform Wijzer in geldzaken waarin meer dan 40 organisaties samenwerken aan financiële educatie. Doel van het gastlessenprogramma 'Bank voor de Klas' is om kinderen uit de groepen 6, 7 en 8 van het basisonderwijs vroeg 'geldwijs' te maken. Tijdens de Week van het geld verzorgden wij 513 gastlessen aan zo'n 12.750 kinderen. Ook twaalf Directie- en MT-leden van de Volksbank verzorgden een gastles.

#### STICHTING GELDINZICHT

In 2016 hebben we besloten om de kennis en expertise binnen onze Stichting Geldinzicht over te dragen aan het Nibud. Stichting Geldinzicht heeft de afgelopen vier jaar trainingen en workshops aangeboden, met als doel de financiële zelfredzaamheid onder consumenten boven de 25 jaar te vergroten. De merken van de Volksbank behouden de mogelijkheid om klanten en medewerkers gebruik te laten maken van de trainingen.

#### WORKSHOP VOOR VLUCHTELINGEN

Op initiatief van enkele medewerkers zijn we een pilot gestart met het geven van workshops over geldzaken en budgetteren aan vluchtelingen in het AZC in Zeist. Na positieve terugkoppelingen van de deelnemers en de AZC's hebben we de pilot uitgebreid naar meer AZC's, collega's en workshops. Eind 2016 hadden collega's meerdere workshops verzorgd en daarmee honderden vluchtelingen geholpen bij het voorbereiden van hun leven in Nederland.

Getallen in onderstaande tabel moeten nog worden gewijzigd

	2016	2015	2014
Gastlessen Eurowijs	513	570	466
Aantal leerlingen bereikt met Eurowijs lesmateriaal	104.275	14.250	11.899
Gastlessen Bank voor de klas	510	573	906
Aantal leerlingen bereikt met Bank voor de Klas	12.750	14.325	22.650

#### DILEMMA METEN FINANCIËLE WEERBAARHEID

Onze ambitie om klanten te helpen financieel weerbaar te worden en te blijven is eenvoudiger gezegd dan gedaan. De reden daarvoor is dat we op dit moment nog geen compleet beeld hebben van de financiële situatie van klanten om hen goed te kunnen helpen. Een klant kan bijvoorbeeld niet financieel weerbaar lijken op basis van onze gegevens, terwijl hij bij een andere financiële instelling over een ruim spaartegoed beschikt. We hebben meer inzicht in dergelijke gegevens nodig om onze belofte in te kunnen lossen. Klanten kunnen hiervoor toestemming geven zodra PSD2 in werking treedt. Tegelijkertijd realiseren we ons dat informatie over het betaalgedrag en de beschikbare financiële middelen van klanten zeer vertrouwelijk is. Voorop staat dat we klanten die ondersteuning of raad nodig hebben, willen helpen zonder inbreuk te plegen op hun privacy.


#### AMBITIE

Het vergroten van de financiële weerbaarheid vraagt onze aandacht op meerdere terreinen. In 2017 willen we ons nog meer gaan richten op het beïnvloeden van financieel gezond gedrag en het vergroten van onze meerwaarde voor kwetsbare klantgroepen. Het hulpteam hypotheek wil minimaal 6.000 klanten bewust

maken van hun financiële situatie, bijvoorbeeld door hypotheekinzicht te bieden, te helpen bij achterstanden op verpande polissen en te helpen bij Preventief Beheer. Ook willen we onze effectiviteit vergroten door de succesratio te meten op alle maatregelen voor klanten met dreigende betalingsproblemen en gaan we nazorg verlenen via servicecalls. We streven naar een succesratio van minimaal 80% op de regelingen die we treffen met klanten. Financiële educatie voor kinderen blijft een van de speerpunten in ons beleid gericht op financiële weerbaarheid. In 2017 willen we met Eurowijs-gastlessen en -lespakketten weer 100.000 leerlingen bereiken in het basisonderwijs. En gaan we de bekendheid van Eurowijs verder verbeteren, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op de Nederlandse Onderwijs Tentoonstelling beurs voor scholen en leerkrachten.

## Zingeving voor de medewerker


Zoals weergegeven in hoofdstuk 1 streven we ernaar dat onze medewerkers betrokken en bevlogen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk. De doelstelling hiervoor is dat we een eNPS hebben van 40 in 2020 en onze medewerkers op betrokkenheid en bevlogenheid een 8 krijgen. De eNPS eind 2016 bedraagt 30.

 [Meer informatie over de realisatie is te lezen in paragraaf 2.6](#)

## Rendement voor de aandeelhouder

Zoals weergegeven in hoofdstuk 1 zijn we een gezonde en stabiele bank met laag risicoactiviteiten. De ratio die we hierbij hanteren is een rendement op het eigen vermogen (REV) van 8%, met aanvullende een doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 15%, beoogde bandbreedte voor de efficiencyratio (operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) is vastgesteld op 50 – 52% in 2020 en hebben we het voornemen tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat<sup>3</sup> aan de aandeelhouder uit te keren.

Het gecorrigeerd rendement op eigen vermogen bedroeg in 2016 10,3% (2015: 10,7%), de Tier 1-kernkapitaalratio liet een stijging zien naar 29,2% (2015: 25,3%) en de gecorrigeerde efficiencyratio was hoger op 56,0% (2015: 53,4%). De voorgestelde dividenduitkering bedraagt € 135 miljoen over 2016.

 [De commerciële en financiële resultaten zijn te lezen in paragraaf 2.4](#)

### DILEMMA RENDEMENT AANDEELHOUDER

Menig aandeelhouder ziet bij voorkeur een stabiel, voorspelbaar en liefst toenemend dividend en rendement op het eigen vermogen. Onze ambitie kan in voorkomende gevallen op gespannen voet komen te staan met het aandeelhoudersbelang. Bijvoorbeeld als we onze klanten een hogere spaarrente bieden en de aandeelhouder daardoor een lager rendement moet accepteren. Kiezen we als eerste voor de klant en op welke plaats komen dan de belangen van de aandeelhouder? Dit kan in de praktijk soms lastige keuzes met zich meebrengen. Onze uitdaging is om beslissingen te maken waarvan onder de streep al onze stakeholders profiteren en dat ook zo ervaren.



DE MAATSCHAPPIJ



Gerjoke Wilmink, directeur Nibud

## “Ook banken spelen een belangrijke rol bij het aanleren van financiële vaardigheden”

‘Jong geleerd is oud gedaan. Dat geldt ook voor geldzaken. Uit onze onderzoeken blijkt steeds weer dat mensen die vroeger niet of nauwelijks een ‘financiële opvoeding’ hebben gehad een veel grotere kans hebben op betalingsproblemen. Ouders zijn de eerst verantwoordelijken als het om opvoeding gaat, ook de financiële, maar zij kunnen het niet alleen. Ook de overheid, maatschappij en banken spelen een belangrijke rol bij het geven van kennis en het aanleren van financiële vaardigheden. Al in een ver verleden speelden banken daarbij een belangrijke rol. Zo werd in de tweede helft van de negentiende eeuw het schoolsparen in Nederland mogelijk gemaakt door medewerking van verschillende banken. Oud-directeur Arnold Kerkdijk, van de

Rijkspostspaarbank schreef daarover in 1879 “dat het gemakkelijker is kinderen goede gewoonten bij te brengen dan kwade gewoonten uit te roeien bij volwassenen.” Schoolsparen kon het financieel gedrag van het kind beïnvloeden voordat ze te oud waren om slechte financiële gewoonten af te leren. Dit is de reden dat wij bij het Nibud zo blij zijn met al die bankmedewerkers die tijdens de week van het geld aandacht besteden aan de financiële opvoeding van kinderen. Deze maatschappelijke betrokkenheid van de banken is in de huidige maatschappij nog steeds noodzakelijk. De commerciële druk op kinderen (en volwassenen) is enorm en banken spelen een belangrijke rol bij het (financieel) weerbaar maken en het aanleren van gezond financieel gedrag.’



## 2.4 Commerciële en financiële resultaten

### Commerciële ontwikkelingen

#### Commerciële ontwikkelingen

	2016	2015
<b>KLANTEN</b>		
Totaal aantal klanten (in duizenden)	3.072	3.007 <sup>1</sup>
Totaal aantal betaalklanten (in duizenden)	1.328	1.240
<b>HYPOTHEKEN</b>		
Particuliere hypotheeken (bruto in miljarden euro's)	44,9	45,0
Marktaandeel nieuwe hypotheeken (in #)	5,7%	4,1%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) <sup>2</sup>	6,6%	6,7%
<b>BETALEN EN SPAREN</b>		
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen <sup>3</sup>	21%	25%
Particuliere spaartegoeden (in miljarden euro's)	36,6	36,9
Marktaandeel particuliere spaartegoeden	10,7%	10,9%
Mkb-spaartegoeden (in miljarden euro's)	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.

#### 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%.

#### Hypotheeken

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 Hypotheeken. Het totale marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheeken 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 hypotheeken met een rentevaste periode van 10 jaar.

<sup>3</sup> Het nettoresultaat, gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen van de voormalige DBV hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten en posten wanneer deze materieel zijn, zoals afschrijvingen op goodwill en winsten of verliezen op desinvesteringen.

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 hypotheeklen met variabele rente werd in 2016 ongeveer een derde van de totale particuliere hypotheekportefeuille beïnvloed door de lagere hypotheekrente.

Alles bijeengenomen 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 hypotheeklen met een langere looptijd wordt weerspiegeld in het grotere aandeel hypotheeklen 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 hypotheeklen (16% van de portefeuille), tegenover € 6,0 miljard ultimo 2015.

### Sparen

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
Rentemarge	911	994	-8%
Netto provisie en beheervergoedingen	57	48	19%
Overige baten	39	83	-53%
<b>Totaal baten</b>	<b>1.007</b>	<b>1.125</b>	<b>-10%</b>
Operationele lasten exclusief reorganisatievoorziening en heffingen	564	575	-2%
Dotatie reorganisatievoorziening	32	--	--
Wettelijke heffingen	46	15	207%
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>642</b>	<b>590</b>	<b>9%</b>
Overige lasten	1	22	-95%
<b>Totaal lasten</b>	<b>643</b>	<b>612</b>	<b>5%</b>
Bijzondere waardeverminderingen	-68	37	--
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>432</b>	<b>476</b>	<b>-9%</b>
Belastingen	103	128	-20%
<b>Nettoresultaat over de periode</b>	<b>329</b>	<b>348</b>	<b>-5%</b>
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en gerelateerde derivaten	-1	35	
Boekverlies verkoop SNS Securities	--	-22	
Dotatie reorganisatievoorziening	-24	--	
<b>Totaal incidentele posten</b>	<b>-25</b>	<b>13</b>	
<b>Gecorrigeerd nettoresultaat over de periode</b>	<b>354</b>	<b>335</b>	<b>6%</b>
Efficiëncyratio <sup>1</sup>	59,2%	51,2%	
Gecorrigeerde efficiëncyratio <sup>2</sup>	56,0%	53,4%	
Rendement eigen vermogen (REV)	9,6%	11,1%	
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) <sup>3</sup>	10,3%	10,7%	
Rentemarge als % van gemiddelde activa	1,47%	1,52%	
Operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>4</sup>	0,96%	0,88%	
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa <sup>5</sup>	0,91%	0,88%	

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 IFRS 9 per 1 januari 2018 kan de Volksbank de waardering van deze portefeuille, in lijn met andere hypotheek, 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-hypotheek 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
Rentemarge	911	994	-8%
Netto provisie en beheervergoedingen	57	48	19%
Resultaat uit beleggingen	57	42	36%
Resultaat financiële instrumenten	-20	39	-151%
Overige operationele opbrengsten	2	2	0%
<b>Totaal baten</b>	<b>1.007</b>	<b>1.125</b>	<b>-10%</b>
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheek en gerelateerde derivaten	-1	47	
<b>Gecorrigeerde baten</b>	<b>1.008</b>	<b>1.078</b>	<b>-6%</b>

#### 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 hypotheek beïnvloed door de toegenomen concurrentie van pensioenfondsen en verzekeraars en een toegenomen vraag van klanten naar hypotheek met een langere rentevaste looptijd.

De lagere rentebaten uit hypotheek 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 de afname 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

in miljoenen euro's	2016	2015	Mutatie
Personeelskosten	398	371	7%
Afschrijving op (im-)materiële vaste activa	22	23	-4%
Overige operationele lasten	222	196	13%
<b>Totaal operationele lasten</b>	<b>642</b>	<b>590</b>	<b>9%</b>
Dotatie reorganisatievoorziening	32	--	
Wettelijke heffingen	46	15	
<b>Totaal correcties</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	
Gecorrigeerde personeelskosten	366	371	-1%
Afschrijving op (im-)materiële vaste activa	22	23	-4%
Gecorrigeerde overige operationele lasten	176	181	-3%
<b>Gecorrigeerde overige operationele lasten</b>	<b>564</b>	<b>575</b>	<b>-2%</b>
Totaal aantal interne fte's	3.354	3.340	0%
Totaal aantal externe fte's	651	858	-24%
<b>Totaal aantal fte's</b>	<b>4.005</b>	<b>4.198</b>	<b>-5%</b>

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 nietkredietrisico 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

#### Verdeling bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2016	2015	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke	-65	34	-291%
Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere kredieten	-1	4	-125%
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten	-2	-3	-33%
<b>Totaal bijzondere waardeverminderingen op vorderingen</b>	<b>-68</b>	<b>35</b>	<b>-294%</b>
Bijzondere waardeverminderingen op andere activa	--	2	-100%
<b>Totaal bijzondere waardeverminderingen</b>	<b>-68</b>	<b>37</b>	<b>-284%</b>
Bijzondere waardeverminderingen op vorderingen als % van gemiddelde bruto uitstaande vorderingen op klanten	-0,14%	0,07%	
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke als % van gemiddelde bruto uitstaande particuliere hypotheke	-0,14%	0,07%	
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten als % van gemiddelde bruto uitstaande mkb-kredieten	-0,27%	-0,25%	

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-economische 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.

## Belastingen

### OVERZICHT BETAALDE BELASTINGEN IN 2016

Over het boekjaar 2016 heeft de Volksbank € 103 miljoen vennootschapsbelasting over het resultaat verantwoord (23,9% effectieve belastingdruk bij een nominaal belastingtarief van 25%). Deze belasting betreft uitsluitend Nederlandse winstbelasting. De Volksbank heeft geen buitenlandse vestigingen en is derhalve geen buitenlandse winstbelasting verschuldigd. Een country-by-country-rapportage is op de Volksbank dan ook niet van toepassing.

Naast winstbelasting zijn er andere belastingen die ten laste van de Volksbank komen. Het betreft de volgende belastingmiddelen en bedragen over 2016:

- Loonbelasting en premieheffing: € 104 miljoen  
Dit betreft belasting en premieheffing die worden ingehouden op het salaris van de werknemers maar die voor rekening komen van en worden afgedragen door de Volksbank
- Niet-verrekenbare omzetbelasting: € 43 miljoen  
Een financiële instelling bevindt zich vanwege de aard van haar dienstverlening in een andere positie dan bedrijven zoals een IT-onderneming of een producent van handelsgoederen. De financiële diensten die door een bank worden verleend vallen grotendeels onder een vrijstelling voor de omzetbelasting op grond waarvan de klant geen omzetbelasting in rekening gebracht krijgt over de diensten die hij afneemt van een bank. Voor de klant is dit een voordeel, maar voor de bank heeft dit als nadeel dat de omzetbelasting die aan de bank in rekening wordt gebracht niet kan worden teruggevorderd van de Belastingdienst. De niet-afrekbare omzetbelasting leidt aldus tot een verhoging van de kosten.
- Bankenbelasting: € 0,1 miljoen  
Deze belasting is niet-afrekbaar voor de winstbelasting.

### ALGEMEEN FISCAAL BELEID

De Volksbank onderhoudt een proactieve, open relatie met de fiscale autoriteiten. Deze relatie kenmerkt zich door transparantie en wederzijds vertrouwen. We delen relevante ontwikkelingen die van belang zouden kunnen zijn voor de fiscale positie alsmede eventuele fiscale discussiepunten en standpunten. De Volksbank past alle relevante belastingwetten en fiscale regelgeving toe waarbij we rekening houden met de achterliggende bedoeling. Dit houdt in dat we geen fiscaal scherpe koers varen maar steeds uitgaan van een redelijke uitkomst van de belastingheffing.

De Volksbank past tevens de relevante internationale belastingverdragen en richtlijnen toe. We onderschrijven de richtlijnen ten aanzien van belastingen, corruptie en smeergelden die zijn opgesteld door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) en de Europese Commissie. Voor wat betreft belastingen gaat het dan met name om de OESO-richtlijnen ten aanzien van 'Base Erosion and Profit Shifting' (BEPS) en het daarop gebaseerde 'Anti Tax Avoidance Package' (ATAP) dat door de Europese Commissie is gepresenteerd. De actiepunten die in deze richtlijnen zijn geformuleerd hebben ten doel het tegengaan van belastingontwijking waarbij fiscale winsten op kunstmatige wijze worden verschoven naar jurisdicties met een lage of geen belastingheffing.

De Volksbank investeert niet in en verstrekt geen leningen aan ondernemingen die betrokken zijn bij corruptie en/of betrokken zijn bij financiële, fiscale, milieu en/of sociale schandalen. In het kader van de 'ken uw klant'-procedures ten aanzien van zakelijke klanten vormen we een oordeel over hun fiscale houding.

#### FISCAAL BELEID TEN AANZIEN VAN KLANTEN

De Volksbank hanteert strikte procedures en maatregelen voor de identificatie, verificatie en acceptatie van klanten. Deze voldoen aan geldende Nederlandse en internationale regelgeving. Sinds 2016 registreert de Volksbank het fiscale woon- of vestigingsland van haar klanten. Hiermee voldoet de Volksbank aan de zogeheten Common Reporting Standard (CRS) op grond waarvan een uitwisseling naar belastingdiensten van andere landen plaatsvindt van de gegevens over rekeningen van klanten die in het buitenland belastingplichtig zijn. Naast de CRS, die een wereldwijde toepassing kent, handelt de Volksbank ook in overeenstemming met de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) op grond waarvan via de Nederlandse Belastingdienst gegevens van klanten moeten worden uitgewisseld met de Verenigde Staten.

De Volksbank verstrekt geen rechtstreekse fiscale adviezen aan klanten.

#### FISCAAL BELEID TEN AANZIEN VAN SPECIFIEKE STANDPUNTEN EN TRANSACTIES

In aanvulling op het algemeen fiscaal beleid hanteert de Volksbank de volgende uitgangspunten:

- Fiscale robuustheid  
Het standpunt of de transactie dient in overeenstemming te zijn met relevante (fiscale) jurisprudentie alsmede (fiscale) wet- en regelgeving waarbij vooraf afstemming met de fiscale autoriteiten zal plaatsvinden.
- Substance  
Het dient te gaan om een fiscaal standpunt of een transactie die vanuit een zakelijk, economisch en maatschappelijk oogpunt bezien relevant is, waarmee wordt uitgesloten dat de fiscaliteit een rol van doorslaggevende betekenis speelt.
- Impact fiscale positie  
Het in te nemen fiscale standpunt of de uit te voeren transactie dient op basis van een redelijke en weloverwogen inschatting vooraf geen aanleiding te geven tot reputatieschade of enige andere materiële negatieve (fiscale) gevolgen.

#### 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.

# 2016

## Het jaar van de merken van de Volksbank in een oogopslag

17 maart

ASN Bank hoogste duurzaamheidsscore bij Morningstar



Het ASN Duurzame aandelenfonds en ASN Small & Midcap-fonds kregen de maximale 5 duurzame wereldbollen

25 maart

SNS opent in Zoetermeer eerste circulaire winkel



In deze winkel zijn de gebruikte materialen geschikt voor hergebruik en gaan zij langer dan gebruikelijk mee

16 juni

De beste spaarrekening



RegioBank ontving van Moneyview de hoogste waardering van Moneyview voor Spaar-op-Maat Vrij en Eigen Huis Sparen

25 april



RegioBank en SNS in de prijzen voor klantgerichte dienstverlening

RegioBank is tijdens de Customer Centric DNA Awards bekroond als meest klantgerichte bank van Nederland. SNS is door SAMR verkozen tot de klantvriendelijkste bank van Nederland.

7 december

100.000 basisschool-  
leerlingen leren  
omgaan met geld 

Met het lesmateriaal van Eurowijs (een initiatief van de Volksbank) leerden ruim 100.000 basisschoolleerlingen in 2016 hoe ze verstandig met geld kunnen omgaan. Ruim vijf keer zoveel als in het voorgaande jaar.

28 juli



JongWijs, het nieuwe  
jeugdpakket van  
RegioBank

Een betaal- en spaarrekening voor het kind zélf. Met jaarlijks leuke en praktische geldtips, voor zowel ouders als het kind.

27 september



**De Volksbank is de nieuwe naam**

De naam van SNS Bank N.V. wijzigt per 1 januari 2017 in de Volksbank N.V. De vier merken, ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS, behouden hun eigen naam en klanten blijven bij deze merken bankieren.

22 november



**Een verantwoorde  
hypotheek voor  
zzp'ers**

Vanaf 1 december 2016 kunnen zzp'ers al na twaalf maanden zelfstandigheid een hypotheek onder Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afsluiten bij BLG Wonen, RegioBank en SNS.

28 oktober

**IMVO-convenant  
mensenrechten  
ondertekend** 

De Volksbank en ASN Bank ondertekenden een convenant om het risico op mensenrechtenschendingen door financieringen en beleggingen te verminderen. Dit werd gedaan samen met de Nederlandse Vereniging van Banken, andere financiële instellingen, de overheid, vakbonden en non-gouvernementele organisaties.

19 juli



**De beste  
betaalrekening**

SNS Betalen is voor de 3e keer op rij uitgeroepen tot de beste betaalrekening door onafhankelijk productvergelijker MoneyView. SNS Betalen kreeg van MoneyView vijf sterren voor prijs en voorwaarden.

5 december

**Een gratis  
warmtefoto** 

BLG Wonen biedt klanten een gratis warmtefoto aan. Zo krijgen zij inzicht in hoe en waar hun woning beter geïsoleerd kan worden.

## 2.5 Prestaties merken

### ASN Bank

#### Zo maakt geld gelukkig

Met geld kun je veel invloed uitoefenen om de wereld mooier te maken. Voor onszelf en voor volgende generaties. Daarom investeert ASN Bank in duurzame ontwikkeling aan de hand van haar duurzaamheidsbeleid. Dit bestaat uit drie pijlers: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Dat doet ze al sinds haar oprichting in 1960. ASN Bank financiert en belegt alleen in toekomstgerichte bedrijven, sectoren en landen. Met respect voor mens, dier en natuur. De bank noemt dat 'duurzaam bankieren'.

ASN Bank maakt duurzaam bankieren voor iedereen bereikbaar en aantrekkelijk. Bereikbaar door heldere, begrijpelijke producten te bieden. En aantrekkelijk door te laten zien dat haar producten een goed gevoel én goed geld opleveren. Hoe meer klanten, hoe meer positieve invloed ASN Bank kan uitoefenen op de wereld om ons heen.

#### Wat heeft ASN Bank bereikt in 2016?

##### AANTAL KLANTEN

In totaal hebben ruim 645.000 mensen gekozen voor bankieren bij ASN Bank. In 2016 mocht ASN Bank ruim 40.000 nieuwe klanten verwelkomen, vooral dankzij de instroom van nieuwe betaalklanten, dat aantal nam ruim toe met 20.000.

Iedereen die klant wil worden bij een bank, moet zich volgens de wet identificeren. Omdat ASN Bank geen kantoren heeft, gebeurde dit grotendeels per post. Klanten ervoeren dit proces vaak als omslachtig. Sinds april 2016 kunnen klanten voor identificatie terecht bij de ongeveer 750 postkantoren in Nederland.

ASN Bank heeft verschillende processen gedigitaliseerd. Wijzigingen die klanten doorvoeren via internetbankieren of de mobiele app kunnen nu direct ingaan. Dit geldt voor onder andere betalen buiten de eurozone en tijdelijke verhoging van de betaallimiet.

Speciaal voor nieuwe klanten maakt ASN Bank welkomstvideo's. Dit zijn how to-filmpjes over bijvoorbeeld het gemak van betalen, de app, de overstapservice, inzicht en overzicht in alle rekeningen en maandbeleggen.

##### KLANTTEVREDENHEID

De Net Promoter Score (NPS) van ASN Bank is uitgekomen op 14 (2015: 19). Onder klanten die aangeven dat ASN Bank hun primaire bank is, was de NPS met 30 beduidend hoger dan onder klanten die aangeven een andere bank als primaire bank te hebben (9). De gemiddelde klanttevredenheid lag op een 8,0 tegen een doelstelling van meer dan 8.

##### BETALEN

De groei van het aantal klanten was voornamelijk te danken aan de instroom van klanten die een betaalrekening openden: ruim 34.000 van wie 69% nog geen klant was bij ASN Bank. Van alle betaalklanten heeft 67% ook een spaarrekening.

##### SPAREN

Het totale saldo van particuliere spaarders bij ASN Bank daalde licht (-1%). De belangrijkste oorzaak van de daling was de lage rente. Die maakte het voor sommige klanten financieel gunstiger om hun woonhypotheek af te lossen of verbouwingen te bekostigen dan om te sparen.

Onder druk van het lage renteniveau zijn de voorwaarden van de rekening ASN Sparen Zakelijk aangepast: het spaarsaldo waarover de klant rente ontvangt, werd beperkt van maximaal € 5 miljoen tot maximaal € 2,5 miljoen.

##### BELEGGEN

De ASN Beleggingsfondsen groeiden met 146 miljoen (6%) tot € 2,55 miljard (2015: € 2,40 miljard). Het aantal klanten met een beleggingsrekening nam met 5.743 toe

tot 82.797. Het ASN Duurzaam Mixfonds heeft de VWD Cash Fund Award gewonnen in de categorie Mixed Global Currency Balanced.



Het ASN Duurzaam Mixfonds heeft de VWD Cash Fund Award gewonnen in de categorie Mixed Global Currency Balanced

#### FINANCIERINGEN

ASN Bank verstrekt zakelijke kredieten aan duurzame projecten zonder groenverklaring. Projecten met een verklaring in het kader van de Regeling groenprojecten komen in aanmerking voor een groenfinanciering van het ASN Groenprojectenfonds .

#### INTERNET- EN MOBIEL BANKIEREN

Van de ruim 645.000 klanten bankieren er meer dan 430.000 digitaal via ASN Online Bankieren. Van de online klanten bankieren er 121.000 mobiel, via de app ASN Mobiel Bankieren. Het aantal gebruikers van de app nam toe met 25%. De app is vooral populair bij klanten die actief digitaal bankieren: 42% van hen gebruikt ook de app.

Eind 2016 introduceerde ASN Bank enkele nieuwe diensten in ASN Mobiel Bankieren. De belangrijkste is dat klanten kunnen inloggen met hun vingerafdruk, mits hun toestel dit toelaat. Nieuw in de app was ook de saldografiek die het verloop van het saldo gedurende de maand laat zien. De kasboekfunctie in de app komt in 2017 ook beschikbaar via online bankieren.

#### DUURZAAMHEIDSDOELSTELLINGEN

ASN Bank draagt actief bij aan processen die de verduurzaming van de samenleving bevorderen en heeft daarvoor drie langetermijndoelen geformuleerd.

##### Klimaatneutrale balans

Om maximaal bij te dragen aan de oplossing van het zeer urgente klimaatprobleem heeft ASN Bank een fundamenteel doel gesteld: zowel de kantoororganisatie als de bancaire activiteiten – alle financieringen en activa op de balans van ASN Bank en in beheer bij de ASN Beleggingsfondsen – zijn in 2030 per saldo klimaatneutraal.

Ultimo 2016 was 78% van deze klimaatneutraaldoelstelling gerealiseerd, tegen 68% aan het eind van 2015<sup>4</sup>.

De CO<sub>2</sub>-winst-en-verliesrekening van ASN Bank was wereldwijd een van de eerste methodes om de uitstoot van activa en financieringen in kaart te brengen. Het Wereld Natuur Fonds (WNF) en Carbon Disclosure Project (CDP) hebben ASN Bank en de Volksbank in november 2016 genoemd als voorbeeld vanwege onze gezamenlijke aanpak om de uitstoot van activa en financieringen te verminderen.

In 2016 namen we deel aan samenwerkingsverbanden in het kader van onze duurzaamheidspijler klimaat. Zo maakten we deel uit van de klimaatrisicowerkgroep van het Platform Duurzaamheid van De Nederlandsche Bank en de Werkgroep Klimaat van de Nederlandse Vereniging van Banken.

##### Leefbaar Loon

In het kader van de duurzaamheidspijler mensenrechten voerde ASN Bank samen met Impact Centre Erasmus (ICE) in 2016 een nulmeting uit bij de veertien kledingbedrijven in het ASN Beleggingsuniversum. De meting leverde niet alleen inzichten in de huidige situatie op, maar hielp ook om het langetermijndoel te formuleren dat in 2030 alle kledingbedrijven in het ASN Beleggingsuniversum hun productiemedewerkers een leefbaar loon betalen.

##### Geen verlies van biodiversiteit in 2030

ASN Bank heeft, in het kader van de duurzaamheidspijler biodiversiteit, een nulmeting uitgevoerd. Hierbij is uitgerekend hoe groot het verlies aan biodiversiteit is dat de beleggingen en financieringen van ASN bank veroorzaken. ASN Bank wil aan dit verlies een einde maken zodat de bank in 2030 actief bijdraagt aan de versterking van de natuur in Nederland. Afgelopen jaar dit doel als volgt vastgelegd: Al onze beleggingen en financieringen veroorzaken in 2030 geen netto verlies van biodiversiteit meer.

<sup>4</sup> Het percentage klimaatneutraal over 2015 is bijgesteld van 71% naar 68%. Zie bijlage Over dit verslag voor meer toelichting.

Met een concrete stappengids werd het voor starters eenvoudiger om een huis te kopen

#### Stimuleren duurzame initiatieven

Met het online platform Voor de Wereld van Morgen stimuleert ASN Bank mensen om slimme ideeën aan te dragen voor een duurzame wereld. Via het platform helpt de bank initiatieven te ontwikkelen en ideeën te realiseren, informatie te delen en contacten te leggen. De twee belangrijkste activiteiten waarmee het platform in 2016 duurzame initiatieven stimuleerde, waren Crowdfunding Voor de Wereld van Morgen en de ASN Bank Wereldprijs. Deze activiteiten staan in het kader van alle drie de duurzaamheidspijlers. Zo'n 237 duizend mensen hebben in 2016 de site [www.voordewereldvanmorgen.nl](http://www.voordewereldvanmorgen.nl) bezocht. Dit zijn ongeveer 30 duizend bezoekers meer dan in 2015. In 2016 zijn 248 nieuwe projecten gestart.

#### Plannen voor 2017 en verder

ASN Bank wil voor (potentiële) klanten het begrip 'duurzaam' tastbaar en concreet maken. Met ingang van 2017 concentreert de bank haar communicatie op hoe ze duurzame vooruitgang stimuleert en hoe die passen bij de drie pijlers van haar duurzaamheidsbeleid: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Verder werkt ASN Bank aan de realisatie van de langetermijndoelen rondom klimaatneutrale balans, leefbaar loon en stimuleren duurzame initiatieven.

## BLG Wonen

#### Kom verder

BLG Wonen gelooft dat een woning een van de basisvoorwaarden is voor geluk en welzijn. Daarom helpt BLG Wonen al ruim zestig jaar mensen bij het vinden van een passende hypotheek. Samen met de onafhankelijke adviseurs zoekt ze naar financiële oplossingen. Met producten die niet door computers, maar door mensen worden samengesteld. BLG Wonen stelt de dromen en wensen van klanten centraal. Of iemand nu net start, doorstroomt, of van een welverdiend pensioen gaat genieten.

#### Wat heeft BLG Wonen bereikt in 2016?

##### AANTAL KLANTEN

Het totaal aantal klanten van BLG Wonen lag eind 2016 op bijna 231.000. In 2016 heette BLG Wonen ruim 13.000 nieuwe hypotheekklanten welkom, in toenemende mate uit de Randstad en andere stedelijke gebieden. Terwijl het percentage hypotheekaanvragen van starters in de markt aan het einde van het jaar daalde naar 30%, steeg dat aantal bij BLG Wonen juist naar 36%. Deze groei komt vooral door de scherpe 10-jaarsrentetarieven die BLG Wonen biedt. Starters profiteren daarbij van ruimere financieringsmogelijkheden.

##### KLANTTEVREDENHEID

Steeds meer klanten maken kennis met het meedenkend vermogen en de flexibele hypotheekoplossingen van BLG Wonen. Starters, klanten met een flexibel inkomen en zzp'ers weten dit te waarderen. BLG Wonen profileert zich als hypotheekverstrekker die bereid is ook naar het toekomstperspectief en de potentiële inkomensstijging te kijken. In het klanttevredenheidsonderzoek wordt BLG Wonen geprezen om het inlevingsvermogen en de persoonlijke aandacht. Deze waardering leidde tot een stijging van de NPS van -42 naar -29 en een stijging van het klanttevredenheidscijfer van 7,0 naar 7,2.

##### HYPOTHEKEN

De hypotheekproductie kende een sterke stijging van 91% ten opzichte van 2015 (inclusief omzettingen). Het geprognostiseerde hypotheekvolume werd daarmee ruimschoots overtroffen. BLG Wonen brak daarnaast uiteenlopende eigen records, van marktaandeel en aantal hypotheekaanvragen tot naamsbekendheid en websitebezoekers. De groeicijfers laten zich niet alleen verklaren door de marktontwikkelingen maar ook door de eerste landelijke merkcampagnes, de gedifferentieerde prijsstelling en speciale aandacht voor bestaande klanten. Voorbeeld is het kijken naar het toekomstperspectief en potentiële inkomensstijging van klanten. BLG werkt daarin ook met perspectiefverklaringen voor flexwerkers en inzet op gunstige inkomensberekeningen voor zzp'ers. Bovendien biedt BLG Wonen praktische hulp zoals de hypotheekberekeningstool, stappengidsen rond life events en een gratis warmtescan voor het verduurzamen van je huis.

#### COMFORTABEL EN ENERGIEZUINIG WONEN

BLG Wonen vindt het belangrijk dat klanten nu en in de toekomst kunnen wonen in een betaalbaar en duurzaam huis. Door aanpassingen aan het huis zoals spouwmuurisolatie of HR glas kunnen klanten hun wooncomfort verhogen en energiekosten verlagen. BLG Wonen heeft in 2016 een pilot gedraaid waarin zij klanten actief hebben gewezen op de voordelen van woningisolatie. Klanten in 5 gemeenten: Heerlen, Brunssum, Landgraaf, Maastricht en Geleen, ontvingen de mogelijkheid om een gratis warmtefoto aan te vragen. Bijna 300 klanten hebben een warmtefoto aangevraagd. Op deze foto zien klanten waar de woning warmte verliest. Hoe warmer het oppervlak van de buitenmuur, hoe meer warmte naar buiten weglekt. Klanten kregen de warmtefoto toegestuurd met een collectief isolatieaanbod via de partner Slimwoner.

#### SPAREN

Het spaarsaldo is afgenomen. De instroom van de spaargelden is in 2016 afgevlakt door met name de lagere spaarrente en de minder prominente aandacht die sparen binnen BLG Wonen krijgt

#### SAMENWERKING ADVISEURS

Karakteristiek voor BLG Wonen is haar landelijke netwerk van ruim 2.000 onafhankelijke adviseurs. In 2016 werkte BLG Wonen aan de verdere versterking en verbetering van dit zakelijk netwerk. Ze werkt met teams van rayon- en accountmanagers en acceptanten. Daardoor vinden adviseurs in BLG Wonen een persoonlijke en deskundige sparringpartner die door korte lijnen snel bereikbaar is. De formele en informele netwerkmeetings versterken het contact. Zowel door de kleinschalige meet & greets als door de landelijke Adviseursdag. Uit het continue adviseurstevredenheidsonderzoek blijkt dat de adviseur tevreden is over BLG Wonen: de gemiddelde score is een 8,5.

#### Plannen voor 2017 en verder

BLG Wonen wil doorgaan op de weg die ze in 2016 is ingeslagen en inzetten op het verder vergroten van de naams- en merkbekendheid. Daarom worden de consumentencampagnes geoptimaliseerd en geïntensiveerd. BLG Wonen staat bekend als een persoonlijke dienstverlener en wil daar op blijven inzetten door onder meer campagnes te ontwikkelen die aansluiten bij specifieke doelgroepen en hun woonbehoeften, waaronder starters en doorstromers. Ook gaat BLG Wonen verder met een digitaliseringslag, vernieuwde klant- en adviseurstevredenheidsonderzoeken en verbeterde klantcommunicatie en -services.

## RegioBank

### Dichtbij en betrokken

RegioBank is in de buurt. Ze richt zich vooral op dorpen en kleine steden: juist daar staan voorzieningen onder druk, wat de leefbaarheid niet ten goede komt. Een bankkantoor is een belangrijke voorziening die zorgt voor lokale verbondenheid en actief kan bijdragen aan de levendigheid binnen de lokale gemeenschap. Een lokale Zelfstandig Adviseur die zijn klanten nog kent en die weet wat er speelt in de omgeving is dan ook de centrale spil in de dienstverlening van RegioBank.

### Wat heeft RegioBank bereikt in 2016?

#### AANTAL KLANTEN

In 2016 is het aantal klanten van RegioBank toegenomen met ruim 50.000 tot ongeveer 620.000. Vooral nieuwe spaar- en betaalklanten droegen bij aan deze groei.

#### KLANTTEVREDENHEID

RegioBank behaalde in 2016 een positieve NPS van 2 (2015: 5). Een positieve NPS-score is een indicatie dat klanten tevreden zijn over RegioBank en haar Zelfstandig Adviseurs. Klanten geven RegioBank een 7,7 voor de dienstverlening in het algemeen.

#### Award voor klantgerichtheid

RegioBank won de Customer Centric DNA Award voor de meest klantgerichte bank van Nederland. Dit is de grootste publieksprijs die bedrijven op het gebied van klantgericht ondernemen in Nederland kunnen winnen. Ook kreeg RegioBank de

 RegioBank won de Customer Centric DNA Award voor de meest klantgerichte bank van Nederland

award uitgereikt voor het bedrijf dat het beste met zijn klanten samenwerkt (co-creatie). Ongeveer 12.000 Nederlanders gaven in dit onderzoek hun mening over bedrijven waar ze klant zijn.

#### HYPOTHEKEN

Vanaf augustus 2016 biedt RegioBank twaalf hypotheektariefgroepen. Klanten kunnen daardoor sneller profiteren van een lagere rente bijvoorbeeld als de woningwaarde is gestegen of als de klant (extra) aflost.

Eigen Huis Sparen kreeg de maximale score van vijf sterren van MoneyView voor het onderdeel prijs. In het onderzoek van de Hypotheekbond is RegioBank aangewezen als beste geldverstrekker van Nederland. In het onderzoek werd gekeken naar verschillende tevredenheidsaspecten zoals responstijd van e-mails, het bieden van nazorg, klachtafhandeling, rente- en aflossingsfaciliteiten en duidelijkheid in communicatie.

Vanaf 1 december 2016 kunnen zzp'ers al na twaalf maanden zelfstandigheid een hypotheek onder Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afsluiten bij RegioBank.

#### ENERGIEZUINIG WONEN

RegioBank vindt het belangrijk dat klanten energiezuinig wonen. Om klanten bewust te maken van de huidige woonsituatie heeft RegioBank klanten een brief verzonden waarin klanten uitgenodigd werden het energielabel van de woning definitief te maken. Het energielabel van de woning wordt weergegeven in de klassen A (zeer zuinig) tot en met G (zeer onzuinig). Ongeveer 2/3 van de klanten die het label definitief hebben gemaakt, hebben een beter definitief dan voorlopig label. Het voorlopige label is gebaseerd op het bouwjaar van de woning.

Door het proces tijdens het definitief maken van de woning te doorlopen, raken klanten bekend met de mogelijkheden om de woning energiezuinig te maken. RegioBank klanten die het label definitief maakten ontvingen hiervoor een vergoeding.

#### SPAREN EN BETALEN

RegioBank realiseerde de grootste groei in aantal betaalklanten, die een betaalrekening vaak combineren met een spaarrekening. Ook steeg het aantal klanten dat gebruikmaakt van internetbankieren en mobiel bankieren flink. Met doorlopende acties spant RegioBank zich maximaal in om klanten op de voordelen hiervan te wijzen.

Evenals vorig jaar beloofde het onafhankelijke onderzoeksbureau MoneyView de productvoorwaarden van Spaar-op-Maat Vrij met vijf sterren.

#### Kinderen financieel wegwijs

In 2016 zag JongWijs het licht, een pakket dat is bedoeld voor kinderen van 0 tot 18 jaar. Het is een combinatie van financiële educatie, sparen en stapsgewijs opbouwen van de mogelijkheden van een betaalrekening. Doel is kinderen al jong financieel wegwijs te helpen maken. Het kind en zijn ouders krijgen jaarlijks praktische tips, bijvoorbeeld over de waarde van geld, het nut van sparen en veilig betalen met een pinpas. Ook krijgen ze leuke spelletjes toegestuurd die passen bij de leeftijd van het kind.

#### LEEFBAARHEID

De naamsbekendheid van RegioBank is in 2016 opnieuw gestegen. De aanwezigheid van RegioBank op radio en tv (billboarding), online en de lokale zichtbaarheid hebben hieraan bijgedragen. Op de radio hebben we voor het eerst spots uitgezonden met onze eigen Adviseurs in de hoofdrol.

In 2016 hebben we Rondje Regio geïntroduceerd. Een fietsevenement waarmee we onze lokale aanwezigheid en betrokkenheid laten zien. Samen met Rondje Regio introduceerden we de Fietsknoop app. Onze kantoren hebben samen 500 bezienswaardigheden aangeleverd.

Ook de Zilvervlootparade, waarmee een Zelfstandig Adviseur op speelse wijze laat zien dat hij de bank in de buurt is, is goed voor de naamsbekendheid.

*JongWijs  
combineert  
leuke en  
praktische  
geldtips voor  
kinderen en  
hun ouders*



Ruim 14.000 klanten van RegioBank hebben hun stem uitgebracht tijdens de verkiezing Zelfstandig Adviseur van het jaar. Financiële Diensten Kloosterzande B.V heeft van de klanten de maximale vijf sterren gekregen en verder zijn er ook elf provinciale winnaars.

De Raad van Advies voor Leefbaarheid die RegioBank in 2015 oprichtte kwam 5 keer bijeen om informatie uit te wisselen over onderwerpen die spelen in dorpen en kleine steden.

### Plannen voor 2017 en verder

RegioBank gaat door het met lokaal beschikbaar maken en houden van bankfuncties. De bank bestudeert de mogelijkheden om lokale spaargelden ook lokaal uit te zetten in de vorm van hypotheek. Daarnaast is er ook aandacht voor behoud van hypotheekklanten. RegioBank blijft zich inzetten voor initiatieven die de levendigheid en leefbaarheid van de regio ten goede komen.

## SNS

### Heel normaal. SNS

SNS wil er zijn voor de gewone Nederlandse consument. Een koers die goed past bij de oorsprong van SNS. SNS laat zien dat bankieren anders kan, normaler. Die haar klanten daarmee wil verrassen. En als het in het belang van klanten is, wil SNS onredelijke bankgewoontes doorbreken. SNS is met haar non-sensementaliteit een duidelijk alternatief voor de grootbanken. Ze laat (potentiële) klanten zien dat er wel degelijk wat te kiezen valt. SNS bewijst dit met onderscheidende producten en dienstverlening. Ze heeft de ambitie een nadrukkelijke en grotere rol te spelen, onder meer in de hypotheek- en betaalmarkt.

### Wat heeft SNS bereikt in 2016?

#### AANTAL KLANTEN

De boodschap en dienstverlening van SNS slaan aan: er is een groei in het aantal klanten en afname van bancaire producten. Het afgelopen jaar verwelkomde SNS ruim 97.000 nieuwe klanten. Dit waren voornamelijk nieuwe spaar- en betaalklanten. Het totaal aantal klanten van SNS stijgt licht tot iets meer dan 1,5 miljoen.

#### KLANTTEVREDENHEID

De Net Promoter Score (NPS) steeg van -26 naar -18. Vooral bij klanten met meer contactmomenten is de NPS-score aanzienlijk beter.

Het aantal klanten die SNS aanbevelen bij andere mensen kwam dit jaar op het hoogste niveau ooit. De NPS over de online kanalen (+16) en dienstverlening (+6) in de winkels waren positief.

Klanten geven SNS gemiddeld een 7,5 voor de dienstverlening in het algemeen en waarderen de contactmomenten met financieel adviseurs, de medewerkers in SNS winkels en het klantcontactcenter met een gemiddeld cijfer hoger dan een 8.

In 2016 introduceerde SNS WhatsApp als extra servicekanaal. Hiermee werden het afgelopen jaar maar liefst 8.904 klantvragen beantwoord. Daarmee is het uitgegroeid tot het meest gebruikte social media servicekanaal. Daarnaast opende SNS nog eens acht winkels waar klanten terecht kunnen met vragen of om een rekening, verzekering of hypotheek af te sluiten.

#### HYPOTHEKEN

Om de drempel met ons in contact te komen te verlagen, biedt SNS klanten de hypotheeklooptijdservice. Eens in de twee jaar benadert SNS haar hypotheekklanten actief per telefoon of mail om af te stemmen of het nodig is om onderhoud te plegen aan de verleende hypotheek. Dit gesprek is een goede gelegenheid de betaalbaarheid van de hypotheek, nu en in de toekomst, te onderzoeken. SNS verwacht dat deze service het klanten ook makkelijker maakt om eventuele financiële problemen te melden. SNS benaderde in 2016 ruim 114 duizend klanten met deze service.



SNS werd door SAMR verkozen tot de meest klantvriendelijke bank van Nederland

# 114.000

Klanten proactief benaderd  
met de Hypotheek  
Looptijdservice

SNS biedt naast de eigen hypotheek ook een huisselectie aan van andere geldverstrekkers. Daarmee onderscheidt ze zich op de Nederlandse markt. Het aanbod is complementair, waardoor klanten en adviseurs van SNS meer keuze hebben bij het vinden van de juiste hypotheek. Hiermee bewijst SNS dat het ook met het product hypotheek mogelijk is bankconventies te doorbreken.

#### ENERGIEZUINIG WONEN

SNS heeft een duurzame ambitie en gaat daarom klanten stimuleren en helpen om hun woonomgeving duurzamer te maken. Dit doet SNS door klanten bijvoorbeeld te wijzen op de voordelen van energiebesparende maatregelen. Daarnaast heeft SNS in 2016 een pilot gedraaid waarbij adviseurs klanten hebben gewezen op het verduurzamen van de woning. Voor de betrokken financieel adviseurs is een e-learning, stappenplan en kennissite ontwikkeld met achtergrondinformatie over het energiezuinig maken van de woning. Daarnaast konden adviseurs aan klanten een energiebespaaradvies aanbieden tegen een gereduceerd tarief (van € 115 voor € 50).

#### BETALEN

In 2016 is de particuliere betaalrekening voor de derde keer op rij beloond met de maximale vijf MoneyView-sterren voor prijs en flexibiliteit. SNS is bovendien de eerste in Nederland die de betaalrekening heeft uitgebreid met een aankoopverzekering. De instroom betaalklanten bleef op vrijwel hetzelfde niveau als vorig jaar. In 2016 hebben meer dan 12.500 mensen gebruik gemaakt de overstapservice om naar SNS over te stappen. Het marktaandeel van SNS voor nieuwe betaalklanten komt uit op 9%.

#### SPAREN

Ondanks de lagere spaarrentes in de markt en het gegeven dat consumenten hun spaarsaldo gedeeltelijk gebruiken als aflossing van de hypotheek bleef het spaarsaldo van SNS nagenoeg gelijk.

#### INTERNET- EN MOBIEL BANKIEREN

Naast de persoonlijke kanalen via de winkels en de telefoon, biedt SNS internet- en mobiel bankieren. Dat er behoefte is aan deze vormen van bankieren blijkt uit het gebruik ervan: 74% van de klanten maakt gebruik van internetbankieren en het aantal actieve gebruikers van mobiel bankieren is het afgelopen jaar toegenomen tot 25%. Gemiddeld raadpleegde deze klantgroep 31 keer per maand de mobiel-bankierenapp.

De mobiele app is op diverse punten verbeterd en uitgebreid. Zo was SNS een van de eerste die het mogelijk maakte om met de mobiele app klant te worden. Klanten geven de mobiele app een 8,6; 89% van hen raadt de app aan bij anderen.

In de eerste helft van 2016 is de website en internetbankieren van SNS geheel gemoderniseerd, met eenvoud, volledigheid en transparantie van informatie als belangrijkste uitgangspunten.

#### SNS COMMUNITY

SNS voert een open dialoog met klanten en vraagt ze mee te praten over bankzaken in de online SNS Community, via de SNS Klantenraad of de SNS Klantendagen. De SNS Community vierde afgelopen jaar haar vijfjarig bestaan en telt inmiddels ruim 20 duizend leden.

#### MERKPOSITIONERING

SNS is er voor mensen die eenvoudige financiële producten willen, goede tarieven en moderne, persoonlijke dienstverlening. Omdat een bank er voor mensen is. Niet andersom. Daarom is de merkbelofte: slim meedenken met de portemonnee van de 'gewone Nederlander'. Aan de groei van het klantbestand en de stijgende klanttevredenheid is te zien dat deze belofte geloofwaardig is en aanslaat in de markt.

Bijna alle klantcommunicatie van SNS staat inmiddels in de 'Taal van Normaal'. Deze tone of voice is dit jaar verder verspreid in de organisatie zodat steeds meer medewerkers in dezelfde heldere taal schrijven, zonder moeilijke banktermen. Er zijn ruim duizend klantbrieven en ruim 500 webpagina's herschreven. Die laatste

zijn nu ook goed te lezen op een mobiel of tablet. Na onderzoek onder gebruikers is de vernieuwde website nog verder verbeterd.

De nieuwe koers is ook bekroond met verscheidene toonaangevende marketingcommunicatieprijzen waaronder een Esprix, de Radio Branded Content Award, Radio Adverteerder van het Jaar en een Bronzen Effie voor effectieve marketingcommunicatie.

### Plannen voor 2017 en verder

SNS wil de heel normale bank zijn en blijven, waarbij klanten zich thuis voelen. Door heldere taal te spreken, slim en proactief mee te denken met de portemonnee van klanten en hen helpen om de juiste financiële keuzes te maken voor nu en de toekomst. Het streven is om gewone Nederlanders bewust te laten kiezen voor SNS als hun primaire bank.

Financieel inzicht gecombineerd met professionele advies zorgen - ingevuld met onze producten - voor een echte oplossing. Om klanten zo goed mogelijk te helpen is een goede en langdurige relatie een voorwaarde. Daarom staat de transactie of het product niet meer centraal, maar de relatie met de klant.

### ZwitserlevenBank

ZwitserlevenBank, de samenwerking tussen de Volksbank en pensioenverzekeraar Zwitserleven (onderdeel van VIVAT), is gestopt in 2017. De directies van de Volksbank en VIVAT hebben gezamenlijk besloten om deze samenwerking te beëindigen. Dit is een direct gevolg van de splitsing tussen bank en verzekeraar, waarmee een dergelijke samenwerking niet meer past in de nieuwe strategieën van zowel de Volksbank als VIVAT. Klanten van ZwitserlevenBank gaan in het tweede kwartaal van 2017 over naar het merk SNS. Er is gekozen voor het merk SNS omdat er voor de klanten dan zo weinig mogelijk verandert. De rente, voorwaarden, klantprocessen en de digitale omgeving van ZwitserlevenBank en SNS zijn hetzelfde. Kortom, klanten blijven voorlopig sparen zoals ze gewend zijn.

Vanaf het tweede kwartaal van 2017 vindt de technische overgang plaats en worden de ZwitserlevenBank-spaarrekeningen omgezet naar een SNS-spaarrekening. Vanaf dat moment spaart de klant bij SNS. De verwachting is dat de transitie in juli 2017 afgerond wordt.



ONZE KLANTEN



Theo Veenstra en Jolanda van Huffelen, klant SNS

“Wij zijn zeer tevreden dat onze hypotheek zo snel geregeld kon worden”

‘In 2007 hebben wij via SNS Heerenveen onze eerste hypotheek gekregen voor ons huis in Swifterbant. In 2012 hebben wij contact gezocht met Monique van de SNS in Kampen in verband met een aanpassing van de hypotheek. Zij heeft ons toen zeer goed geïnformeerd zodat wij een jaar later weer contact gezocht hebben met haar om onze beleggingshypotheek over te zetten naar een spaarhypotheek. Ook toen zijn alle mogelijkheden besproken zodat we een goede keuze konden maken. Toen wij eind 2014 besloten om eventueel te gaan verhuizen hebben wij wederom contact gezocht met Monique. Door

haar kennis van zaken en het met ons meedenken hebben wij inmiddels ons huis verkocht en een nieuw huis aangekocht. Omdat er tussen de verkoop en de aankoop maar een aantal weken zat moest de hypotheek zeer snel geregeld worden. Met een week was de offerte en de bankgarantie geregeld. Wij kunnen alleen maar zeggen dat we weer zeer tevreden zijn. Mochten we in de toekomst een aanpassing van de hypotheek, of informatie betreffende een nieuw huis dan zullen wij ons weer richten tot Monique om ons weer met raad en daad bij te staan.’



## ONZE KLANTEN



Anje Haveman, Lid van de klantenraad SNS

“ Ik ben er weer trots op  
dat dit mijn bank is.  
De klant is weer koning ”

‘Als 17-jarig meisje werkte ik bij de Nutsspaarbank. Het was de bank voor het Nut van ‘t Algemeen. Een bank voor het volk. De klant was koning. We leerden dat de bank er is om de klant rust te geven. Er is en er wordt nog steeds hard gewerkt om dichterbij de klanten te komen. Het lukt ze ook om terug naar de basis te gaan. Nu heet SNS Bank de Volksbank, en dat is mooi. Ze hebben mij, lid van de Klantenraad, echt weten te overtuigen dat ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. Ze zijn er voor de mensen. Je kunt er op een gewone, moderne manier bankieren. Ik ben er weer trots op dat dit mijn bank is. De klant is weer koning.

‘Er is echter nog wel een puntje dat beter mag en kan. Ik ben, naast 40 jaar gewone klant, namelijk ook zzp’er. De bank heeft specifiek voor de zzp’er een zakenrekening, maar daar houdt het al snel op. Dat is jammer. Ze hebben het vaak over starters, en dan denk je ook aan zzp’ers, maar die bedoelen ze er niet mee. Volgens mij mist de bank hier kansen. Via de ongeveer 195 winkels die er inmiddels door heel Nederland zijn kan SNS deze zzp’ers aan zich binden. Ik geloof dat in de toekomst meer zzp’ers nodig zijn. De bank kan zo direct een bijdrage leveren aan de groei van mensen én de maatschappij. Niet alleen als kennisleverancier maar juist als verbinder.’

## 2.6 Onze mensen

De Volksbank hecht veel waarde aan goed werkgeverschap. De menselijke maat is niet alleen het uitgangspunt voor hoe we bankieren, maar ook voor hoe we omgaan met onze medewerkers en voor onze leiderschapsstijl.

Onze missie Bankieren met de menselijke maat geeft elke dag richting aan ons werk. Deze missie hebben we uitgewerkt in ons manifest dat fungeert als anker voor ons denken en handelen. Ken je klant, versta je vak en toon lef, zijn de werkwaarden die we vragen van onze medewerkers. Jaarlijks spreken medewerkers met hun leidinggevende af hoe ze hier invulling aan geven.

Onze organisatie is groot genoeg om ambitieuze, talentvolle mensen voldoende uitdagingen te bieden. En tegelijkertijd is ze klein genoeg om een individu het verschil te kunnen laten maken. Daarin staat niemand alleen: samen werken we aan een betere bank voor onze klanten is ons uitgangspunt. De uitdaging hierbij is samenwerking tussen de verschillende afdelingen en merken. In het medewerkersonderzoek geven medewerkers aan dat dit onderwerp aandacht blijft vragen.

### Zingeving voor medewerkers

De ambitie van de Volksbank voor medewerkers is dat zij zingeving vinden in hun werk. We bieden onze mensen de kans om een bijdrage te leveren aan onze maatschappelijke doelstellingen. Daarnaast is onze ambitie dat medewerkers zich ambassadeur voelen van de bank en ons aanbevelen als werkgever. We vinden het belangrijk dat medewerkers betrokken en bevlogen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen loopbaanontwikkeling. Gedeelde waarde betekent ook gedeelde verantwoordelijkheid, van werkgever en medewerker. De Volksbank creëert ruimte voor medewerkers om verantwoordelijkheid te nemen in hun werk en voor keuzes in hun eigen ontwikkeling. We verwachten vervolgens dat medewerkers deze ruimte benutten. We werken toe naar een cultuur waarin we het manifest waarmaken en klanten centraal staan, een cultuur waarin we fouten mogen maken en waarin we elkaar aan durven spreken.

### Waar staan we nu

In ons jaarlijkse medewerkersonderzoek meten we hoe betrokken en bevlogen onze medewerkers zijn. Betrokkenheid en bevlogenheid zijn belangrijke indicatoren van zingeving. Bevlogen ('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). Betrokken ('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').

Ook meten we de eNPS: de employee Net Promoter Score. Deze geeft aan in welke mate medewerkers de Volksbank aanbevelen als werkgever.

Het medewerkersonderzoek van 2016 kende met 90% een hoge respons. De tevredenheid is even hoog als vorig jaar (7,6). En het draagvlak van medewerkers voor de strategie is nog verder toegenomen (van 7,8 naar 7,9). De betrokkenheid en bevlogenheid is, ondanks dat deze licht is afgenomen ten opzichte van 2015, goed met 8,1 respectievelijk 7,4.

Ook de eNPS is hoog, echter wel gedaald doordat de groep promoters (medewerkers die een rapportcijfer 9 of 10 gaven) licht is afgenomen en de groep criticasters (medewerkers die een rapportcijfer 6 of lager gaven) is toegenomen. Een mogelijke verklaring voor de lichte afname is de structurele daling van het aantal arbeidsplaatsen in de financiële sector. Daardoor ligt het minder voor de hand om een bank als werkgever aan te raden. Ook bij de Volksbank zal het aantal arbeidsplaatsen de komende jaren afnemen.

## Medewerkersonderzoek

	2016	2015
Betrokkenheid	8,1	8,2
Bevlogenheid	7,4	7,5

### ENPS

Promoter (rapportcijfers 9-10)	44,9%	46,9%
Passief tevreden (rapportcijfer 7-8)	40,3%	40,7%
Criticasters (rapportcijfer 0-6)	14,8%	12,5%
eNPS (%promoters-%criticasters)	30,1	34,4

## Ambassadeurs

Onze medewerkers nemen hun rol als ambassadeur van de bank serieus, zo blijkt uit de goede scores in werkgeversonderzoeken. De Volksbank is in het Beste Werkgeversonderzoek van 2016 geëindigd op de twaalfde plek in de categorie van profit-organisaties met meer dan duizend medewerkers. In de branche Financiële dienstverlening bereikten we een derde plek. Effectory en Intermediair voeren dit onderzoek jaarlijks uit onder 313 organisaties om een objectief oordeel te kunnen vellen over werkgeverschap in Nederland.

## Investeren in ontwikkeling en vitaliteit van medewerkers

In het belang van de bank en van de medewerkers stimuleren we vakinhoudelijke en persoonlijke groei van medewerkers. Als medewerkers doen wat ze leuk of interessant vinden en waar ze goed in zijn, gaan ze gemotiveerd en met plezier aan het werk. Daar kunnen onze klanten en directe collega's de vruchten van plukken. In 2016 bedroegen de opleidingskosten € 2.159 per medewerker, in 2015 was dat € 2.114.

We kunnen als organisatie alleen kwalitatief groeien als onze medewerkers met ons mee groeien en aan hun inzetbaarheid werken. Daarom maken we ook afspraken met medewerkers over hun persoonlijke ontwikkeling. Leidinggevenden hebben hierin een cruciale rol; we vragen ze om zich te ontwikkelen in hun vak als leidinggevende en om medewerkers te begeleiden in hun ontwikkeling. Medewerkers kunnen zich ontwikkelen in hun dagelijkse werk, bijvoorbeeld door het oppakken van nieuwe taken. Daarnaast kunnen ze intern en extern een breed scala aan opleidingen, trainingen en workshops volgen. Niet alleen opleidingen op hun vakgebied en op het gebied van bankieren, maar ook trainingen om competenties verder te ontwikkelen en trajecten voor loopbaan- en/of persoonlijke ontwikkeling.

Medewerkers van de Volksbank moeten vakbekwaam zijn. De medewerkers met klantcontact moeten daarvoor wettelijk verplichte opleidingen volgen. Eind 2016 heeft 85% van deze groep medewerkers de vereiste diploma's gehaald. Een deel van de medewerkers is nieuw in dienst en moet de diploma's (deels) nog halen en een deel van de medewerkers is wel bezig met de opleidingen maar heeft nog niet alles afgerond. Ook van de medewerkers zonder klantcontact verwachten wij dat ze weten hoe een bank werkt en wat de klant van ons verwacht. Zij moeten het diploma Basis Check halen. Eind 2016 heeft 83% van deze groep medewerkers dit diploma gehaald. Ethisch en integer handelen zijn voorbeelden van basisbeginselen die aandacht krijgen in deze opleidingsprogramma's.

## Programma voor nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers laten we niet alleen kennismaken met de Volksbank. We nodigen hen ook uit onze organisatie te helpen verbeteren. Tijdens ons introductieprogramma vragen we nieuwe medewerkers om feedback te geven en ervaringen te delen. Goede ideeën worden verder uitgewerkt. Eén van de bijeenkomsten staat in het teken van de bankierseed. Door het afleggen van de bankierseed verklaren medewerkers dat ze zich zullen houden aan de gedragsregels die voor hun functie gelden en erkennen ze dat het tuchtrecht op hen van toepassing is.

## Talentprogramma's

Onze talentprogramma's zijn zo ontwikkeld dat de toekomst van de bank en de ontwikkeling van onze talenten met elkaar worden verbonden. Centraal staan de strategie, het manifest, onze werkwaarden (ken je klant, versta je vak, toon lef) en

persoonlijk leiderschap. We richten ons op het ontwikkelen en professionaliseren van zowel leidinggevende talenten als topspecialisten op sleutelposities of op weg daarnaartoe.

We onderscheiden drie talentprogramma's:

1. Traineeship  
Een programma voor starters (net-afgestudeerden van een universitaire masterstudie met maximaal 1 jaar werkervaring) met vijf richtingen; Business & Retail, Digital Marketing, Finance & Risk, High Tech en Smart Banking.
2. Young Potential  
Een programma voor talentvolle leidinggevenden en specialisten met doorgroeipotentieel.
3. Thought Leader  
Een programma voor talentvolle managers en ervaren topspecialisten op een sleutelpositie of op weg daarnaartoe.

### Vitaliteit

Je vitaal en gezond voelen is voor een groot deel de verantwoordelijkheid van medewerkers zelf. Als werkgever stimuleren we de vitaliteit van medewerkers. Zo kunnen ze deelnemen aan een gezondheidsonderzoek en geven we invulling aan het arbobeleid, dat is gericht op het bevorderen van de veiligheid en gezondheid van medewerkers in het werk.

Medewerkers konden in september 2016 deelnemen aan lunchsessies waarin ze konden bespreken wat ze van de Volksbank verwachten op het gebied van gezondheid en vitaliteit. Eén van de uitkomsten is dat begin 2017 een gezondheidsdag is georganiseerd, waar medewerkers konden deelnemen aan workshops over onder meer voeding, werk/privébalans en werkstress. Ze konden ook hun bloeddruk en cholesterol laten opmeten en deelnemen aan een groepsactiviteit zoals wandelen of hardlopen.

Werkdruk is de meest voorkomende werkgerelateerde oorzaak van verzuim. Bij de Volksbank beoordeelt 71% van de medewerkers de werkdruk in 2016 als goed (niet te hoog of te laag). Dat was een jaar eerder slechts 56%. De balans tussen werk en privé scoort ook beduidend hoger: in 2015 nog een 6,4 en in 2016 een 7,2.

Het ziekteverzuim is met gemiddeld 4,1% in 2016 aan de hoge kant. Daarom is een visie op inzetbaarheid en verzuim ontwikkeld met een andere verzuimaanpak. Doel is dat medewerkers en leidinggevenden bewuster omgaan met verzuim en hun eigen inzetbaarheid. Bijvoorbeeld door bij verzuim te bespreken welke werkzaamheden een medewerker nog wel kan doen en welke niet. We toetsen deze visie en andere verzuimaanpak in de vorm van workshops bij drie verschillende afdelingen. Op basis van de ervaringen die we daar op doen, besluiten we in 2017 of de nieuwe visie gaat gelden voor de hele organisatie.

### Resultaatgericht en inspirerend leiderschap

Leidinggevenden hebben een essentiële voorbeeldrol in het uitdragen van ons manifest en de strategie en zijn heel bepalend voor de motivatie en het werkplezier van hun team. Dat vraagt wat van hun manier van leidinggeven, namelijk dat ze als leidinggevende:

- continu beseffen dat wij er voor klanten zijn;
- oprechte interesse in mensen hebben;
- medewerkers kunnen inspireren met ons manifest;
- lef hebben om voor hun afdeling en hun mening te staan en verantwoordelijkheid nemen en geven.

Om de kwaliteit van leiderschap beter meetbaar te maken hebben we dit vertaald naar vier kerncompetenties: klantgerichtheid, inlevingsvermogen, inspireren en lef.

In 2016 zijn we begonnen met het programma 'Leidinggeven als vak' om leidinggevenden te ondersteunen bij hun verdere professionalisering. Het werving- en selectieproces van nieuwe leidinggevenden is aangepast, zo vindt selectie plaats op (onder andere) de vier hierboven genoemde kerncompetenties. Ook is het introductieprogramma voor nieuwe leidinggevenden gestart. In dit programma komen diverse aspecten van leidinggeven bij ons bedrijf aan de orde waaronder performance management, excellente bedrijfsvoering en inzetbaarheid en



verzuim. Vanwege het grote animo onder leidinggevenden die al in dienst zijn bij de Volksbank, bieden we ook hun de mogelijkheid deel te nemen.

## Een diverse werkomgeving

Diversiteit is een belangrijk middel om onze ambitie waar te maken: de menselijke, maatschappelijke en duurzame bank die zich met verschillende merken richt op een diversiteit aan klanten. Met een grotere diversiteit aan medewerkers kunnen we een betere aansluiting bereiken met onze klanten en de maatschappij.

Er is dan ook aandacht voor een diverse samenstelling van teams in de organisatie; niet alleen wat betreft persoonlijke kenmerken (geslacht, leeftijd, afkomst) maar ook wat betreft ervaring, vaardigheden en drijfveren. Doelstelling is dat leidinggevenden bij elke vacature diversiteit (vanuit verschillende invalshoeken) als leidend principe hanteren, uiteraard naast vakbekwaamheid. Dit is verwerkt in de werving- en selectieprocessen.

We letten nadrukkelijk op de balans tussen het aantal mannen en vrouwen en het bieden van kansen aan mensen met een arbeidsbeperking.

## Mannen/vrouwen

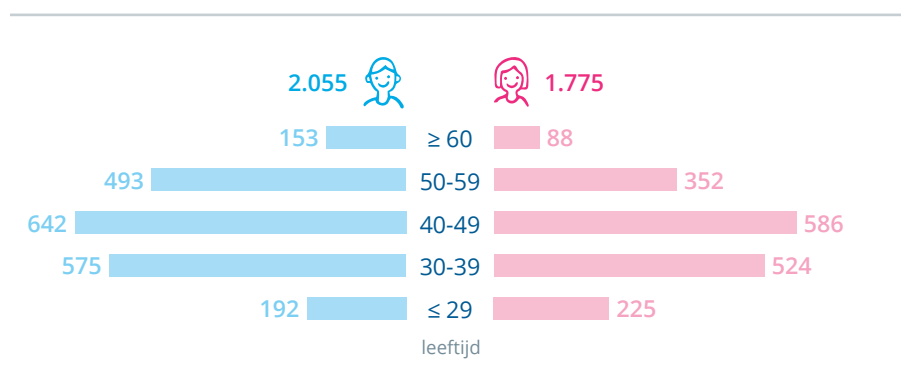
Op grond van de Wet bestuur en toezicht geldt als streefcijfer dat ten minste 30% van de zetels in de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is bezet door vrouwen en ten minste 30% door mannen. Hoewel op dit moment formeel geen wettelijk streefcijfer geldt, streeft de Volksbank naar een evenwichtige verdeling van zetels tussen mannen en vrouwen. De Raad van Commissarissen wordt gevormd door twee vrouwen en drie mannen. Hier is 40% van de zetels bezet door vrouwen, waarmee in 2016 is voldaan aan voren bedoeld streefcijfer. De Directie van de Volksbank bestaat uit één vrouw en vier mannen. Met 20% is het streefcijfer dus niet gehaald.

Om de doorstroom van vrouwen naar leidinggevende functies te bevorderen hebben leidinggevenden de doelstelling gekregen dat per 1 januari 2018 40% van de leidinggevenden vrouw is.

	2016	2015
Man	54%	55%
Vrouw	46%	45%
Vrouwelijke leidinggevende	30%	29%

## Verdeling man/vrouw naar leeftijd

(op basis van aantallen)



## Mensen met een arbeidsbeperking

Het streven was om eind 2016 25 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek te geven in onze organisatie. Dat is niet gelukt; eind 2016 waren dit er twaalf. Dat komt omdat het in de praktijk moeilijk is om geschikte kandidaten te vinden die passen bij de vacante functies. In 2017 gaan we onze inspanningen voortzetten om meer mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen. Daarbij gaan we meer inzetten op werkervaringsplekken en het creëren van plekken op minimumloonniveau (intern, of bij derden, bijvoorbeeld een leverancier), omdat het invullen van reguliere plekken moeizaam verloopt. Gezien de beoogde

personeelsreductie zal het een uitdaging zijn om onze doelstelling komend jaar te halen.

#### DILEMMA COLLEGA'S MET EEN ACHTERSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT

Onze ambitie is om meer mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt (bijv. vanwege een arbeidsbeperking) werk of werkervaring te bieden bij de Volksbank. In de praktijk blijkt onze doelstelling om meerdere redenen lastig te behalen. De komende jaren moeten we het werk met minder mensen gaan doen. Ook nemen we minder mensen aan en als we dat doen is het veelal op specialistische functies. Mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt voldoen vaak niet aan de functie-eisen voor die specialistische functies. Het komt ook voor dat er extra tijd en begeleiding nodig is of dat er een verhoogd risico is op lagere productiviteit of uitval. In een tijd waarin we veel willen realiseren, efficiënter gaan werken en kosten omlaag moeten, verhoogt dit in de praktijk vaak de drempel om iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen. Bij elke vacature zullen we bewust een afweging moeten maken om iemand met een achterstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Daarbij komt dat medewerkers die boventalig zijn (of het risico lopen dat te worden) voorrang krijgen bij vacatures. De komende jaren zal het dan ook een uitdaging zijn om onze doelstelling te behalen.

## Een maatschappelijk verantwoord arbeidsvoorwaardenpakket

Bij een maatschappelijk bank horen maatschappelijk verantwoorde arbeidsvoorwaarden. Daaronder verstaan we:

- eenvoudige, begrijpelijke arbeidsvoorwaarden;
- moderne arbeidsvoorwaarden (met keuzeruimte, minder regels en meer ruimte voor medewerker en leidinggevende om samen tot meer maatwerk te komen);
- betaalbare arbeidsvoorwaarden (beheersbare kosten die in verhouding staan tot de totale kosten en baten van de bank);
- activerende arbeidsvoorwaarden (niet onnodig ontzien maar activeren van medewerkers);
- duurzame arbeidsvoorwaarden (regelingen die bijdragen aan een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot, maar ook duurzame inzetbaarheid; investeren in de toekomst van medewerkers, of dit nu binnen of buiten onze organisatie is);
- marktconforme arbeidsvoorwaarden (niet alleen vergelijkbaar met andere banken, maar ook met andere organisaties, geen 'gouden ketenen').

Deze uitgangspunten voor ons arbeidsvoorwaardenbeleid zijn vastgelegd in onder andere het beloningsbeleid, de cao, het sociaal plan en mobiliteitsbeleid.

### Beloningsbeleid

Uitgangspunt voor het beloningsbeleid is dat het maatschappelijk verantwoord is, zoals past bij de bank die we willen zijn. Medewerkers die vallen onder de cao kunnen op basis van hun beoordeling een eenmalige beoordelingstoeslag ontvangen van maximaal 6,75% (gemiddeld 2,25%) van het jaarsalaris. Deze laatste vorm van variabelebeloning binnen de Volksbank wordt met ingang van 2018 afgeschaft. Voor meer informatie over het beloningsbeleid van de Volksbank verwijzen we naar de [website](#).

### Cao

De cao kende een looptijd tot 1 januari 2017. Het is in 2016 niet gelukt om een nieuwe cao af te sluiten met de vakorganisaties. Daarom werd het overleg begin 2017 voortgezet wat heeft geleid tot een nieuw afgesloten CAO met vakbond De Unie en CNV Vakmensen. FNV Finance zag er vanaf het onderhandelingsresultaat aan haar leden voor te leggen, omdat het op een aantal punten niet voldoet aan het algemene FNV beleidskader.

De belangrijkste punten uit de nieuwe CAO zijn:

- Looptijd: de nieuwe cao geldt voor één jaar: 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017.
- Loonsverhoging: 1% per 1 mei 2017.
- Variabele beloning: vanaf 1 januari 2018 wordt de beoordelingstoeslag afgeschaft. Medewerkers die op 31 december 2017 in dienst zijn, ontvangen

hiervoor vanaf januari 2018 een compensatie in de vorm van een maandelijkse persoonlijke toeslag van 2,5% van het salaris.

Zowel de vakorganisaties als de werkgever vinden het belangrijk om de stem van de medewerker mee te nemen in het overleg. Op een digitaal platform kunnen medewerkers hun mening geven, ideeën aandragen, reageren op blogs en polls en forumdiscussies starten. Ook zijn er sessies georganiseerd bij de verschillende locaties van de Volksbank om medewerkers te informeren en te betrekken bij het overleg over hun arbeidsvoorwaarden.

### Duurzaam mobiliteitsbeleid

Vanaf 1 januari 2017 gaat een nieuwe leaseautoregeling in. Deze nieuwe regeling is de eerste stap op weg naar een volledig elektrisch wagenpark en sluit daarmee naadloos aan op ons manifest. Stapsgewijs wordt het huidige leasewagenpark actief omgeuild naar een volledig elektrisch wagenpark. De nieuwe leaseautoregeling maakt onderdeel uit van een totaal duurzaam mobiliteitsbeleid dat in 2017 verder wordt vormgegeven.

### Sociaal plan

Onderdeel van het strategisch plan is om een efficiëntere en eenvoudiger bank te worden. Dat betekent dat het werk verandert; we gaan onze processen bijvoorbeeld verder digitaliseren. Deze verandering gaat andere vaardigheden vragen van medewerkers. Het betekent ook dat we het werk uiteindelijk met minder mensen kunnen doen.

We willen meerdere jaren de tijd nemen om de afslanking van het bedrijf zorgvuldig te laten verlopen. Dit gebeurt niet vanuit een blauwdruk; de Directie heeft kaders gesteld en de uitwerking moet uit de organisatie komen. De afdelingen hebben de opdracht gekregen om samen het werk anders te organiseren en zich daar tijdig op voor te bereiden. De inschatting is dat de komende jaren ongeveer 900 arbeidsplaatsen komen te vervallen. Dit betreft externe en interne medewerkers, waaronder ook een verlaging van het aantal managementfuncties.

De medewerkers die boventallig worden, kunnen gebruik maken van het sociaal plan dat eind 2016 met de vakorganisaties is afgesproken voor de periode 2017 tot en met 2020. In het sociaal plan staat proactief werken aan inzetbaarheid centraal, omdat het voor elke medewerker belangrijk is om inzetbaar te zijn en te blijven en niet alleen zodra een medewerker boventallig wordt. Bij een voorzienbare reorganisatie krijgen medewerkers in het bedrijfsonderdeel waar boventalligheid wordt verwacht zo vroeg mogelijk extra middelen en begeleiding om hun inzetbaarheid en arbeidsmarktkansen te vergroten.

Voor alle medewerkers geldt dat zij zich bewust moeten zijn van hun inzetbaarheid. Duurzaam werken aan ontwikkeling en inzetbaarheid is cruciaal in een organisatie en sector waar de werkgelegenheid sterk afneemt. De Volksbank intensificeert de ondersteuning die medewerkers hierbij wordt geboden, onder andere door het bieden van een online platform met allerlei mogelijkheden voor medewerkers om aan hun ontwikkeling en loopbaan te werken.

## Betrokken medezeggenschap

De Ondernemingsraad (OR) is als personeelsvertegenwoordiging nauw betrokken bij ontwikkelingen in en van de organisatie. De OR is gedurende de ontwikkeling en vaststelling van het strategisch plan steeds geïnformeerd en heeft als klankbord gefungeerd. De Directie en de Raad van Commissarissen overleggen regelmatig met de OR over de laatste ontwikkelingen, om de belangen van de medewerkers zo goed mogelijk mee te kunnen wegen. In april 2016 is een nieuwe Ondernemingsraad gekozen voor een periode van 3 jaar.

De OR heeft in 2016 een visie geformuleerd op de toekomst van de Volksbank – ‘Op een verantwoorde manier naar een gezonde toekomst voor de Volksbank en haar medewerkers’. Dat betekent dat:

- er continuïteit is in de bedrijfsvoering;
- er sprake is van balans en evenwicht in de bedrijfsvoering;
- er voldoende oog is en blijft voor de belangen van medewerkers;
- de waarden vanuit het manifest behouden blijven en beschermd worden.

## Kerncijfers

	2016	2015	2014	2013
<b>PERSONEELSBEZETTING</b>				
Aantal fte's	3.354	3.340	2.506 <sup>1</sup>	2.009 <sup>1</sup>
Gemiddeld aantal fte's	3.347	2.923	2.258 <sup>1</sup>	2.107 <sup>1</sup>
Fulltime en parttime werkzaam	70%/30%	71%/29%	69%/31%	66%/34%
Instroom	11,6%	12,1%	10,7%	7,4%
Uitstroom	10,4%	7,5%	5,4%	13,0%
<b>FLEXIBELE INZET</b>				
Tijdelijk contract	13%	13%	11%	10%
Aantal externen (fte's) / Totaal aantal fte's	16%	20%	19%	15%

1 Exclusief fte's van IT&C en Group Audit, deze waren in 2013 en 2014 nog onderdeel van SNS REAAL.



ONZE MEDEWERKERS



Twan Brekelmans, superpromotor

“Alle medewerkers hebben de vrijheid om dat ene bijzondere stapje extra te kunnen zetten”

‘Mij vallen vooral de bijzondere dingen op die medewerkers dagelijks binnen ons mooie bedrijf doen. Dingen waar zij echt het verschil mee maken voor onze klanten. Het sturen van handgeschreven kaartjes aan klanten door de Klantenservice. Het regelmatig organiseren van een Dragons’ Den om de beste ideeën van medewerkers naar boven te halen. De jaarlijkse Hackathon waar IT-ers en collega’s uit de business in 24 uur innovaties uitwerken. En er is zelfs een collega die een maand op het absolute minimum is gaan leven om zo beter begrip te krijgen voor de klanten met wie de afdeling Bijzonder Beheer heeft te maken. Allemaal zaken die ontstaan uit puur enthousiasme en écht wezenlijk bijdragen

aan ons manifest. Niet omdat het moet, niet omdat er over vergaderd is, niet omdat het onderdeel is van de beoordelingscyclus, maar omdat iemand een idee had. Prachtig vind ik dat. Al deze initiatieven maken ons de leukste en meest bijzondere bank van Nederland. Ik denk dat het heel normaal is dat we als medewerkers de vrijheid hebben om dat ene bijzondere stapje extra te kunnen zetten. Wat voor ons alleen nog niet normaal is, is om deze bijzondere acties nog meer met elkaar te delen en elkaar te inspireren. Ik geloof er heilig in dat dit zal bijdragen aan ons manifest: nut creëren voor onze klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij en het bijdragen aan een financieel gezonde en stabiele Volksbank.’



ONZE MEDEWERKERS



Tina van Rijn, superpromoter

*“Persoonlijk vind ik het mooi om onze gedeelde waarde terug te zien in mijn dagelijkse werkzaamheden”*

‘Na mijn studie wiskunde vond ik in 2015 een ideale functie op de afdeling Balance Sheet Management van, toen nog SNS Bank N.V., nu de Volksbank. Persoonlijk vind ik het mooi om onze gedeelde waarde terug te zien in mijn dagelijkse werkzaamheden: hoe kunnen wij ook in een tijd met zo’n lage rente onze klanten een zo goed mogelijke rente geven op hun spaargeld? Ook de snelle ontwikkelingen binnen wet- en regelgeving maken mijn werkzaamheden

dynamisch en interessant. Door al die veranderingen ben je ook genoodzaakt om jezelf continu te blijven verbeteren. Om die reden biedt de Volksbank veel ruimte aan medewerkers om opleidingen te volgen, en ik zie ook dat collega’s die mogelijkheden benutten. Door te investeren in kennis zorgt de bank niet alleen voor gemotiveerd en enthousiast personeel, maar waarborgt ze ook de kwaliteit voor de toekomst.’

## 2.7 Het belang van informatietechnologie

Informatietechnologie (IT) is zeer relevant voor de versterking van onze identiteit als moderne en toekomstbestendige bank. De inzet van technologie is bepalend voor het bereiken van eenvoud en efficiency in onze operatie. Dit door nog meer handmatige processen te automatiseren tot STP-verwerking (Straight-Through-Processing) en kennisintensieve werkzaamheden te ondersteunen met slimme software voor bijvoorbeeld tekst- en spraakprocessing en data analyse. Daarnaast is IT de drijvende kracht voor het slim toepassen van (technologische) innovatie. Door tijdig relevante technologische kennis en kunde op te doen als voorbereiding op het ontwikkelen van innovatieve business toepassingen, zoals biometrische identificatie op je mobieltje en zelflerende systemen ter ondersteuning van beoordelings- en acceptatieprocessen.

De Volksbank beschikt over een klantgeoriënteerde systeeminfrastructuur, een moderne technische infrastructuur en een eenvoudig applicatielandschap. De hoge mate van standaardisatie en gebruik van nieuwe technieken, beide met een focus op de lange termijn, liggen hieraan ten grondslag. Deze infrastructuur biedt ons de flexibiliteit om snel aan te passen aan veranderende omstandigheden. Onze voor de sector unieke multimerk & channel/Single platform-architectuur geeft ons een competitief voordeel: nieuwe functionaliteit wordt eenmalig ontwikkeld en is vervolgens beschikbaar voor al onze merken en klanten. We kunnen klanten gemak en lage kosten bieden doordat veel van onze klantprocessen volledig zijn gedigitaliseerd. Dit geldt zowel voor diensten die we aanbieden via het internet als via mobiel. Door de hoge automatiseringsgraad van beheer- en ontwikkelprocessen is onze dienstverlening betrouwbaar en hebben klanten nauwelijks last van verstoringen.

### Doelstellingen IT

Op het gebied van IT hebben we ons de volgende doelen gesteld:

#### EENVOUD EN EFFICIENCY

Ons eenvoudige IT-landschap biedt het voordeel wijzigingen heel effectief aan te kunnen brengen en exploitatiekosten goed te beheersen. Om te borgen en bewaken dat ons IT-landschap robuust, kosteneffectief en op de toekomst voorbereid is en blijft, gaan we het beheer van alle systemen en applicaties in onze organisatie nog meer afstemmen op hun gehele levenscyclus: van bouw of aanschaf tot vervanging of uitfasering.

#### SLIMME TOEPASSER

Om de slimme toepasser te kunnen zijn van innovaties, versterken en ontwikkelen we onze kennis en kunde op het gebied van opkomende onderscheidende technologieën, passen we agile ontwikkelmethoden toe en sluiten we partnerships met fintechs en start-ups. Deze brengen specifieke expertise in op gebieden als blockchain, kunstmatige intelligentie, data-analyse, cybersecurity. Ons IT-landschap is technologisch bij de tijd. Door het toepassen van technologische innovaties in het IT-landschap zelf, kunnen we smart follower zijn op de terreinen waar we in de pas willen blijven lopen en als first mover acteren in innovaties die onze missie 'bankieren met de menselijke maat' kracht bij zetten.

### Verbeteringen in het IT-domein

#### VERNIEUWING DIE CONTINUÏTEIT DIENSTVERLENING ONDERSTEUNEN

Continuïteit en beschikbaarheid van IT-systemen is cruciaal voor onze klanten en voor onze bankmerken. De afgelopen jaren hebben we aangetoond dat de beschikbaarheid van onze kernsystemen via het mobiele en internetkanaal goed voldeden. Doordat de markt voor financiële dienstverlening steeds betere prestaties verlangt, is het geen vanzelfsprekendheid dit service niveau vast te houden bij het snel en betrouwbaar aanbieden van bestaande en nieuwe diensten. Daarom verhogen we de schaalbaarheid en herstelbaarheid van onze betalingsverkeersystemen naar de actuele eisen en hebben we het proces van bouw, test en implementatie verder geautomatiseerd en verbeterd. Multidisciplinaire teams zorgen voor 'continuous delivery' van nieuwe functionaliteit in onze klantkanalen.

*Onze solide IT-structuur stelt ons in staat in de markt te acteren als slimme toepasser*

#### VERNIEUWINGEN IN BACKOFFICE EN DATAMANAGEMENT

De Finance & Risk informatievoorziening is vereenvoudigd door de diversiteit aan systemen en dataverzamelingen terug te brengen. Voor het hypotheekbedrijf zijn merk specifieke systemen gestandaardiseerd en generationaliseerd. Aanvullend zijn we deze vereenvoudiging in applicaties ook verder door aan het voeren in de distributieketen (advisering, beoordeling en acceptatie) en door service- en beheerprocessen volledig STP te maken. Nieuwe functionaliteiten die onze groeiambities voor hypotheek gaan ondersteunen kunnen daarmee eenvoudiger en sneller voor meerdere merken en verkoopkanalen beschikbaar gesteld worden.

De professionaliteit van datamanagement is op essentiële gebieden toegenomen door verbetering van de beheersing en de kwaliteit van de data. Het resultaat is dat we betere en snellere rapportages gereed hebben voor externe stakeholders en voor interne sturing en besluitvorming. De waarde die we zelf hechten aan goede data, in combinatie met de eisen vanuit toezicht maken dat onze aandacht voor de kwaliteit en beheersing van data intensief zal blijven.

#### VERNIEUWINGEN PASSEND BIJ DE IT-INNOVATIEDOELSTELLINGEN

Om innovatie op structurele wijze de noodzakelijke aandacht te schenken, hebben we het Technologie Centrum opgericht. De primaire taak is het opbouwen van kennis en kunde en het uitbouwen van relaties met partners op het gebied van innovatieve technologieën zoals gevestigde techbedrijven, start-ups en onderwijsinstellingen. We onderzoeken de mogelijke inzet van kunstmatige intelligentie ofwel 'cognitive computing', vooral om kennisintensievere processen zoals het afsluiten van hypotheek te ondersteunen. Daarnaast bekijken we de toepassingsmogelijkheden van technologische concepten 'blockchain' en 'open banking', waarbij bancaire diensten als rekeninginformatie en het (laten) doen van betalingen als geautomatiseerde services beschikbaar worden gesteld aan geselecteerde derden partijen.





DE MAATSCHAPPIJ



Arne van der Wal, mede-oprichter Follow the Money

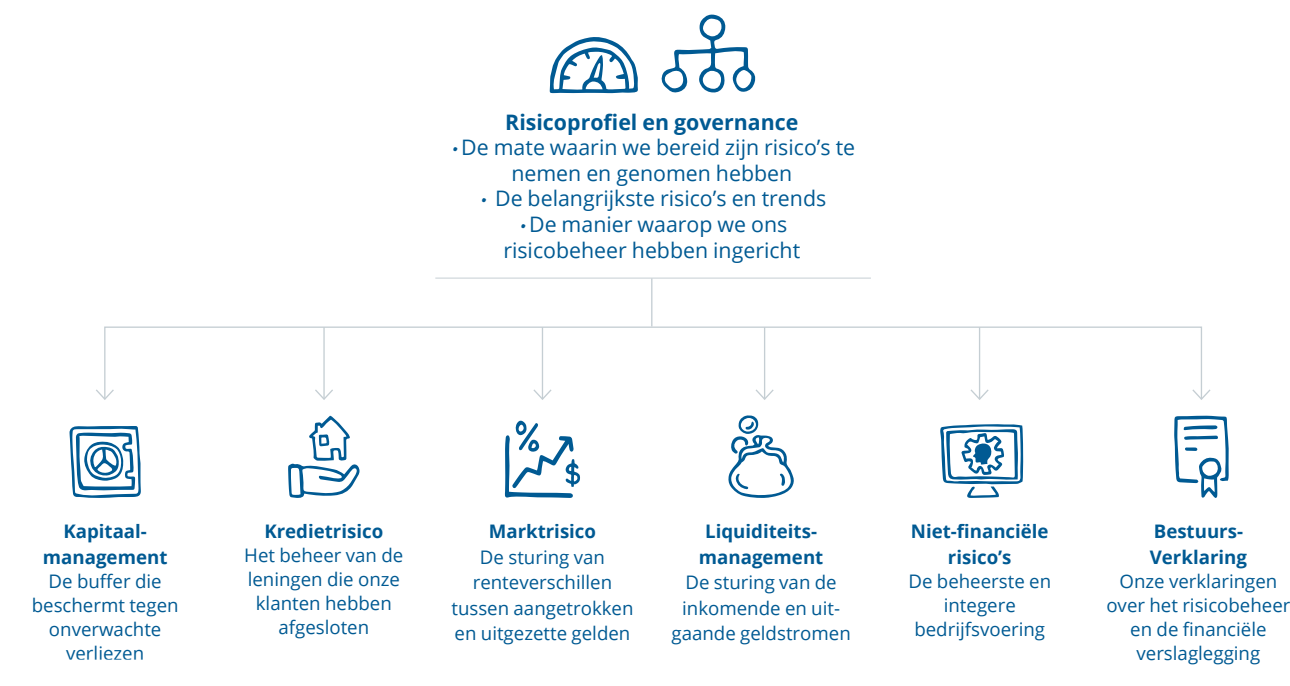
## “Een innovatieve bank die technologisch voorop loopt en toch warmte uitstraalt”

Van een bank verwacht je als klant een paar dingen. Betrouwbaarheid is er een van. Eenvoudig gezegd: je wilt dat je geld veilig is en dat je bank er verstandig mee omspringt. Efficiëntie en lage kosten staan ook hoog genoteerd. Maar bovenal wil je begrip. Voor je eigen financiële situatie. Meedenken op het moment dat het er toe doet, en niet achteraf straf uitdelen. Een helpende hand als het nodig is.

Die wensen botsen meestal met die van de aandeelhouders. Die eisen een zo hoog mogelijke vergoeding voor het risico dat zij lopen. De financiële crisis is mede veroorzaakt door de eenzijdige nadruk op hún wensen. Te vaak ging dat ten koste van de klant. Je zou kunnen zeggen dat die fixatie op de financiële prestaties, met alle perverse prikkels die daarmee gepaard zijn gegaan, min of

meer hebben geleid tot het ontstaan van wat nu de Volksbank is. Over de toekomst van de bank heeft de minister van Financiën nog geen beslissing genomen. Ik hoop in ieder geval dat het geen beursgang wordt. Dit is dé kans om een échte volksbank te creëren. Een innovatieve bank die technologisch voorop loopt en toch warmte uitstraalt. Een bank voor wie de menselijke maat de leidraad van het handelen is. Waar het belang van de klant in elke vezel is doordrongen. De klant is er niet de spreekwoordelijke kip die je moet plukken, maar een welkome gast. Een droom? Imagine. Het kan – maar alleen als de Volksbank voor en ván het volk blijft. Hoe dan ook blijven we bij Follow the Money de bank volgen. Hinderlijk als het moet, constructief als het kan. Ook een volksbank verdient een goede waakhond.’

# 3 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeits- management



## 3.1 Gematigd risicoprofiel

De Volksbank is een Nederlandse bank die zich richt op retailklanten met drie eenvoudige kernproducten: betalen, sparen en hypotheek. Bij ons bedrijfsmodel passen laagrisico-activiteiten met bijbehorende solide buffers. We treffen adequate voorzieningen voor de kredietverliezen die we redelijkerwijze kunnen verwachten, terwijl we een ruime kapitaalpositie aanhouden om onverwachte verliezen op te kunnen vangen.

De focus op de Nederlandse markt brengt concentratierisico's met zich mee; het maakt de bank gevoelig voor macro-economische, politieke en sociale ontwikkelingen in Nederland. Daarnaast hebben we te maken met aanzienlijke concurrentiedruk op de thuismarkt. We zijn ons bewust van dit risico: door nadrukkelijk te kiezen voor 'Bankieren met de menselijke maat' en onze ambitie voor gedeelde waarde die daaraan uitdrukking geeft, ontwikkelen we de concurrentiekracht waarmee we nadelige effecten van deze concentratie kunnen opvangen.

Bijna driekwart van de activa van de Volksbank bestaat uit woninghypotheken. De kwaliteit en omvang van de portefeuille kunnen worden beïnvloed door economische omstandigheden, huizenprijzen, veranderingen in de fiscale behandeling van hypotheekrente of rente-ontwikkelingen. We richten ons bij de portefeuillesturing op een verantwoorde financiering van nieuwe klanten, het behoud van de bestaande portefeuille en een doeltreffende begeleiding van klanten die in betalingsproblemen zijn gekomen.

Het renteresultaat maakt een groot deel uit van de inkomsten van de Volksbank. Dit resultaat wordt beïnvloed door het niveau en de veranderingen van de rentestanden en credit spreads. We managen deze rentegevoeligheid zorgvuldig maar kunnen niet uitsluiten dat renteveranderingen invloed hebben op het resultaat. Zie ook [paragraaf 3.3.1](#).

Spaargelden die klanten ons toevertrouwen zijn de belangrijkste bron van toevertrouwde middelen. De omvang van de spaargelden is gevoelig voor de vergoede spaarrente. Daarom trekken we ook middelen aan op de geld- en kapitaalmarkten ter aanvulling van de spaargelden en diversificatie van onze financieringsbronnen. De hoogte van onze credit rating is een belangrijke factor;

deze is mede bepalend voor de prijs van deze extern aangetrokken middelen. We zien toe op een ruime beschikbaarheid van middelen met behulp van liquiditeitsmanagement.

In onze eigen operationele activiteiten kunnen we op allerlei fronten risico's lopen. Deze kunnen de bank, haar organisatie en haar reputatie schade berokkenen. We onderkennen deze risico's en hebben ze in kaart gebracht. We streven er continu naar tijdige en adequate beheersingsmaatregelen te treffen.

## 3.2 Doelstelling risicomangement

Risicomangement draagt bij aan het realiseren van onze gedeelde waarde-ambitie en ondersteunt het rendement voor alle stakeholders voor nu en later. We beschrijven hieronder hoe we dit invullen.

Nut voor de klant	Risicomangement ziet toe op onder meer eerlijke en transparante producten, deskundig klantcontact, de veiligheid van de gegevens van de klant en de betrouwbare processen en systemen ter ondersteuning van een uitstekende dienstverlening.
Verantwoordelijkheid voor de maatschappij	Onze risicomangementactiviteiten ondersteunen een integer bankwezen en sturen op herstel van het vertrouwen. We dragen bij aan een betrouwbare financiële infrastructuur. We betrekken duurzaamheid steeds meer in onze risico-rendementsafwegingen. Het ASN Bank-beleid is nu leidend voor de hele Volksbank.
Zingeving voor de medewerker	We hebben gemotiveerde en deskundige mensen nodig om onze strategie uit te voeren. We stimuleren dat onze medewerkers hun deskundigheid verder ontwikkelen; we bieden ze kansen en stellen kaders voor professioneel gedrag en expertise.
Rendement voor de aandeelhouder	Risicomangement beschermt de investering van de aandeelhouder door ongewenste risico's af te dekken of nauwgezet te volgen. Zo dragen we bij aan het realiseren van een financieel gezonde en stabiele bank en het gewenste rendement.

## 3.3 Toprisico's

Er spelen verschillende ontwikkelingen binnen en buiten de Volksbank die invloed kunnen hebben op de realisatie van onze strategische doelstellingen (zie ook paragraaf 1.4). We hebben deze in kaart gebracht. We hebben maatregelen getroffen om de mogelijke impact in lijn te brengen met onze bereidheid risico's te lopen. Naast het kredietrisico dat inherent is aan de activiteiten van een bank – en dat voor de Volksbank het belangrijkste risicotype is – onderkennen we enkele toprisico's die samenhangen met in- en externe ontwikkelingen. Ze kunnen de realisatie van onze strategische doelstellingen bedreigen als deze niet goed worden beheerst of gemitigeerd.

In de teksten hieronder beschrijven we toprisico's. Daarbij tonen we pijlen in de kantlijn. De pijlen geven aan of de omvang van de oorzaak van het risico in 2016 is toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen. De pijlen bij de genoemde externe ontwikkelingen geven de trend in de beweging van het risico, zonder hierbij rekening te houden met het effect van mitigerende maatregelen waarmee het risico wordt beperkt.

### 3.3.1 Toprisico's als gevolg van externe ontwikkelingen

#### RISICO VAN LAGE EN VLAKKE RENTESTANDEN

De (historisch) lage rentestanden zijn van grote invloed op de Volksbank. Bij de huidige vlakke rentestanden is het verschil relatief klein tussen de ontvangen hypotheekrentes en de betaalde rente op spaartegoeden van de klant. Omdat spaargeld van groot belang is voor de funding van de bank, berekenen we de



rentedalingen niet geheel door aan de spaarklanten. Daarnaast zien klanten bij deze rentestanden mogelijkheden om hun hypotheeklasten te verlagen of hun contract voor langere tijd vast te leggen, al dan niet bij de Volksbank. Beide ontwikkelingen hebben impact op de commerciële marges en zijn een uitdrukking van het businessrisico.

#### Beheersing van het risico

Om het renterisico te beheersen, voeren we een actief beleid op onze activa en passiva, in termen van hun looptijd en rentegevoeligheid. Om voldoende marge te behouden, sturen we op lagere operationele kosten en verhogen we onze inspanningen voor klantbehoud.

Daarnaast hebben de vlakke en lage rentestanden gevolgen voor het beheer van de rentegevoeligheid van de balans. In [paragraaf 3.8](#) gaan we verder in op de beheersing van het renterisico.

#### RISICO VAN CONCURRENTIE EN ONTWRICHTENDE TECHNOLOGY

De toegenomen concurrentie in financiële retailmarkten bedreigt onze marges en het marktaandeel. Nieuwe technologieën en vernieuwende vormen van dienstverlening komen op. Consumenten stellen hun verwachtingen bij: ze verlangen dat we soortgelijke oplossingen aanbieden.



#### Beheersing van het risico

We hebben het voordeel dat we reeds over een flexibel IT-platform beschikken waarmee we verschillende kanalen, ook online en mobiel, kunnen bedienen. Om bij te blijven met nieuwe technologische mogelijkheden, zullen we echter gericht en tijdig moeten investeren in innovatie. We zullen samenwerking zoeken met externe partijen die vernieuwende technologieën en diensten hebben ontwikkeld. We moeten ons tegelijkertijd sterk onderscheiden van andere partijen, inclusief nieuwe toetreders, met onze identiteit als duurzame bank.

De toegenomen concurrentie is een businessrisico. In onze strategie ([paragraaf 1.3](#)) hebben we hier een aanpak voor uitgewerkt. Zie ook [paragraaf 3.10](#) voor de beheersing van het IT-[risico](#).

#### RISICO VAN CYBERCRIME

Cyberaanvallen kunnen de hele financiële sector schade toebrengen en dienstverlening doen haperen: diefstal van financiële middelen, verlies van klantgegevens, uitval van kritieke diensten als het betalingsverkeer of van geldautomaten. Cybercrime kan het vertrouwen in onze bank en onze reputatie raken.



#### Beheersing van het risico

De Volksbank beschikt over een eigen cyber resilience-organisatie die gestructureerd en effectief deze aanvallen bestrijdt. Specialisten uit de business, risico-organisatie en IT werken hierin samen. Hierbij hebben we goed contact met andere banken, politie en justitie. We zetten zogenaamde 'cyber intrusion mitigation'-strategieën in om de kans te beperken van een geslaagde, gerichte aanval op ons.

Cybercrime is een operationeel risico waar frauduleuze activiteiten van buitenaf ons bedreigen. Zie ook [paragraaf 3.10](#) voor de beheersing van cybercrime.

#### RISICO VAN DRUK OP ORGANISATIE DOOR WET- EN REGELGEVING

De wet- en regelgeving heeft invloed op de bedrijfsvoering met inbegrip van beleid, procedures of administratie. Uiteindelijk kan nieuwe wet- en regelgeving zelfs een weerslag hebben op de winstgevendheid, de waarde van de activa en daarmee op de strategie en keuze voor producten of bedrijfsactiviteiten. Vertraging of gebreken in de naleving van wet- en regelgeving kunnen onder meer leiden tot reprimandes, boetes, claims en verlies van reputatie. Ook het toezicht is geïntensiveerd.



#### Beheersing van het risico

De Volksbank volgt de stroom aan nieuwe wet- en regelgeving nauwgezet. Om de toezichthouder goed en efficiënt te kunnen bedienen, hebben we een ECB-Office ingericht; deze coördineert de communicatie van en naar de toezichthouder.

Daarnaast hebben we een aparte afdeling die grote onderzoeken en uitvragen van de toezichthouder intern uitvoert. Een goede beheersing van processen en goed ontsloten data in onze systemen dragen bij aan de efficiëntie van informatieverstopping, ook aan onze toezichthouder.

De omvang en de impact van veranderingen in wet- en regelgeving zijn een vorm van businessrisico. Zie ook [paragraaf 2.2](#) over veranderende wet- en regelgeving in het algemeen, en [paragraaf 3.6.4](#) voor de mogelijke impact van ontwikkelingen rondom wet- en regelgeving over kapitaal in het bijzonder.

### 3.3.2 Toprisico's als gevolg van interne oorzaken

#### RISICO SAMENHANGEND MET EXECUTIEKRACHT

De nieuwe strategie vraagt om een verandering van de organisatie. De Volksbank moet zichzelf transformeren. De implementatie van de strategie komt boven op de activiteiten die al in gang waren gezet, bijvoorbeeld voor de verbetering van de interne beheersing of de verwerking van (nieuwe) wet- en regelgeving. Dit kan een stapeling van activiteiten tot gevolg hebben. Wanneer we er niet in slagen adequaat op de ontwikkelingen te reageren, faalt onze strategie en missen we de kracht die we willen versterken. Klanten, de maatschappij, onze medewerkers en aandeelhouders en ook de toezichthouder zullen dan teleurgesteld zijn over de inhoud en snelheid van de veranderingen. Er wordt een beroep gedaan op de daadkracht en de samenwerking binnen onze organisatie.

#### Beheersing van het risico

In onze strategische heroriëntatie hebben we ons vermogen tot verandering onderkend als een factor die doorslaggevend zal zijn voor succes. We richten daarom bij de implementatie van de strategie afzonderlijk een veranderprogramma in. De verandering zal organisatiebreed moeten zijn. De Directie stemt de 'tone at the top' hierop af en vervult hierin een voorbeeldfunctie.

De grote aanspraak die wordt gedaan op de executiekracht is een vorm van operationeel risico. Zie ook [paragraaf 3.10](#), waarin we ook het verandervermogen bespreken.

#### RISICO SAMENHANGEND MET MOGELIJK TEKORTSCHITENDE BEHEERSING EIGEN ORGANISATIE

Goede beheersing van de organisatie draagt direct bij aan lagere kosten en een betere kwaliteit. Door betere beheersing kunnen we ook met minder onverwachte tegenvallers onze processen uitvoeren. Daarnaast stelt de toezichthouder in het zogenoemde Supervisory Review and Evaluation Process vast hoeveel kapitaal ze nodig acht. Die kapitaalsvereisten zijn onder meer gebaseerd op de kwaliteit van onze interne beheersing.

#### Beheersing van het risico

We hebben van eenvoudige en efficiënte processen een strategische prioriteit gemaakt. We werken daarvoor met een aantal strategische programma's, zoals het Integrated Control Framework (ICF) en het programma voor waardeestroommanagement (WSM). Dit gaat leiden tot een hogere kwaliteit en voorspelbaarheid van de procesprestaties, een betere inschatting van de risicokosten en een verbeterd inzicht in de procesperformance van het senior management.

De beheersing van de eigen organisatie is een operationeel risico. Zie ook [paragraaf 3.10](#) voor het Integrated Control Framework en andere elementen ter beheersing van de interne organisatie.

#### RISICO SAMENHANGEND MET KWALITEIT DATAMANAGEMENT

Goed datamanagement draagt bij aan snel en betrouwbaar inzicht in de risico's en houdt de kosten van de rapportages onder controle. Ook hebben we goed datamanagement nodig om de concurrentiekracht te versterken en om van de Volksbank een interessante partner te maken voor innovatieve nieuwe toetreders. Investerings hierin zijn noodzakelijk.

#### Beheersing van het risico

In de afgelopen jaren heeft de Volksbank verschillende strategische programma's ingericht om de kwaliteit van de interne rapportages en de achterliggende data te



verbeteren. Onderdelen hiervan zijn activiteiten voor datadefinitie, extracties uit bronsystemen en de inrichting van een functionele datawarehouse. We hebben een Chief Data Officer aangesteld die verantwoordelijk is om blijvend een goed beheer van data te borgen.

De kwaliteit van het datamanagement is een operationeel risico en heeft zijn weerslag op het verslagleggingsrisico. Zie ook [paragraaf 3.10](#) voor de beheersing van het verslagleggingsrisico en het belang van datamanagement.

## 3.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren

De Volksbank heeft de belangrijke risicotypen ingedeeld in financiële en niet-financiële risico's. De paragrafen 3.6 tot 3.10 gaan daar op in.

De classificatie van de risicotypen evalueren we jaarlijks. Indien nodig doen we aanpassingen. Die kunnen nodig zijn door bijvoorbeeld nieuwe regelgeving, een wijziging in de strategie of in de risicocapaciteit. In 2016 is de risicoclassificatie nagenoeg ongewijzigd gebleven.

De Volksbank heeft de risicobereidheid voor elk van de risicotypen verwoord in zogenaamde risk appetite statements. Hierin verwoorden we de risicobeheersing die we nastreven. Aan alle risicotypen hebben we concrete risico-indicatoren gekoppeld met bijbehorende bandbreedtes. We gebruiken verscheidene risico-indicatoren waarmee we voor elk risicotype een risicoscore vaststellen.

Onderstaande tabel geeft de risicobereidheid weer en laat zien hoe we met ons actuele risicoprofiel scoren ten opzichte van de risicobereidheid. We hebben bandbreedtes geformuleerd waarbinnen we ons comfortabel voelen met het risico en wanneer opvolging noodzakelijk is. Elk kwartaal worden de indicatoren gerapporteerd aan het risicocomité dat op het betreffende risico stuurt.

Voor de definities van de risicotypen, zie de [definitielijst](#) achterin dit jaarverslag.

	Risk Appetite Statement	Relatieve score	Toelichting op de score
	Business risico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensgerichte, maatschappelijke, duurzame bank</li> <li>• Tijdig aanpassen aan omstandigheden</li> <li>• Excellente diensten verlenen aan klanten</li> </ul>		Korte termijn vooruitzichten zijn positief. We zijn ons bewust van druk op renteresultaten, de benodigde reductie in kostenstructuur en omvangrijke verandertrajecten op langere termijn.
	Kapitaaltoereikendheid <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezonde en goede gediversificeerde kapitaalpositie</li> <li>• Passend bij laagrisico-activiteiten</li> <li>• Ruim boven minimale kapitaalsvereisten</li> </ul>		We hebben een sterke kapitalisatie op korte en middellange termijn. We voorzien mogelijk druk vanuit potentiële nieuwe regelgeving.
	Kredietrisico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijze van beheersing brengt financiële positie (kapitaal en liquiditeit) niet in gevaar</li> </ul>		Onze kredietportefeuille is verbeterd. We willen nog meer focus leggen op het acceptatieproces, het afschrijvingsbeleid en de achterstandenbewaking.
	Renterisico bankboek <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschermen en stabiliseren van netto rente-inkomsten, economische waarde en kapitaal, als gevolg van bewegingen in rentestanden en credit spreads</li> </ul>		We hanteren verschillende indicatoren ter beheersing van het renterisico en gaan de risicomaatstaven nog verder verfijnen.
	Marktrisico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lage risicobereidheid</li> </ul>		De indicatoren liggen binnen onze lage risicobereidheid.

	Risk Appetite Statement	Relatieve score	Toelichting op de score
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gedekt door comfortabele hoeveelheid kapitaal tegen mogelijke verliezen veroorzaakt door bewegingen van marktvariabelen</li> </ul> Liquiditeitsrisico		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lage risicobereidheid</li> <li>Sterke liquiditeit en fundingpositie</li> </ul> We hebben een sterke liquiditeitspositie. Onze stabiele fundingpositie bestaat uit spaargeld van onze klanten en langlopende wholesale transacties.
	Operationeel risico <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectieve processen van hoge kwaliteit, acceptatie van lage foutenpercentages</li> <li>Voldoende en competente medewerkers en een prettige werkomgeving</li> <li>Efficiënte IT-omgeving</li> <li>Lage tolerantie voor verstoringen van integriteit en continuïteit van systemen en betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie</li> </ul>		Onze procesbeheersing verbetert, al is deze nog niet op het gewenste niveau.  We hebben aandacht voor vergroting van het verandervermogen en de executiekracht van de organisatie om onze ambities te bereiken.  De IT beheersing is hoog. De dreiging van cybercrime is reëel en soms ernstig.
	Verslagleggingsrisico <ul style="list-style-type: none"> <li>Redelijke mate van zekerheid dat de informatieverschaffing betrouwbaar is</li> </ul>		Resultaten voor betere datakwaliteit zijn positief. We zien vooral verbeteringsmogelijkheden in de integrale beheersing van de verslagleggingsketen.
	Compliancerisico <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen tolerantie voor overtredingen van interne normen en waarden of wet- en regelgeving</li> </ul>		Het kost ons moeite om bij te blijven met implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. We willen beter worden in het kennen van onze klant en voorkomen dat onze integriteit in gevaar komt.
	Modelrisico <ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerste modelontwikkeling en sterke model governance</li> <li>Beperkt modelrisico door vermijding van producten met complexe eigenschappen.</li> </ul>		De groei in volwassenheid van een aantal belangrijke modellen verloopt langzamer dan we zelf wenselijk achten.
	Juridisch risico <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikking over uitstekende bedrijfsprocessen om claims te helpen voorkomen.</li> <li>Zorgvuldige afwikkeling van eventuele claims</li> </ul>		De situatie ten aanzien van procedures, contracten en juridisch bewustzijn is stabiel. We onderkennen een aantal aandachtspunten bij producten en diensten.
	Reputatierisico <ul style="list-style-type: none"> <li>We roepen vertrouwen op door de kwaliteit van onze producten en diensten, integriteit medewerkers en naleving van wet- en regelgeving</li> <li>Toereikende maatregelen tegen potentiële aantasting van het vertrouwen.</li> </ul>		Ondanks een stabiele reputatie, streven we naar verdere verbetering om beter bestand te zijn tegen reputatieschade.
	Legenda <ul style="list-style-type: none"> <li> Actueel risicoprofiel komt overeen met risicobereidheid</li> <li> Actueel risicoprofiel ligt enigszins boven risicobereidheid</li> <li> Actueel risicoprofiel ligt boven risicobereidheid</li> </ul>		

### STRESSTESTING

Naast risico-indicatoren gebruiken we ook stresstesting. Met dit instrument verkrijgen we inzicht in de gevoeligheid van veranderingen in de onderliggende oorzaken en de onderlinge relatie van risico's. We laten jaarlijks meermalen een extreem maar plausibel macro-economisch scenario los op onder meer de kapitaal- en liquiditeitspositie. We berekenen de impact hiervan op de bank. De mogelijke kwetsbaarheden komen zo aan het licht. Zie ook de paragrafen [3.6.3](#),



[3.7.2](#), [3.8.3](#) en [3.9.3](#) voor het gebruik van stresstesting bij kapitalisatie, krediet-, markt- en liquiditeitsrisico.

## 3.5 Inrichting risicomanagement

### 3.5.1 Ontwikkelingen in 2016

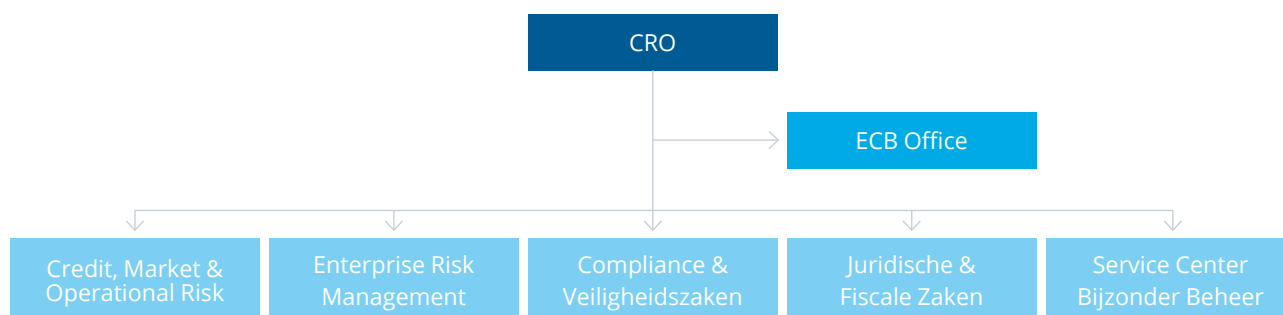
De management- en organisatiestructuur van de bank zijn opnieuw ingericht en geoptimaliseerd, voorsortierend op een zelfstandige toekomst.

We hebben een aantal organisatorische wijzigingen doorgevoerd waardoor we als risicomanagementorganisatie professioneler kunnen werken. Binnen de risicomanagementorganisatie is een ECB-Office gecreëerd om beter in te kunnen spelen op het Europese banktoezicht. Verder zijn de activiteiten van retailkredietmanagement en zakelijk kredietmanagement samengevoegd. We kunnen scherper reageren op veranderingen doordat Finance en Risk de werkzaamheden beter op elkaar hebben afgestemd.

We hebben in aanvulling op de al bestaande Regulatory Board, die zich richt op nieuwe en veranderende prudentiële wet- en regelgeving, een tweede, soortgelijke board ingesteld voor niet-prudentiële wet- en regelgeving.

Onze risicobeheersingsorganisatie ziet er als volgt uit:

#### Risicobeheersingsorganisatie



Voor de besturing van risico's hebben we een integraal proces ontwikkeld, waardoor verschillende verbanden inzichtelijk zijn geworden en beter in samenhang worden gebruikt. Zo gebruiken we het economisch kapitaal nu nadrukkelijker als input voor andere onderdelen in het risicobesturingsproces. Verder hebben we kwalitatieve verbeteringen doorgevoerd op deelgebieden van de risicobesturing, bijvoorbeeld een Strategic Risk Assessment op directieniveau.

De uitrol van het Integrated Control Framework (ICF) binnen onze onderneming, met het PERDARR<sup>5</sup>-project en het datamanagementprogramma, gaat onverminderd door. Meer informatie over de voortgang van deze programma's is te vinden in [paragraaf 3.10](#).

Er was in 2016 verder een wijziging in de personele sfeer: Martijn Wissels heeft afscheid genomen als CRO van de Volksbank. Jeroen Dijkstra is per 1 augustus 2016 benoemd als zijn opvolger. Hij was sinds september 2015 al CRO a.i.

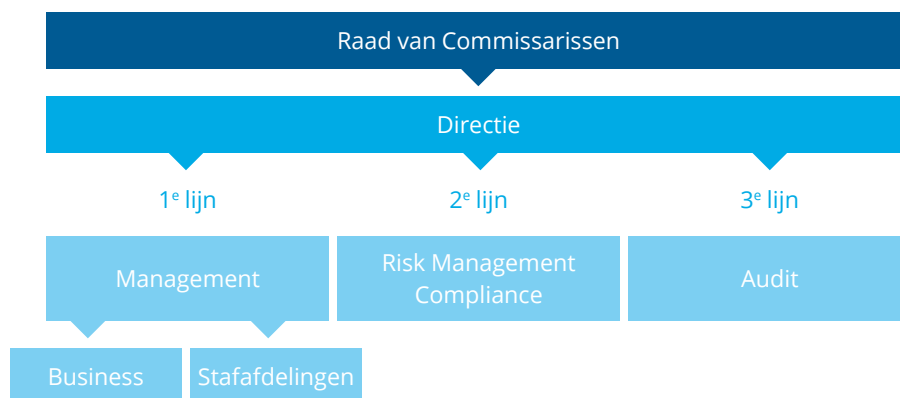
<sup>5</sup> Naar het rapport van het Basels Comité over Principles for Effective Risk Data Aggregation and Risk Reporting.

### 3.5.2 Risicogovernance Audited

#### THREE LINES OF DEFENCE

De risicogovernance van de Volksbank is gebaseerd op het 'three lines of defence'-model.

#### Three lines of defence-model



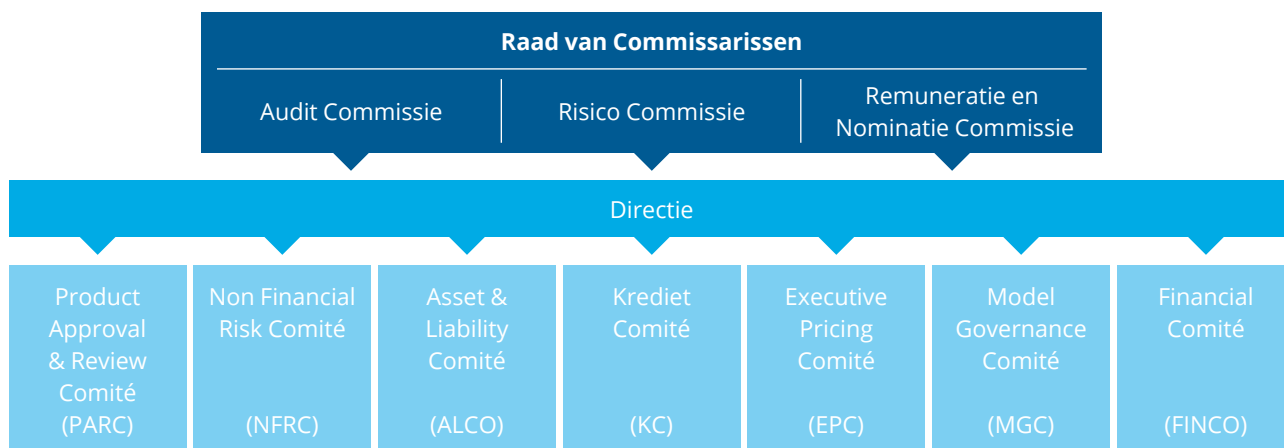
In dit model is het lijnmanagement (de 'business') verantwoordelijk voor de organisatie en de (risico)controle van de eigen processen. De business wordt ondersteund door de tweede lijn die de kaders stelt, advies geeft en monitort of de business daadwerkelijk haar verantwoordelijkheden neemt. De derde lijn (de auditfunctie) beoordeelt in onafhankelijkheid het functioneren van de eerste en tweede lijn.

De RvC is verantwoordelijk voor het toezicht op de Directie en wordt hierin geadviseerd door de Audit Commissie, de Risico Commissie en de Remuneratie en Nominatie Commissie.

De Directie is eindverantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de bank. Zij wordt hierin ondersteund door risicocomités (zie ook de begrippenlijst voor een inhoudelijke toelichting) met daarin vertegenwoordigers van de eerste en de tweede lijn in elk risicocomité. Ieder risicocomité wordt door een lid van de Directie voorgezeten. De derde lijn is geen vaste vertegenwoordiger in de risicocomités maar kan te allen tijde aanwezig zijn bij overleggen.

De Directie inventariseert jaarlijks de toprisico's en formuleert, waar nodig, maatregelen om de gevolgen binnen de risicobereidheid te brengen. De Directie vormt zich een oordeel over de realisatie van de strategische doelstellingen en de risicobeheersing en wordt daarin ondermeer ondersteund door maandelijkse en kwartaal businessreports, tweedelijns risicorapportage, self-assessments van de risicocomités en interne auditrapporten.

## Risicocomités



Naast de risicocomitéstructuur zijn er twee Regulatory Boards en een Information Board. De Regulatory Boards hebben als taak ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving te signaleren en toe te zien op een juiste en tijdige implementatie daarvan binnen de Volksbank. De Information Board stelt beleid vast over datamanagement en -definities en bewaakt de implementatie ervan. De Regulatory Boards en de Information Board vallen onder de verantwoordelijkheid van een Directielid.

### 3.5.3 Risicocultuur

Onze risico-organisatie is een integraal onderdeel van de bank, maar stelt zich onafhankelijk op. Ze informeert, daagt uit, neemt standpunten in en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Als deskundige en kenner van de organisatie geeft ze verheldering van en inzicht in de risico's. Luisteren en verbinden zijn daarbij essentieel. De risico-organisatie heeft oog voor de belangen en het perspectief van alle belanghebbenden en geeft haar visie zonder te veroordelen. Ze denkt mee in oplossingen die recht doen aan de diverse belangen en die bijdragen aan de realisatie van de strategie. Zelfreflectie is een belangrijk onderdeel van de cultuur; de risico-organisatie wil verder groeien in haar rol.

#### TONE AT THE TOP

We willen dat de risicocultuur wordt gedragen door de hele organisatie. Daarom vinden we de 'tone at the top' van belang. We zetten ons in om die nog beter uit te dragen. De Directie is eindverantwoordelijk en keurt het risicobeleid goed. Leden van de Directie zitten de verschillende risicocomités voor en geven hiermee ook invulling aan de betrokkenheid van de Directie bij het risicobeheer.

#### DUIDELIJKE GOVERNANCE

We hebben een duidelijke governance ingericht met risicocomités. In de comités vindt discussie plaats tussen de business die de risico's stuurt, en de risico-organisatie, die de risico's en de sturing erop monitort. Besluitvorming over risico's volgt de lijnen van de governance en wordt getoetst aan de risicorichtlijnen. Eventuele overschrijdingen van risicolimieten of inbreuk op de risicobereidheid bespreken we in de risicocomités. Als het nodig mocht zijn, legt een risicocomité een discussiepunt voor aan de Directie.

De Directie bekrachtigt belangrijke of overkoepelende risicorichtlijnen en stelt deze jaarlijks opnieuw vast.

Eind 2016 hebben we een integrale zelfevaluatie uitgevoerd over alle risicocomités. De uitkomsten waren overwegend positief, waar nodig hebben de comités verbeterpunten geformuleerd.

#### RISICORICHTLIJNEN

De Volksbank beschikt over een uitgebreide set aan risicorichtlijnen. Deze beschrijven bijvoorbeeld de risicobereidheid, taken en verantwoordelijkheden alsook rapportage- en communicatielijnen. Onze risicorichtlijnen sluiten aan bij ons streven een maatschappelijke bank te zijn met laag-risicoactiviteiten. We scherpen onze richtlijnen voortdurend aan. We verwachten dat de verhoogde aandacht voor klant, maatschappij, medewerker en aandeelhouder de komende jaren leidt tot een aangepast risicorendementsdenken, waarbij naast het financieel rendement ook aspecten als nut, zingeving en verantwoordelijkheid belangrijk zijn.

#### KENNIS VAN RISICOBELEID VERGROTEN

Leidinggevenden zorgen ervoor dat de risicorichtlijnen bij de medewerkers bekend zijn en dat ze inzichtelijk zijn. Hiermee beogen we dat onze medewerkers hun taken uitoefenen op de gewenste manier en verantwoordelijkheid nemen voor hun deel van het risicomanagement. Voor de medewerkers binnen de risicoorganisatie zijn er kennissessies waarin we een beter begrip kweken van bijvoorbeeld elkaars werkzaamheden of de strategische programma's die van invloed zijn op de risicobeheersing.

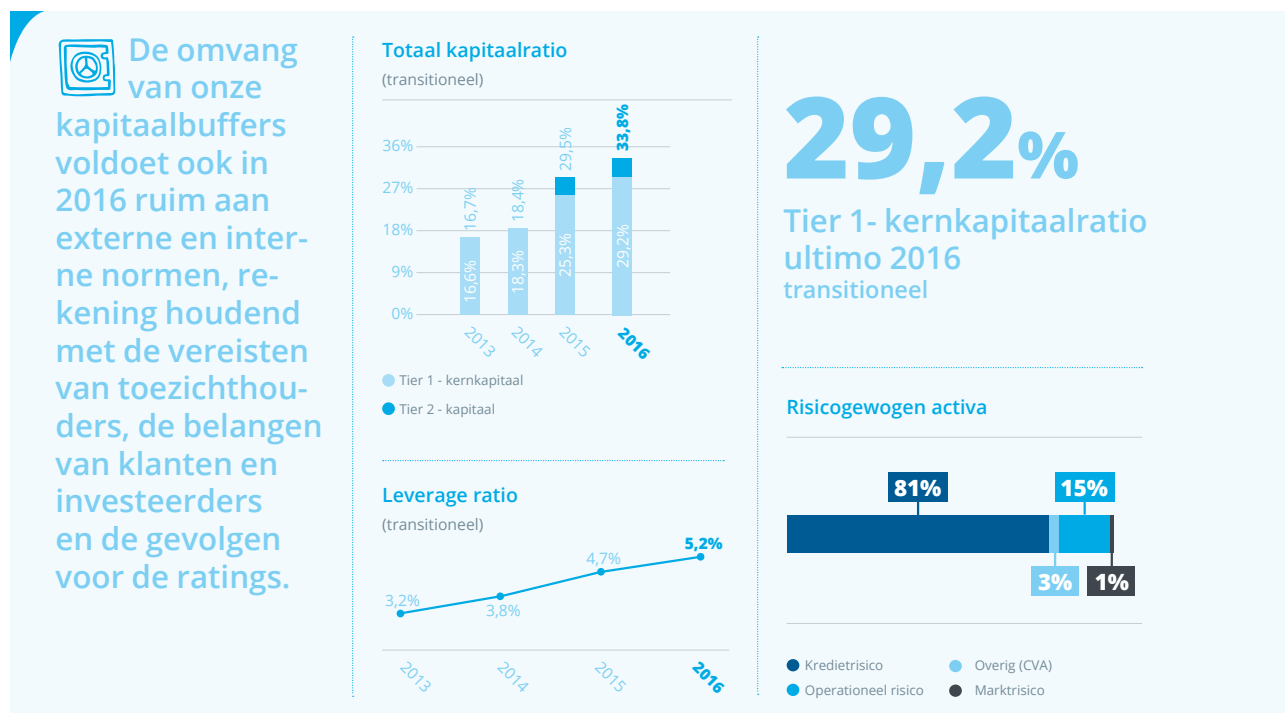
#### INTERNE GEDRAGSCODE

We hebben een interne gedragscode voor alle medewerkers die leidend is voor de integere handelwijze die we verwachten van onze medewerkers. We besteden aandacht aan morele dilemma's en hoe medewerkers ermee om kunnen gaan. Een goed gespreid netwerk van vertrouwenspersonen biedt medewerkers de gelegenheid eventuele misstanden bespreekbaar te maken.

#### BELONINGSBELEID

In ons beloningsbeleid houden we rekening met de juiste verhouding tussen risico en rendement. Onze ambitie geeft aan dat naast het financieel rendement ook andere aspecten belangrijk zijn. We stellen doelen die gericht zijn op het creëren van gedeelde waarde voor alle stakeholders. In onze interne richtlijnen staat beschreven waaraan een eventuele, relatief beperkte variabele beloning moet voldoen. De RvC en Directie zijn uitgesloten van een variabele beloning. Vanaf eind 2016 geldt deze uitsluiting ook voor medewerkers die boven de cao-schalen vallen. Zie ook het Remuneratierapport in [paragraaf 5.5](#).

## 3.6 Kapitaalmanagement



Het primaire doel van kapitaalmanagement is ervoor te zorgen dat het beschikbare kapitaal te allen tijde toereikend is zodat de Volksbank haar strategie kan uitvoeren. De kapitaalbehoefte wordt vastgesteld aan de hand van de strategie, risicobereidheid en de risicopositie van de bank nu en in de toekomst. We houden daarbij rekening met de vereisten van toezichthouders, verwachtingen van rating agencies en de belangen van klanten en investeerders. Daarnaast hanteren we interne normen waaraan moet worden voldaan. Deze passen bij ons streven naar activiteiten met een laag risico.

### 3.6.1 Ontwikkelingen in 2016

#### Ontwikkeling Tier 1-kernkapitaalratio en leverage ratio

in miljoenen euro's	2016	2015
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.164	2.916
Tier 1-kernkapitaalratio (transitioneel)	29,2%	25,3%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	29,6%	25,8%
Leverage ratio (transitioneel)	5,2%	4,7%
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	5,3%	4,8%

De Volksbank heeft een sterke risicogewogen<sup>6</sup> Tier 1-kernkapitaalratio. Deze is gestegen van 25,3% ultimo 2015 naar 29,2% ultimo 2016 (respectievelijk van 25,8% naar 29,6% volledig ingefaseerd<sup>7</sup>). De ratio's liggen ruim boven de uit de SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaal vereiste van 9,25% (11,0% volledig ingefaseerd), zoals wordt toegelicht in [paragraaf 3.6.2](#).

<sup>6</sup> De term risicogewogen duidt op berekening van de kapitaalratio met gebruik van de risicogewogen activa (RWA) in de noemer: hierbij worden de uitstaande exposures gewogen met risicogewichten. Bij ongewogen kapitaalratio's wordt in de noemer de volledige uitstaande exposure gebruikt.

<sup>7</sup> De kapitaalcorrecties uit hoofde van de Capital Requirements Regulation (CRR) worden (beginnend vanaf 2014) gefaseerd ingevoerd en zijn volledig van toepassing per 2018. De actuele, volgens de huidige stand van infasering geldende eisen worden 'transitioneel' genoemd; de vereisten die na volledige infasering zullen gelden worden 'volledig ingefaseerd' genoemd.

## Goed gepositioneerd om te voldoen aan toekomstige kapitaal- vereisten

De verbetering van de Tier 1-kernkapitaalratio is grotendeels het gevolg van de stijging van het Tier 1-kernkapitaal met € 248 miljoen, en in mindere mate van de daling van de risicogewogen activa in 2016 (mutatie van € 0,7 miljard).

De totaal kapitaalratio steeg van 29,5% (volledig ingefaseerd 30,1%) ultimo 2015 naar 33,8% (volledig ingefaseerd 34,3%) ultimo 2016.

De voornaamste risico-ongewogen kapitaalratio, de 'leverage ratio', is gestegen van 4,7% ultimo 2015 naar 5,2% ultimo 2016 (respectievelijk van 4,8% naar 5,3% volledig ingefaseerd).

Ultimo 2016 bedraagt de risico-ongewogen MREL-ratio 8,0%. De MREL-ratio geeft de verhouding weer tussen een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen en de voor MREL geldende risico-exposure.

In 2016 is het dividendbeleid vastgesteld. Overeenkomstig dit beleid stelt de Volksbank voor om een dividend van € 135 miljoen uit te keren ten laste van het jaarresultaat over 2016.

Dankzij onze reeds sterke kapitaalpositie is de Volksbank goed gepositioneerd om te kunnen voldoen aan de kapitaalvereisten die voortvloeien uit toekomstige regelgeving. Dit betreft de nadere vaststelling van leverage ratio, de voorstellen van het Baselse Comité voor Bancaire Supervisie (BCBS) voor de berekening van kredietrisico en de mogelijke introductie van een capital floor. Daarnaast betreft dit de bail-in vereisten Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities (MREL) en Total Loss Absorbing Capacity (TLAC).

Een gedetailleerde toelichting op de stijging van de kapitaalpositie is gegeven in [paragraaf 3.6.5](#).

Een gedetailleerde toelichting op de leverage ratio en MREL is gegeven in [paragraaf 3.6.6](#).

### 3.6.2 Kapitaalvereisten

#### SREP EIS

Naar aanleiding van de uitkomsten van het Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) van de ECB, wordt de Volksbank geacht een minimale Tier 1-kernkapitaalratio van 9,25% aan te houden per 1 januari 2017 (inclusief de pillar 2-eis). Deze Tier 1-kernkapitaleis bevat de kapitaalconserveringsbuffer van 1,25% en de buffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer) van 0,5%. De O-SII buffer zal ingefaseerd worden met 0,25% per jaar tot in totaal 1% in 2019, de kapitaalconserveringsbuffer wordt met 0,625% per jaar ingefaseerd tot 2,5% in 2019.

De 'contracyclische kapitaalbuffer' is bedoeld om banken te beschermen tegen risico's die ontstaan bij bovenmatige kredietgroei. Een hoge bufferverplichting bij sterke kredietgroei in Nederland leidt tot afremming van kredietverlening. In economisch slechte tijden (bijvoorbeeld tijdens een crisis) zal het afbouwen van de buffer kredietverlening op peil houden en is een bank in staat kredietverliezen op te vangen. Voor Nederland stelt DNB elk kwartaal de hoogte van de buffer vast; deze ligt in principe tussen de 0% en 2,5%<sup>8</sup>. Op dit moment bedraagt de contracyclische kapitaalbuffer 0% voor uitzettingen op Nederlandse tegenpartijen.

Onderstaande tabel geeft de kapitaaleisen weer met betrekking tot het Tier 1-kernkapitaal, Tier 1-kapitaal en het totale kapitaal (Tier 1 en Tier 2) per 1 januari 2017. De Tier 1-kernkapitaalratio's en totaalkapitaalratio's bevinden zich ruim boven deze minimale kapitaalvereisten.

<sup>8</sup> DNB heeft de discretie om een contracyclische kapitaalbuffer hoger dan 2,5% op te leggen.

## CRR/CRD IV vereisten per 1 januari 2017

	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%
<b>Totale SREP-kapitaaleis</b>	<b>11,00%</b>	<b>11,00%</b>	<b>9,00%</b>	<b>9,00%</b>	<b>7,50%</b>	<b>7,50%</b>
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%
<b>Gecombineerde buffer eis</b>	<b>1,75%</b>	<b>3,50%</b>	<b>1,75%</b>	<b>3,50%</b>	<b>1,75%</b>	<b>3,50%</b>
<b>Totale kapitaaleis</b>	<b>12,75%</b>	<b>14,50%</b>	<b>10,75%</b>	<b>12,50%</b>	<b>9,25%</b>	<b>11,00%</b>

### INTERN STREEFNIVEAU

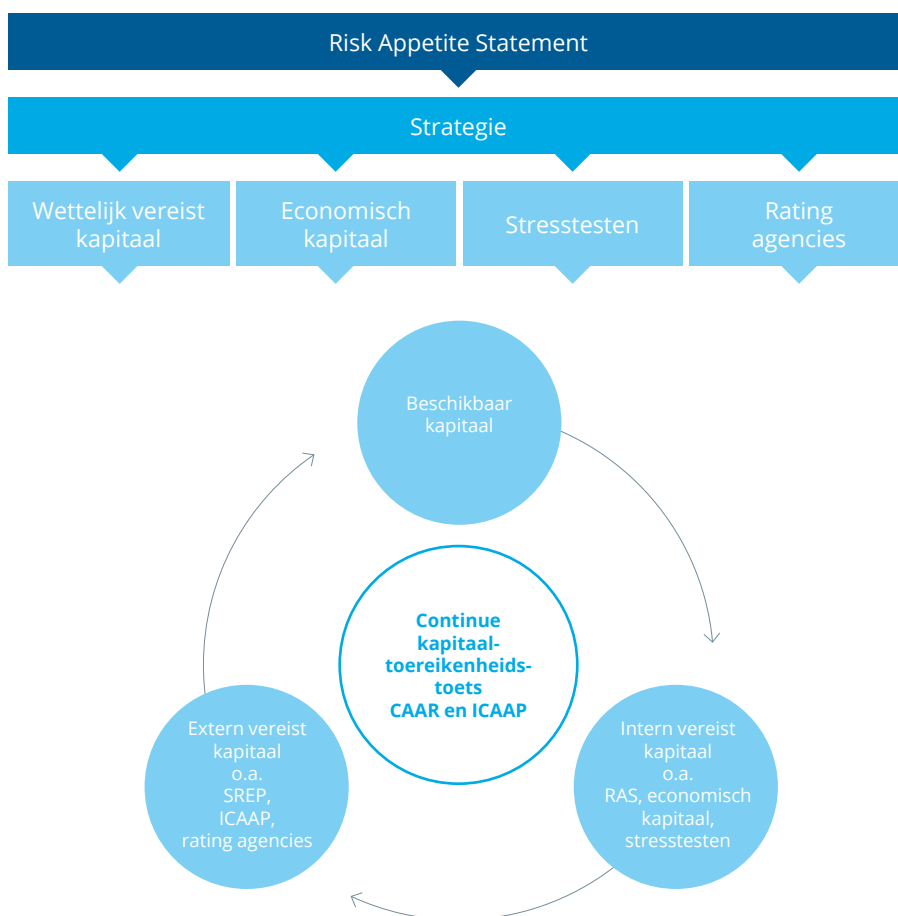
Voor de risicogewogen Tier 1-kernkapitaalratio hanteert de Volksbank een intern minimumniveau van 15,0%, en voor de leverage ratio 4,25%.

### 3.6.3 Management en beheersing Audited

In de strategie is de doelstelling verankerd om over een solide kapitaalpositie te beschikken in combinatie met een voldoende Return on Equity voor onze aandeelhouders. Ten aanzien van de Rendement Eigen Vermogen (REV) hanteert de Volksbank een streefniveau van 8,0%. In het risk appetite statement (RAS) beschrijven we de risicobereidheid van de Volksbank ten aanzien van de eigen kapitaalpositie. Ook hebben we interventieniveaus vastgesteld om een onvoorziene verzwakking van de kapitaalpositie tijdig te kunnen signaleren en om bij te kunnen sturen. De RAS-limieten houden niet alleen rekening met de vereisten vanuit regelgeving, maar ook met de inzichten vanuit interne stresstesten, economisch kapitaal en het herstelplan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank (naast de minimale vereiste hoeveelheid kapitaal) interne buffers aanhoudt om in geval van een ernstig, maar plausibel stress-scenario voldoende gekapitaliseerd te blijven.

Ons kapitaalmanagementproces wordt in de volgende afbeelding weergegeven.

## Kapitaalprocessen



### WETTELIJK VEREIST KAPITAAL

Het wettelijk minimale vereiste kapitaal (regulatory capital) heeft betrekking op de risicogewogen kapitaalratio's (Tier 1-kernkapitaal, Tier 1-kapitaal, totaal kapitaal) en de verwachte vereiste risico-ongewogen kapitaalratio (leverage ratio). Zoals in [paragraaf 3.6.2](#) is beschreven, volgen de minimale risicogewogen kapitaalratio's uit het SREP. In aanvulling op de wettelijk vereiste kapitaalratio's berekent en rapporteert de Volksbank de MREL op zowel een risicogewogen als ongewogen wijze.

### ECONOMISCH KAPITAAL

Naast de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal, maakt de Volksbank ook zelf een interne (economische) inschatting van het vereiste kapitaal. Deze inschatting wijkt op twee hoofdpunten af van de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal:

1. We houden bij de berekening van economisch kapitaal rekening met alle materiële risico's waarvoor volgens de Volksbank kapitaal moet worden aangehouden. Dit betekent dat we bij deze berekening meer risicotypes in ogenschouw nemen dan bij de berekening voor de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal.
2. We vertalen onze risicobereidheid in aangepaste interne kapitaalvereisten mede aan de hand van de gewenste rating. Daarbij hanteren we onze eigen inzichten als leidraad. De resulterende inschatting van het economisch kapitaal is hierdoor relatief behoudend vergeleken met de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal.

We delen de uitkomsten van het economisch kapitaal met de toezichthouder; dit is onderdeel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) en het



SREP. Tevens gebruiken we deze uitkomsten bij het bepalen van de interne kapitaaldoelstellingen, zoals toegepast in de risk appetite statements.

#### STRESSTESTEN

De Volksbank voert jaarlijks meerdere stresstesten uit om de robuustheid van de kapitaaltoereikendheid te toetsen, waaronder een stresstest in het kader van het ICAAP. In een stresstest wordt de impact van een extreem maar plausibel macro-economisch scenario op de kapitaalpositie van de bank doorgerekend. Het doel van stresstesten is inzicht te krijgen in de belangrijkste kwetsbaarheden van de bank.

De door te rekenen scenario's worden opgesteld aan de hand van een uitgebreide risico-identificatie. Naast scenario-analyses, waarbij we de impact van een macro-economisch scenario op de kapitaalpositie van de Volksbank doorrekenen, voeren we ook gevoeligheidsanalyses en reverse stresstesten uit. In een reverse stresstest starten we vanuit een vooraf bepaalde uitkomst (bijvoorbeeld een punt waarop ons bedrijfsmodel sterk onder druk komt te staan), vervolgens bekijken we welke gebeurtenissen naar een dergelijk punt kunnen leiden.

De uitkomsten van stresstesten vormen input voor het bepalen en monitoren van de risicocapaciteit en de risicobereidheid van de bank. De reverse stresstest en de kapitaaltoereikendheid onder stress zijn onderdeel van het ICAAP en vormen onder andere input voor het herstelplan.

#### RATING AGENCIES

De kredietwaardigheid van de bank wordt ook door rating agencies beoordeeld: S&P, Moody's en Fitch. De rating agencies kijken bij de bepaling van de rating onder meer naar de kapitaalpositie van de bank. Om ervoor te zorgen dat onze kapitaalratio's aansluiten bij onze ratingambitie, betrekken we de bijbehorende kapitaalvereisten in onze kapitaalplanning. Meer informatie over onze credit ratings is opgenomen in [paragraaf 3.9.7](#).

#### CONTINUE KAPITAALTOEREIKENDHEIDSTOETS

##### Capital Adequacy Assessment Report

We streven ernaar de toereikendheid van ons kapitaal continu te toetsen om deze tijdig te kunnen bijsturen. De basis hiervoor vormt de kapitaalplanning: die stellen we jaarlijks gelijktijdig met het Operationeel Plan vast en bevat een prognose van onze kapitaalpositie en -vereisten gedurende een tijdshorizon van meerdere jaren. Hierbij betrekken we ook de invloed van toekomstige regelgeving. Maandelijks herijken we deze kapitaalplanning op basis van de meest recente cijfers en kwalitatieve inzichten in het Capital Adequacy Assessment Report (CAAR). Op basis van deze beoordeling sturen we, wanneer nodig, het kapitaal naar het gewenste niveau door bijvoorbeeld nieuw kapitaal aan te trekken.

##### Internal Capital Adequacy Assessment Process

Het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) behelst het gehele doorlopende kapitaalmanagement proces, gericht op de door de toezichthouders gestelde eisen voor kapitaaltoereikendheid. Jaarlijks stellen we een ICAAP-rapportage op waarin we de toezichthouder informeren over de procesmatige inrichting en uitkomsten van het ICAAP. Op basis hiervan beoordeelt de toezichthouder de uitkomst van het ICAAP als onderdeel van het SREP-proces.

#### HERSTELPLAN EN CONTINGENCY PLANNING

Naar aanleiding van de financiële crisis is er meer focus komen te liggen op contingency planning, de planning voor onvoorziene omstandigheden. De contingency planning is onderdeel van het herstelplan. Het belangrijkste doel van het herstelplan is het voorbereiden van de Volksbank op een crisis, zodanig dat we op eigen kracht kunnen herstellen en de continuïteit van de Volksbank kunnen waarborgen.

Contingency planning omvat het opstellen en implementeren van een actieplan waarmee we tijdig maatregelen kunnen nemen zodra de kapitaalpositie (voorzien of onverwacht) verslechtert, bijvoorbeeld als gevolg van nadelige financiële marktomstandigheden. Behalve op kapitaalaspecten monitoren we ook op eventuele liquiditeitsproblemen. Signalering van mogelijke kapitaal- of liquiditeitsproblemen vindt plaats door frequente monitoring van 'early warning

indicatoren'. Waardeveranderingen van de indicatoren kunnen duiden op het ontstaan van stress.

Op basis hiervan kan vervolgens het herstelplan worden geactiveerd. De reeks beschikbare maatregelen uit het herstelplan helpen ons vervolgens om de ratio's te versterken en op eigen kracht te herstellen. De beschikbare maatregelen hebben een brede scope en hebben betrekking op zowel het kapitaal en de liquiditeit als op de operatie en de communicatie. De keuze van de in te zetten maatregelen – zoals bijvoorbeeld het aantrekken van nieuw kapitaal, het verlagen van de risicogewogen activa, het aantrekken van financiering op basis van onderpand, het inregelen van de back-up voor kritieke systemen of applicaties – is afhankelijk van de aard en de zwaarte van de verslechterde omstandigheden.

De belangrijkste elementen van het herstelplan zijn:

- het bepalen van een aantal (zware) stress-scenario's;
- het bepalen van de meest geschikte herstelmaatregelen die we kunnen inzetten;
- het analyseren van het daadwerkelijke herstel als gevolg van die maatregelen ('recoverability assessment').

Jaarlijks actualiseren we het herstelplan. We delen en bespreken het met DNB in de hoedanigheid van National Resolution Authority (NRA).

### 3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen

#### BCBS-CONSULTATIES

##### HERZIENE STANDAARDBENADERING VOOR KREDIETRISICO-RWA

Het BCBS is voornemens de standaardbenadering voor de risico gewogen activa (risk weighted assets, RWA) voor kredietrisico te herzien en een capital floor toe te passen op de uitkomst voor de kredietrisico-RWA. Die wordt berekend op basis van interne modellenbenaderingen aan de hand van deze herziene standaardbenadering. 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 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 kredietrisico-RWA kunnen verdubbelen na toepassing van een capital output floor van 75%. Verder kan volgens het BCBS voorstel de risicoweging van particuliere hypotheken bij de herziene standaardbenadering oplopen tot 100% als de vereiste documentatie niet aanwezig is. De behandeling van NHG-gegarandeerde hypotheken komt in het consultatiedocument niet aan de orde.

De Volksbank houdt in de kapitaalplanning rekening met de mogelijke invloed van de BCBS-herzieningen zoals berekend in de QIS. De toepassing van de mogelijke risicoweging van de woninghypotheken ultimo 2016 leidt tot een pro forma Tier 1-kernkapitaalratio die nog altijd ruim boven de uit het SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaaleis ligt.

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 BCBS-onderhandelingen zullen worden voorgezet. Het is zelfs niet uitgesloten dat er een volledige review van de tot dusver gerealiseerde BCBS-akkoorden komt. 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: VERANDERINGEN IN INTERNE MODELLENBENADERINGEN

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 (bijvoorbeeld input floors voor PD (0,05%) en LGD (10%) voor particuliere hypotheken).

In juni 2016 voerde het BCBS een extra ad hoc QIS uit om het effect van dit voorstel te beoordelen. Op basis van de ad hoc QIS is het effect op de risicoweging van de woninghypotheken van de Volksbank naar verwachting beperkt tot circa 1%-punt.

Vanuit het BCBS ligt er tevens een voorstel om de kapitaalberekening voor operationele risico's uit te breiden met gebruik van interne verliesgegevens. Het moment van implementatie van deze regelgeving is nog niet bekend, maar zal naar verwachting nog niet in 2017 plaatsvinden.

#### 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 te wijzigen in verwerking tegen geamortiseerde kostprijs. Dit speelt voor de verwerking van de DBV-hypotheek, die op dit moment plaatsvindt op basis van een reële waarde classificatie. 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. Ultimo 2016 zou dit hebben geleid tot een negatief effect op het eigen vermogen 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 volatiliteit 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 te kunnen ingrijpen. 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 (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) 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 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 TLAC-raamwerk beschreven zoals voorgesteld door de Financial Stability Board voor mondiale systeembanken (Global Systemically Important Institutions, 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 (zogenoemde senior resolution notes). Deze categorie zou gedurende een afwikkeling alleen bij een bail-in moeten 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 de toewijzing van de Volksbank als afwikkelingsentiteit ondersteunt ('OpCo financieringsmodel'). 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.

### 3.6.5 Kapitaalstructuur

De Volksbank heeft een sterke kapitaalpositie, zowel wat betreft risicogewogen kapitaalratio's als wat betreft leverage ratio. Inclusief de mogelijke invloed van de nieuwe kapitaaleisen die door het BCBS worden besproken, verwacht de Volksbank op een Tier 1-kernkapitaalratio uit te komen die ruim boven de minimale Tier 1-kernkapitaaleis ligt die voortkomt uit het SREP. Het is echter nog onduidelijk hoe groot deze invloed precies zal zijn.

De kapitaalstructuur van de Volksbank bestaat uit Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal en ziet er als volgt uit:

#### Kapitalisatie Audited

in miljoenen euro's	CRD IV transitieel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	2016	2015	2016	2015
<b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b>	<b>3.541</b>	<b>3.302</b>	<b>3.541</b>	<b>3.302</b>
Niet in aanmerking komende tussentijdse winsten	-223	-104	-223	-104
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren <sup>1</sup>	--	-2	--	--
<b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder voor CRD IV doeleinden</b>	<b>3.318</b>	<b>3.196</b>	<b>3.318</b>	<b>3.196</b>
Toename van eigen vermogen die voortvloeit uit gesecuriteerde activa	--	-9	--	-9
Cashflow hedge reserve <sup>2</sup>	-44	-57	-44	-57
Reële waarde reserve <sup>2</sup>	-54	-67	--	--
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-3	-3	-3
<b>Totaal prudentiële filters</b>	<b>-101</b>	<b>-136</b>	<b>-47</b>	<b>-69</b>
Immateriële vaste activa	-15	-15	-15	-15
Uitgestelde belastingvorderingen	--	--	--	--
IRB-tekort <sup>3</sup>	-38	-29	-47	-42
Faciliteit SRH <sup>4</sup>	--	-100	--	-100
<b>Totaal kapitaalafrekkosten</b>	<b>-53</b>	<b>-144</b>	<b>-62</b>	<b>-157</b>
<b>Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen</b>	<b>-154</b>	<b>-280</b>	<b>-109</b>	<b>-226</b>
<b>CRD IV Tier 1-kernkapitaal</b>	<b>3.164</b>	<b>2.916</b>	<b>3.209</b>	<b>2.970</b>
Aanvullend Tier 1-kapitaal	--	--	--	--
<b>Tier 1-kapitaal</b>	<b>3.164</b>	<b>2.916</b>	<b>3.209</b>	<b>2.970</b>
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	493	500	493
IRB-tekort <sup>3</sup>	-9	-12	--	--
<b>Totaal Tier 2-kapitaal</b>	<b>491</b>	<b>481</b>	<b>500</b>	<b>493</b>
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.655</b>	<b>3.397</b>	<b>3.709</b>	<b>3.463</b>

- 1 In 2015 werd een nog te amortiseren transactieresultaat op een afgewikkelde Tier 2-lening rechtstreeks in aftrek gebracht op het aandeelhoudersvermogen (€ 2 miljoen). Daarnaast worden de cashflow hedge- en de reële waarde reserve afzonderlijk gepresenteerd. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.
- 2 Met ingang van 2015 wordt een nog te amortiseren transactieresultaat op een afgewikkelde Tier 2-lening rechtstreeks in aftrek gebracht op het aandeelhoudersvermogen (€ 2 miljoen). Daarnaast worden de cashflow hedge- en de reële waarde reserve afzonderlijk gepresenteerd. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.
- 3 Het IRB tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheeklen. Gedurende de transitionele fase komt deze shortfall (die initieel gelijk verdeeld werd over Tier 1- en Tier 2-kapitaal) voor een steeds groter deel ten laste van het Tier 1-kapitaal.
- 4 In februari 2016 is de € 100 miljoen kredietfaciliteit tussen SNS Bank en SRH (voorheen SNS REAAL) beëindigd en terugbetaald. Het wegvallen van deze aftrekpost heeft een effect van 0,9% op de Tier 1-(kern)kapitaalratio.

Het Tier 1-kernkapitaal steeg in 2016 van € 2.916 miljoen ultimo 2015 tot € 3.164 miljoen, voornamelijk door winstinhouding (gecorrigeerd voor dividendreservering) en een stijging van de Available For Sale (AFS) herwaarderingsreserve. Deze herwaarderingsreserve is het verschil tussen de marktwaarde en de boekwaarde van de AFS-beleggingsportefeuille. Daarnaast was de stijging van het Tier 1-kernkapitaal mede 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 dividendreservering<sup>9</sup> over 2016, leidde dit tot een netto toename van het Tier 1-

kernkapitaal van € 110 miljoen. Als resultante hiervan wordt 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.

### Tier 2-kapitaalinstrumenten Audited

in miljoenen euro's

Tier 2	Vervaldatum	Eerste call-optie datum	Nominaal bedrag	
			2016	2015
Obligatielening	5-nov-2025	5-nov-2020	500	500
<b>Totaal</b>			<b>500</b>	<b>500</b>

In 2015 zijn achtergestelde Tier 2-obligaties met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. De boekwaarde van deze obligaties bedroeg ultimo 2016 € 501 miljoen (2015: € 493 miljoen).

### 3.6.6 Cijfers, ratio's en trends

#### RISICOGEWOGEN ACTIVA

Pillar 1 bepaalt de minimale kapitaalvereisten op basis van de risicogewogen activa (RWA) voor drie risicotypen: kredietrisico, marktrisico en operationeel risico.

Voor het bepalen van het kredietrisico in de portefeuille met particuliere hypotheke gebruikt de Volksbank een Advanced Internal Rating Based (Advanced IRB, of AIRB) model, genaamd PHIRM<sup>10</sup>. Meer informatie over ons interne model is te vinden in [paragraaf 3.7.4](#). Voor de berekening van het kredietrisico van overige portefeuilles, de berekening van het marktrisico en operationeel risico gebruiken we geen interne modellen maar de Standardised Approach (SA). Meer informatie over marktrisico is opgenomen in [paragraaf 3.8](#), operationeel risico is beschreven in [paragraaf 3.10](#).

De volgende tabel toont de risicogewogen activa per risicotype, exposurecategorie en de wijze van berekening:

<sup>9</sup> De dividendreservering is gebaseerd op de bovenste grens van het doelbereik van de pay-out ratio. Bij een hogere dividendreservering dan het daadwerkelijk uit te keren dividend zal het overschot ten gunste van het Tier 1-kernkapitaal vrijvallen na de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2017.

<sup>10</sup>Particuliere Hypotheken Interne Rating Model

## Risicogewogen activa (RWA) en kapitaal(eis) Audited

in miljoenen euro's	EAD <sup>1</sup>		RWA		8% Pillar 1 Kapitaal(eis)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>KREDIETRISICO INTERNE RATINGS BENADERING</b>						
Particuliere hypotheek <sup>2</sup>	43.447	42.052	5.913	6.134	473	491
Securitisatieposities	51	619	4	80	--	6
Overig	--	--	591	642	47	51
<b>Totaal kredietrisico IRB benadering</b>	<b>43.498</b>	<b>42.671</b>	<b>6.508</b>	<b>6.856</b>	<b>520</b>	<b>548</b>
<b>KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING</b>						
Centrale overheden en centrale banken	6.989	7.745	194	170	16	14
Regionale en lokale overheden	2.761	2.531	--	--	--	--
Publiekrechtelijke lichamen	35	44	9	12	1	1
Multilaterale ontwikkelingsbanken	282	284	--	--	--	--
Internationale organisaties	--	15	--	--	--	--
Financiële instellingen	943	1.286	299	447	24	36
Ondernemingen	1.095	812	505	424	40	34
Particulieren exclusief hypotheek	181	201	136	151	11	12
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.002	1.122	687	780	55	62
Exposures in default	93	137	111	161	9	13
Covered bonds	--	--	--	--	--	--
Aandelen	21	25	21	25	2	2
Overige posten	350	260	260	195	21	16
<b>Totaal kredietrisico gestandaardiseerde benadering</b>	<b>13.752</b>	<b>14.462</b>	<b>2.222</b>	<b>2.365</b>	<b>179</b>	<b>190</b>
<b>MARKTRISICO (GESTANDAARDISEERDE BENADERING)</b>						
- Verhandelde schuldinstrumenten	2.765	2.526	88	206	7	16
- Aandelen	--	1	--	3	--	--
<b>OPERATIONEEL RISICO</b>						
- Gestandaardiseerde benadering	--	--	1.672	1.698	134	136
<b>Totaal markt- en operationeel risico</b>	<b>2.765</b>	<b>2.527</b>	<b>1.760</b>	<b>1.907</b>	<b>141</b>	<b>152</b>
Credit Valuation Adjustment (CVA)	--	--	334	385	27	31
<b>Totaal de Volksbank</b>	<b>60.015</b>	<b>59.660</b>	<b>10.824</b>	<b>11.513</b>	<b>867</b>	<b>921</b>

1 De EAD is de exposure op een tegenpartij op rapportagemoment. Voor de IRB gewogen hypotheek is de EAD gelijk aan de resterende hoofdsom van de hypotheek verhoogd met drie aanvullende rentetermijnen, vertragingsrente en eventuele niet getrokken kredietfaciliteiten.

2 Voor de bepaling van de RWA van de particuliere hypotheek wordt gebruik gemaakt van een model dat is goedgekeurd door DNB.

De Exposure at Default (EAD) is ultimo 2016 toegenomen van € 59,7 miljard naar € 60,0 miljard. Dit is met name veroorzaakt door de verhoging van de EAD in de categorie 'Particuliere hypotheek' van € 42,1 miljard naar € 43,4 miljard. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de beëindiging van de securitisatietransactie Hermes XII (toename EAD € 1,0 miljard). Naast de groei van de EAD voor particulier hypotheek steeg de positie in obligaties in de handelsportefeuille met € 0,2 miljard. De toename van de EAD vanuit deze ontwikkelingen werd grotendeels gecompenseerd door een daling van de securitisatieposities met € 0,6 miljard en een daling van posities in centrale overheden en centrale banken met € 0,8 miljard.

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 € 661 miljoen. Daarnaast werd in maart 2016 de securitisatie Hermes XII beëindigd, wat leidde tot een toename van de IRB RWA van € 171 miljoen. Deze stijgingen van de RWA werden echter meer dan tenietgedaan door een daling van € 1,1 miljard door lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's) als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. De gemiddelde risicoweging<sup>11</sup> van particuliere hypotheek

<sup>11</sup> Ook aangeduid als RWA density. Deze wordt gedefinieerd als de risicogewogen activa gedeeld door de Exposure at Default.

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.

De voorstellen van het BCBS, zoals toegelicht in paragraaf 3.6.4, leiden naar verwachting tot een significante toename van de RWA.

## Ontwikkeling RWA

in miljoenen euro's	2016	2015
Stand begin van het jaar	11.513	13.771
<b>KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING</b>		
Ontwikkeling portefeuille	-143	-1.522
Mutatie CVA kredietrisico	-51	102
<b>Totale mutatie gestandaardiseerde benadering</b>	<b>-194</b>	<b>-1.420</b>
<b>KREDIETRISICO IRB BENADERING</b>		
Re-risking (calls securitisatieprogramma's)	171	433
Mutatie investorposition securitisatie	-44	--
Modelupdates	661	--
Ontwikkeling portefeuille (inclusief PD en LGD-migraties)	-1.136	-1.333
<b>Totale mutatie IRB benadering</b>	<b>-348</b>	<b>-900</b>
Marktrisico ontwikkeling	-66	-70
Marktrisico verkoop portefeuille	-55	--
Operationeel risico	-26	132
<b>Totale mutatie</b>	<b>-689</b>	<b>-2.258</b>
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>10.824</b>	<b>11.513</b>

## KAPITAALRATIO'S

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kapitaalratio's in 2016 weer:

## Kapitaalratio's

in miljoenen euro's	CRD IV transitioneel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	2016	2015	2016	2015
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.164	2.916	3.209	2.970
Tier 1-kapitaal	3.164	2.916	3.209	2.970
Totaal kapitaal	3.655	3.397	3.709	3.463
<b>Risicogewogen activa</b>	<b>10.824</b>	<b>11.513</b>	<b>10.824</b>	<b>11.513</b>
Risico exposure gedefinieerd door CRR	60.331	61.464	60.360	61.518
Tier 1-kernkapitaalratio	29,2%	25,3%	29,6%	25,8%
Tier 1-kapitaalratio	29,2%	25,3%	29,6%	25,8%
Totaal kapitaalratio	33,8%	29,5%	34,3%	30,1%
Leverage ratio	5,2%	4,7%	5,3%	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 het SREP voortkomende Tier 1-kernkapitaaleis van 9,25 %. De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio steeg naar 29,6%, van 25,8% ultimo 2015. Ultimo 2016 bedroegen de Tier 2-kapitaal vermogensbestanddelen € 491 miljoen, inclusief de voorgeschreven aanpassing van € 9 miljoen in verband met het IRB-tekort. In 2016 steeg de totaal kapitaalratio van 29,5% naar 33,8%.

De relatief hoge risicogewogen kapitaalratio's van de Volksbank zullen door de BCBS-voorstellen naar verwachting afnemen, zoals toegelicht in paragraaf 3.6.4. De benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de leverage ratio target – nu de meest bindende kapitaaltarget – zal naar verwachting lager zijn dan de benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de risicogewogen targets.

Gegeven de huidige sterke kapitaalpositie van de Volksbank zullen de kapitaalratio's ook na invoering van de BCBS-voorstellen naar verwachting nog steeds hoger zijn dan onze interne targets en externe vereisten.



## LEVERAGE RATIO

De leverage ratio is de verhouding tussen de hoeveelheid Tier 1-kapitaal en de totale risico-exposure van een bank. Een minimumniveau voor de leverage ratio moet voorkomen dat banken overmatige schulden opbouwen. Het verwachte wettelijk minimum voor de leverage ratio in Nederland is 4%.

Onderstaande tabel toont de leverage ratio voor de Volksbank volgens de door de CRR voorgeschreven opbouw van het risico-exposure en het vermogen.

### Leverage ratio

in miljoenen euro's	2016	2015
<b>POSITIEWAARDEN</b>		
Derivaten: marktwaarde	310	763
Derivaten: opslag mark-to-marketmethode	272	276
Buiten de balans: niet opgenomen kredietfaciliteiten	186	77
Buiten de balans: met gemiddeld/laag risico	311	184
Overige activa	59.406	60.444
<b>VERMOGENSAANPASSINGEN EN VOORGESCHREVEN AANPASSINGEN</b>		
Tier 1-kapitaal – transitieel	3.164	2.916
Tier 1-kapitaal – volledig ingefaseerd	3.209	2.970
Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1 transitieel)	-154	-280
Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1 volledig ingefaseerd)	-109	-226
<b>RISICO EXPOSURE GEDEFINIEERD DOOR CRR</b>		
Transitieel	60.331	61.464
Volledig ingefaseerd	60.360	61.518
<b>LEVERAGE RATIO</b>		
Transitieel	5,2%	4,7%
Volledig ingefaseerd	5,3%	4,8%

De transitieele 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 van € 1,1 miljard. Deze laatste werd hoofdzakelijk veroorzaakt door een evengrote 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.

## MREL

De onderstaande tabel toont de risico-ongewogen en de risicogewogen MREL-ratio's ultimo 2016 en 2015<sup>12</sup>. De risico-ongewogen maatstaven laten het bedrag aan voor MREL in aanmerking komende verplichtingen zien ten opzichte van de totale exposure van de Volksbank, terwijl de risicogewogen maatstaven het bedrag aan voor MREL in aanmerking komende verplichtingen ten opzichte van de RWA weergeven.

<sup>12</sup>Vanaf juni 2016 hebben we 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	2016	2015 <sup>1</sup>
Tier 1-kernkapitaal	3.164	2.916
Tier 2-kapitaal	491	481
<b>Totaal kapitaal</b>	<b>3.655</b>	<b>3.397</b>
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.126	1.597
<b>Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen</b>	<b>4.781</b>	<b>4.994</b>
Risico exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.636	60.592
Risicogewogen activa	10.824	11.513

### MREL BRRD

MREL (Totaal kapitaal)	6,1%	5,6%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	8,0%	8,2%

### MREL Risicogewogen activa

MREL (Totaal kapitaal)	33,8%	29,5%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	44,2%	43,4%

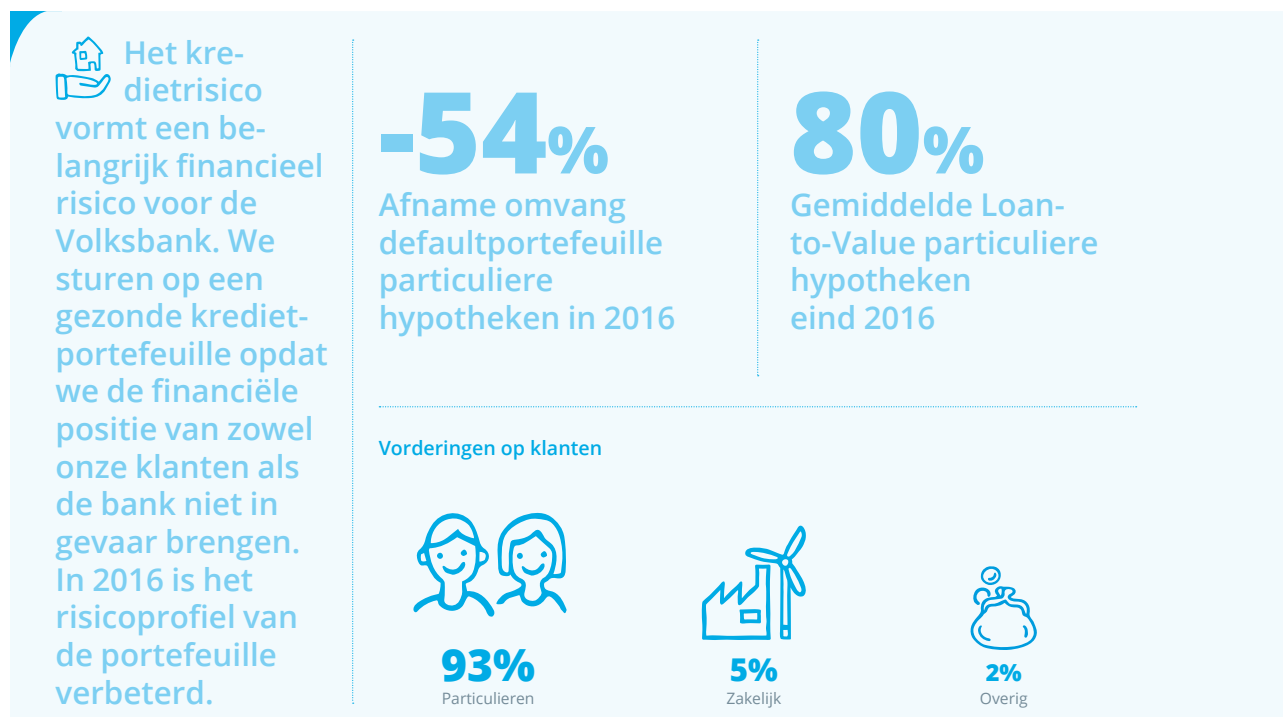
<sup>1</sup> De 2015 cijfers zijn aangepast op basis van aangescherpte interpretatie van de regelgeving.

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 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.

De Volksbank volgt de ontwikkelingen op het gebied van MREL nauwlettend en is van plan haar gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen overeenkomstig te versterken en te diversifiëren.

## 3.7 Kredietrisico



### 3.7.1 Risicoprofiel

#### PARTICULIERE HYPOTHEKEN EN OVERIGE PARTICULIERE KREDIETEN

Het kredietrisicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille in de Nederlandse markt bepaalt in belangrijke mate het kredietrisico van de Volksbank vanwege de omvang ten opzichte van de totale balans. De hypotheekportefeuille kent een laag kredietrisicoprofiel. De omvang van de particuliere hypotheekportefeuille bedraagt ultimo 2016 bruto € 44,9 miljard.

Het kredietrisicoprofiel van de portefeuille is in 2016 verder verbeterd. We verkopen geen nieuwe spaar- en beleggingshypotheekleningen meer, omdat ze onaantrekkelijk zijn geworden voor onze klanten door fiscale ingrepen van de overheid. Daarnaast zijn aflossingsvrije hypotheekleningen fiscaal steeds minder aantrekkelijk vanwege overheidsmaatregelen. Als gevolg hiervan vindt op portefeuilleniveau een geleidelijke verschuiving plaats naar de categorieën annuïteiten- en lineaire hypotheekleningen. Door deze ontwikkelingen zal de exposure per klant dalen en de dekking relatief toenemen. Daarnaast is het risicoprofiel verder verbeterd door de aantrekkende economie en de verscherpte interne maatregelen.

Naast de particuliere hypotheekportefeuille is er een relatief kleine portefeuille met overige particuliere kredieten. Deze portefeuille van bruto € 191 miljoen omvat 0,4% van het totaal aan vorderingen op klanten. Onder deze portefeuille vallen kredietproducten zoals doorlopende kredieten, debetstanden op betaalrekeningen, persoonlijke leningen, credit cards en effectenbevoorschotting.

#### MKB-PORTEFEUILLE

De portefeuille zakelijke kredieten kenmerkt zich door kredietverlening aan het midden- en kleinbedrijf (mkb) op basis van hypothecaire zekerheid. Deze portefeuille kent een risicoprofiel dat past binnen de risicobereidheid van de bank.

De totale leningenportefeuille bestaat uit ruim 3.800 klanten en heeft een omvang van bruto € 909 miljoen.

In de leningenportefeuille maken we onderscheid op basis van kredietobligo en kredietlimiet. De portefeuille bestaat voornamelijk uit klanten met een kredietlimiet tot € 1 miljoen.

We beogen een reductie van het risicoprofiel. Enerzijds streven we naar behoud van klanten die binnen onze risicobereidheid passen en waarbij we indien gewenst kunnen overgaan tot aanvullende kredietverlening. Anderzijds kijken we naar de mogelijkheden bij klanten om extra of versneld af te lossen, waardoor de omvang van de portefeuille daalt. Het beleid van de bank is in 2016 niet gewijzigd.

#### ONDERHANDSE LENINGEN EN DUURZAME FINANCIERING

De portefeuille met onderhandse leningen en duurzame financieringen betreft de zakelijke portefeuille van de Volksbank, exclusief de zakelijke kredieten aan het mkb. Deze portefeuille bestaat hoofdzakelijk uit de ASN Bank-portefeuille en leningen aan VIVAT.

De ASN Bank-portefeuille bevat vooral leningen aan woningbouwcorporaties, zorginstellingen en ondernemingen die in eigendom zijn van of gerelateerd zijn aan de overheid. Deze sectoren sluiten goed aan bij de doelstellingen van de Volksbank en het merk ASN Bank vanwege hun maatschappelijk karakter. Veelal is voor deze leningen een overheidsgarantie afgegeven of geldt er een garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) of het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). Deze portefeuille kent daardoor een laag risico. Daarnaast is een deel van de onderhandse leningen ondergebracht in duurzame financieringen via ASN Bank. Deze leningen verstrekken we aan sectoren die bijdragen aan een duurzame samenleving, vooral de sector duurzame energie.

Hierdoor zou een concentratierisico kunnen ontstaan. We mitigeren dit risico door een gedegen kennis van de sector, een zorgvuldige spreiding van uitzettingen naar geografie, naar type energieopwekking (zon, wind, warmte-koudeopslag), naar achterliggende sponsor en naar leveranciers (zonnepanelen, windturbines). Daarnaast bedingen we voldoende zekerheden en herstelcondities. Bij de kredieten die we verstrekken aan duurzame energieprojecten is voor een groot deel sprake van door overheden gegarandeerde stroomprijzen en gegarandeerde afnamecontracten, zodat dalingen van de energieprijzen op de markt een beperkte invloed hebben op de inkomsten van de projecten.

De onderhandse leningenportefeuille van de overige zakelijke portefeuille bestaat voornamelijk uit leningen aan voormalige zustermaatschappij VIVAT, die deelneemt aan onze securitisatieprogramma's. Binnen het securitisatieprogramma van de bank securitiseren we spaarhypotheken, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de bank. Hierbij ontvangt VIVAT een lening van de bank ter financiering van sub-participaties in deze securitisatie-entiteiten. De door de klant gestorte spaarpremies in deze polissen mogen uitsluitend bij de bank worden aangehouden. De verstrekte leningen hebben dezelfde omvang als de gestorte spaarpremies (31 december 2016: € 725 miljoen; 31 december 2015: € 763 miljoen). Omdat de leningen aan VIVAT in geval van een default mogen worden verrekend met de door VIVAT bij de bank aangehouden spaarpremies, resteert er voor de Volksbank geen kredietrisico op deze uitzetting.

#### VORDERINGEN OP DE OVERHEID

Bij de vorderingen op de overheid gaat het veelal om leningen die zijn verstrekt aan lagere overheden (gemeentes en provincies) dan wel (publiekrechtelijke) instanties met een overheidsgarantie. Daarnaast is er sprake van kasgelduitzettingen bij gemeentes.

#### VORDERINGEN OP BANKEN EN BELEGGINGEN

De vorderingen op banken en de beleggingen zijn grotendeels het gevolg van het liquiditeitsmanagement. Ze hebben een laag kredietrisico vanwege de hoge eisen waaraan ze moeten voldoen om in de liquiditeitsportefeuille te worden opgenomen.

#### RENTEDERIVATEN

In het kader van het balansmanagement maken we gebruik van rentederivaten. Deze derivatenposities veroorzaken een tegenpartijrisico dat vanaf een

contractueel afgesproken waarde is gedekt door onderpand. Per tegenpartij is een maximum kredietbedrag afgesproken, de zogenoemde kredietlijn.

### 3.7.2 Management en beheersing Audited

#### PARTICULIERE HYPOTHEKEN

Bij kredietrisicobeheer kijken we zowel naar beheer op portefeuilleniveau als naar de individuele klant.

Op portefeuilleniveau kijken we naar de karakteristieken in termen van instroom, uitstroom, status van de performing portefeuille en van de non-performing portefeuille.

Bij de verstrekking van nieuwe leningen (de instroom) zien we erop toe dat de verstrekte hypotheek voldoet aan normen die we hanteren voor onder meer het inkomen van de klant en het onderpand. Het klantbelang staat voorop, conform ons manifest. We streven ernaar een hypotheek te verstrekken die de klant financieel kan dragen.

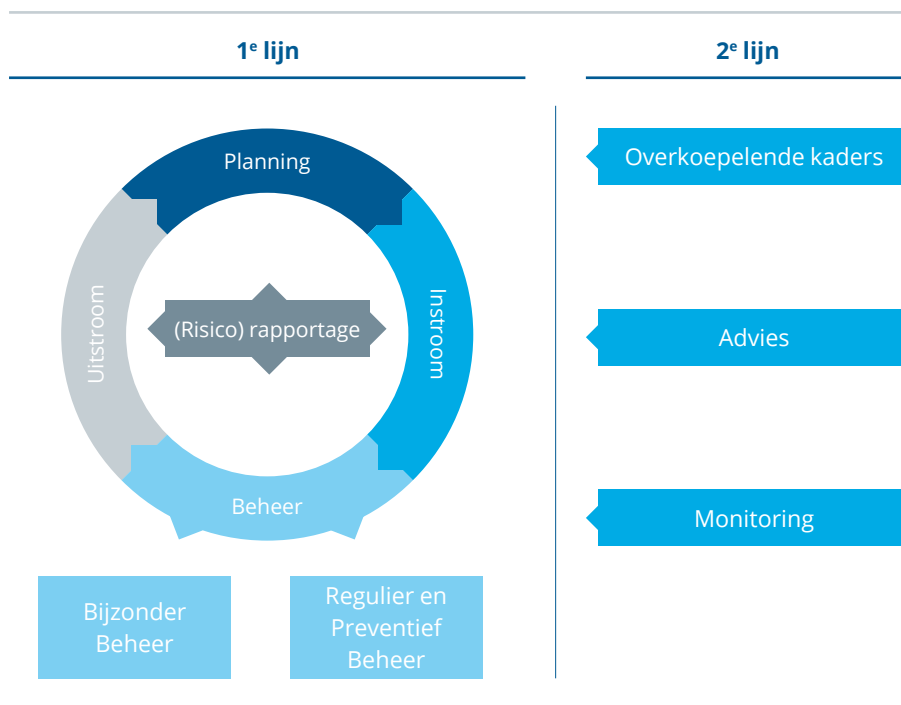
We voorspellen de duurzame betaalbaarheid door en voor de klant, onder meer door gebruik te maken van de acceptatiescorekaart. Potentiële verliezen als gevolg van het kredietrisico beperken we door voorwaarden te stellen aan de zekerheden, zoals de waarde van het onderpand en al dan niet een garantiestelling van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Zie ook [paragraaf 3.7.10](#) over risicomitigerende maatregelen.

Bij de uitstroom uit de portefeuille besteden we separaat aandacht aan beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare aflossingen. We kijken zowel naar de redenen om af te lossen als naar de kenmerken van deze posten in termen van kwaliteit en geprognosticeerd verwacht verlies (Expected Loss).

De ontwikkeling van de performing portefeuille monitoren we vooral op kwaliteit, de dekkingswaarden (zoals de gemiddelde Loan-to-Value of het percentage NHG-dekkingen) en de Expected Loss.

Als onderdeel van de beheersing stelt de tweede lijn kaders vast. Ze monitort en adviseert over de kwaliteit van de kredietexposures en de beheersing ervan.

### Kredietbeheerproces



## Vroegtijdige hulp aan klanten die problemen krijgen met het betalen van hypotheeklasten

### BIJZONDER BEHEER PARTICULIERE KLANTEN

We beheersen het kredietrisico met een actief en klantgericht beleid op klanten met betalingsachterstanden in de achterstands- en default- (non-performing) portefeuille. We bieden vroegtijdig hulp aan klanten die problemen krijgen met het betalen van hypotheeklasten. Samen met de klant zoeken we naar oplossingen die het klantbelang en het belang van de bank dienen. Uitgangspunt is dat de klant kan blijven wonen in het huis en de hypotheeklasten in de toekomst kan blijven voldoen. Als een klant werkelijk niet kan voldoen aan de verplichtingen, kunnen we in samenspraak met de klant overgaan tot een betalingsmaatregel of een herstructurering (de zogeheten forbearance, zie hierna). Als herstel niet mogelijk is, begeleiden we de klant bij verkoop van het huis.

### FORBEARANCE

Onder 'forbearance' verstaan we een afspraak of regeling met de klant die een tijdelijke of blijvende wijziging inhoudt van de lening, leningvoorwaarden en/of betaalcondities. Dat doen we om te voorkomen dat betalingsproblemen ontstaan of oplopen. Of om te voorkomen dat de lening moet worden opgeëist. Dit komt voor bij situaties waarin verwacht wordt of mag gaan worden dat een klant zijn financiële verplichtingen niet meer kan voldoen. De maatregel kan tot gevolg hebben dat de bank een kredietverlies lijdt.

Vanaf einde 2016 nemen we forbearancemaatregelen op klantniveau. We hebben ervaren dat wanneer een klant betalingsproblemen heeft met een lening, de andere producten van de klant ook risico lopen. Forbearancemaatregelen passen we toe op alle producten van die klant en we merken alle contracten van die klant aan als 'forborne'. Dit past bij de dagelijkse praktijk bij bijzonder beheer, waar we naar de volledige klantsituatie kijken om te beslissen over passende maatregelen. We leggen de forbearancemaatregelen uniform vast waarbij voor maatregelen uit het verleden een zo goed mogelijke inschatting wordt gemaakt.

We evalueren voortdurend de beheersprocessen als onderdeel van de 'credit-cycle' op hun effectiviteit en voeren verbeteringen door waar mogelijk.

### MKB-PORTEFEUILLE

We monitoren het betaalgedrag van onze mkb-klanten met gedragsscoremodellen. Deze zijn in 2015 herontwikkeld en begin 2016 gevalideerd. De modellen helpen ons een beter inzicht te krijgen in het risicoprofiel van de leningportefeuilles en dragen daarmee bij aan de verdere verbetering van de beheerscyclus.

De modellen berekenen de voorspellende kans op wanbetaling en wat mogelijk het verlies voor de bank zal zijn wanneer wanbetaling zich voordoet. Zo ontdekken we eerder welke klanten een hoog risicoprofiel hebben. Als we vroegtijdig een hoger risicoprofiel ontdekken, hebben we meer mogelijkheden om in overleg met de klant passende maatregelen te treffen.

### BIJZONDER BEHEER ZAKELIJKE KLANTEN

We handelen direct en proactief zodra een zakelijke klant een betalingsachterstand krijgt, zelf aangeeft betalingsproblemen te verwachten of het gedragsscoremodel significant veranderde ratio's laat zien.

Samen met de klant inventariseren we de mogelijkheden waarmee de liquiditeits- en rentabiliteitspositie weer op orde kunnen komen. De continuïteit van de desbetreffende klant en de kans op herstel van het krediet vormen de belangrijke uitgangspunten. Zodra een klant herstelt en er sprake is van een stabiele situatie, vervalt het toezicht van bijzonder beheer en komt de klant weer terecht in de reguliere beheercyclus.

Herstel is niet altijd mogelijk. Wanneer dit het geval is, begeleiden we de klant bij de verkoop van het zakelijke onderpand. Het doel is de verliezen voor de klant en de bank te beperken.

### ONDERHANDSE LENINGEN EN DUURZAME FINANCIERINGEN ASN BANK-PORTEFEUILLE

De vermogensbeheerder ACTIAM beheert de ASN Bank-portefeuille volgens een strikt mandaat. Een belangrijke voorwaarde is dat de onderhandse leningen geen of beperkt kapitaalbeslag mogen hebben.

Voor de financiering van duurzame projecten gebruiken we een intern ontwikkeld ratingmodel. We bepalen daarmee een score op basis van kenmerken van de financieringsstructuur, de financiële draagkracht van het project en de betrokken partijen, de juridische omgeving van het project en de zekerheden. Deze score maakt het mogelijk de kredietkwaliteit van projecten onderling te vergelijken en de ontwikkelingen in de portefeuille te monitoren. Verder hanteren we een kredietklassemodel waarmee we de kredietkwaliteit van de zakelijke klanten monitoren.

In de markt voor duurzame financieringen liggen de rendementen laag, mede door druk op de tarieven. We spannen ons in om projecten te financieren die voldoen aan onze interne rendementsdoelstellingen. Naast rendementsdoelstellingen hanteren we doelstellingen om de CO<sub>2</sub> te reduceren. De impact hiervan nemen we mee in de besluitvorming over de financiering. De bank gaat niet over tot financiering indien een project niet voldoet aan de gestelde doelen.

#### RAPPORTAGES

We monitoren doorlopend de ontwikkelingen in de kredietportefeuilles en bijbehorende risico-indicatoren en rapporteren hierover periodiek aan het kredietcomité en de Directie.

Maandelijks stellen we per merk het dashboard voor de hypotheekportefeuille op en bespreken het met de relevante belanghebbenden in de hypotheekketen. Op kwartaalbasis verstrekken we een uitgebreide rapportage voor de kredietvoorzieningen. Hiermee geven we extra inzicht in de interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op de hoogte van de kredietvoorzieningen.

#### IFRS 9

De implementatie van IFRS 9 per 1 januari 2018 vereist een groot aantal wijzigingen voor het vaststellen van de voorzieningen conform de nieuwe IFRS 9 Impairment standaard. Ter voorbereiding hierop zijn er gedurende 2016 belangrijke stappen gezet. Hierbij is de nadruk gelegd op het uitwerken van de belangrijkste componenten van het IFRS 9 – Impairment raamwerk: de Expected Credit Loss (ECL)- modellen, het vaststellen van de 'Significant Increase in Credit Risk' en het proces voor het bepalen van de macro-economische voorspellingen. Bij het uitwerken van deze componenten zijn afdelingen uit de eerste en tweede lijn betrokken. Binnen het programma dat de Volksbank heeft opgezet voor de IFRS 9-implementatie laten we eveneens een onafhankelijke toetsing doen of de voorstellen compliant zijn met de vereisten binnen IFRS 9.

Voor de IFRS 9 ECL-modellen onderscheiden we een aantal portefeuilles gebaseerd op homogene kredietrisicokarakteristieken. Hiervan is de particuliere hypotheekportefeuille het grootst in omvang. Voor de modellering van de particuliere hypotheekportefeuille hebben we gedurende 2016 veel voortgang geboekt. Dit heeft geleid tot een ECL-model, dat we momenteel intern valideren en implementeren. Voor de overige portefeuilles bevinden de meeste ECL-modellen zich in de ontwikkelfase. In 2016 heeft er een eerste initiële simulatie van de IFRS 9 ECL-modellen plaatsgevonden, gebaseerd op conceptversies van modellen aangevuld met diverse aannames. In 2017 zullen we voor alle IFRS 9 ECL-portefeuilles parallelle runs uitvoeren om de implementatie en werking van de ECL-modellen te testen. We zijn verder de voorbereiding gestart voor het opstellen en aanpassen van gerelateerde beleidsstukken die vereist zijn onder IFRS 9.

#### STRESSTEST

Minstens één keer per jaar vindt een uitgebreide stresstest plaats, veelal als onderdeel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process. Tevens heeft de Volksbank in 2016 deelgenomen aan de SSM<sup>13</sup>SREP-stresstestexercitie. Deze stresstest vormt een aanvulling op de EU-brede stresstest door de EBA. Een van de belangrijkste elementen van de stresstest is het vaststellen van de impact van een extreem maar plausibel macro-economisch scenario op het kredietrisico van de Volksbank. Om dit te bepalen, maken we gebruik van portefeuillespecifieke modellen. Deze zijn gebaseerd op de historische relatie tussen de ontwikkelingen in de portefeuille en de belangrijkste macro-economische parameters. Bij het vaststellen van deze relatie houden we rekening met de karakteristieken van de

<sup>13</sup>SSM: Single Supervisory Mechanism

klant maar ook van contractuele eigenschappen zoals het type zekerheid. Voor een particuliere hypotheekportefeuille zijn de werkloosheidscijfers en huizenprijsontwikkeling de voornaamste macro-economische parameters. We onderzoeken tevens wat de gevoeligheden van de portefeuilles zijn voor de verschillende macro-economische parameters.

### 3.7.3 Cijfers, ratio's en trends

#### EXPOSURE KREDIETRISICO

De onderstaande tabel geeft de exposure kredietrisico op de balans weer. Hierbij houden we rekening met de gevormde voorzieningen die in aftrek zijn gebracht op de vorderingen. Er is geen rekening gehouden met ontvangen onderpand of andere instrumenten die het kredietrisico mitigeren.

#### Exposure kredietrisico Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Kas en kasequivalenten	2.297	2.259
Vorderingen op banken	2.532	2.081
Vorderingen op klanten	48.593	49.217
Beleggingen	5.139	5.708
Derivaten	1.533	1.993
Overigen	621	639
Activa aangehouden voor verkoop	--	16
<b>Exposure kredietrisico op de balans</b>	<b>60.715</b>	<b>61.913</b>
Off-balance kredietfaciliteiten en garanties	2.120	1.831
Terugkoopverplichtingen <sup>1</sup>	1.222	--
<b>Off-balance exposure kredietrisico</b>	<b>3.342</b>	<b>1.831</b>
<b>Totale maximale exposure kredietrisico</b>	<b>64.057</b>	<b>63.744</b>

<sup>1</sup> Met ingang van 2016 worden terugkoopverplichtingen voor hypotheekleningen opgenomen in de toezichtrapportage. Deze verplichtingen hebben een conversiefactor 0 en daardoor geen weging voor de EAD. In 2015 betrof dit een bedrag van € 1,4 miljard.

De meeste uitzettingen (2016: € 48,6 miljard of 80% van de exposure kredietrisico op de balans) hebben betrekking op 'Vorderingen op klanten'. De afname bij deze categorie heeft voornamelijk betrekking op een afname van € 0,5 miljard in de categorie leningen aan de overheid.

De categorie 'Kas en kasequivalenten' betreft tegoeden bij DNB en vorderingen op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand. De categorie 'Vorderingen op banken' betreft vorderingen op kredietinstellingen met een looptijd van één maand of langer.

De categorie 'Beleggingen' betreft hoofdzakelijk beleggingen in overheidsobligaties van EU-lidstaten of staatsobligaties in euro's. De derivatenpositie komt voort uit afdekking van het renterisico op het bankboek (inclusief de securitisatieprogramma's).

#### VORDERINGEN OP KLANTEN NAAR CATEGORIE EN REGIO

Onderstaande tabel geeft een nadere opsplitsing van de categorie 'Vorderingen op klanten'.

#### Vorderingen op klanten Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Particuliere kredieten	44.962	44.971
- waarvan particuliere hypotheekleningen	44.797	44.787
- waarvan overige particuliere kredieten	165	184
Zakelijk kredieten	2.578	2.729
- waarvan zakelijke kredieten aan mkb	835	990
- waarvan onderhandse leningen	1.743	1.739
Vorderingen op de overheid	1.053	1.517
<b>Totaal</b>	<b>48.593</b>	<b>49.217</b>

#### Vorderingen op klanten naar regio

in miljoenen euro's

47.856

Nederland



569

Europese Monetaire Unie  
excl. Nederland



168

Overig





De uitzettingen binnen 'Vorderingen op klanten' concentreren zich in de categorie 'Particuliere hypotheek' (92%). Een toelichting per categorie volgt in paragrafen 3.7.4 tot 3.7.8.

### Vorderingen op klanten naar regio Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Nederland	47.856	48.666
Europese Monetaire Unie excl. Nederland	569	470
Zwitserland	98	6
Verenigd Koninkrijk	38	40
Overig	32	35
<b>Totaal</b>	<b>48.593</b>	<b>49.217</b>

De tabel illustreert de concentratie op Nederlandse klanten, conform de strategie van de Volksbank.

### Vorderingen op klanten 2016 Audited

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand <sup>1</sup>	Non default	Voorziena default leningen <sup>2</sup>	In achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheek	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%
<b>Totaal particuliere kredieten</b>	<b>45.102</b>	<b>-105</b>	<b>-35</b>	<b>44.962</b>	<b>726</b>	<b>264</b>	<b>462</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>22,7%</b>
Mkb-kredieten <sup>3</sup>	909	-70	-4	835	146	--	146	16,1%	16,1%	47,9%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.743	--	--	1.743	--	--	--	--	--	--
Vorderingen op de overheid	1.053	--	--	1.053	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>	<b>48.807</b>	<b>-175</b>	<b>-39</b>	<b>48.593</b>	<b>872</b>	<b>264</b>	<b>608</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,2%</b>	<b>28,8%</b>

1 Particuliere hypotheek is exclusief leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde voor € 23 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 € 815 miljoen bruto mkb-hypotheek verantwoord.

### Vorderingen op klanten 2015 Audited

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand <sup>1</sup>	Non default	Voorziena default leningen <sup>2</sup>	In achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheek	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%
<b>Totaal particuliere kredieten</b>	<b>45.263</b>	<b>-240</b>	<b>-52</b>	<b>44.971</b>	<b>1.378</b>	<b>409</b>	<b>969</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>24,8%</b>
Mkb-kredieten <sup>3</sup>	1.089	-95	-4	990	178	--	178	16,3%	16,3%	53,4%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.739	--	--	1.739	--	--	--	--	--	--
Vorderingen op de overheid	1.517	--	--	1.517	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal vorderingen op klanten</b>	<b>49.608</b>	<b>-335</b>	<b>-56</b>	<b>49.217</b>	<b>1.556</b>	<b>409</b>	<b>1.147</b>	<b>3,1%</b>	<b>2,3%</b>	<b>29,2%</b>

1 Particuliere hypotheek is exclusief leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde voor € 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 € 943 miljoen bruto mkb-hypotheek verantwoord.

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 totale kredietvoorziening als percentage van de totale brutoleningen daalde tot 0,44%, van 0,79% ultimo 2015. Een nadere toelichting per portefeuille is in de paragrafen hierna opgenomen.

#### EXPOSURE AT DEFAULT

Hieronder is de exposure aan kredietrisico opgenomen op basis van de 'Exposure at Default' (EAD) uit de toezichthoudersrapportage. Uitgangspunt is de balans op basis van IFRS grondslagen. Zichtbaar is gemaakt welke aanpassingen daarop moeten worden gemaakt om tot de EAD te komen.

#### Totale Exposure at Default (EAD) Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Totale activa (IFRS balanstotaal)	61.561	62.690
Posten die niet onderhevig zijn aan kredietrisico	-846	-777
Exposure kredietrisico op de balans	60.715	61.913
<b>OFF-BALANCE VERPLICHTINGEN</b>		
Kredietfaciliteiten en garanties	2.120	1.831
Terugkoopverplichtingen <sup>1</sup>	1.222	--
<b>Totale maximale exposure kredietrisico</b>	<b>64.057</b>	<b>63.744</b>
Correcties op de activa <sup>2</sup>	--	-475
Waarderingsaanpassingen <sup>3</sup>	-4.735	-5.164
Herrekening off-balance sheet posten naar EAD waarde <sup>4</sup>	-2.072	-972
<b>Totale Exposure at Default</b>	<b>57.250</b>	<b>57.133</b>
Kredietrisico RWA gedeeld door totale EAD	15,2%	16,1%

- 1 Met ingang van 2016 worden terugkoopverplichtingen voor hypotheekportefeuilles opgenomen in de toezichtrapportage. Deze verplichtingen hebben een conversiefactor 0 en daardoor geen weging voor de EAD. In 2015 betrof dit een bedrag van € 1,4 miljard.
- 2 'Correcties op activa' betreffen de gesecuritiseerde hypotheekportefeuilles.
- 3 Onder 'Waarderingsaanpassingen' wordt gecorrigeerd voor hedge-accounting, saldo van netting van derivaatposities en add on voor potentiële toekomstige exposure en kredietrisicomitigerende posten (m.n. collateral).
- 4 De off-balance verplichtingen worden met behulp van een conversiefactor omgerekend naar de EAD waarde. De terugkoopverplichtingen hebben een conversiefactor 0 en daardoor geen weging voor de EAD.

### 3.7.4 Particuliere hypotheekportefeuilles

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2016

Positieve ontwikkelingen in de Nederlandse economie hebben bijgedragen aan een verbetering van de kredietkwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille. Het werkloosheidspercentage is afgenomen, waardoor de kans op wanbetaling door klanten is gedaald. Daarnaast zijn de huizenprijzen gestegen, wat een positief effect heeft op de dekkingswaarde.

De acceptatievoorwaarden voor hypotheekportefeuilles zijn in lijn gebracht met de aangescherpte risicobereidheid van de bank. De huidige en verwachte kredietwaardigheid van de klant is een essentieel onderdeel daarvan. Daarmee beperkt de bank het risico voor zowel haar klanten als voor zichzelf.

In het eerste halfjaar van 2016 hebben we een nieuwe methode ingevoerd waarmee we een meer gedetailleerde (per gemeente en soort vastgoed) en frequentere (maandelijks) indexatie van het onderpand verkrijgen. Deze nieuwe indexatiemethode leidde gemiddeld tot een kleine toename van de geïndexeerde onderpandswaarden.

We hebben het beleid op achterstanden en preventief beheer op de hypotheekportefeuille aangescherpt: dat versterkt de verbetering van de kredietkwaliteit. Het aantal voorziene defaultleningen daalde tot € 422 miljoen (€ 921 miljoen ultimo 2015). Deze daling was het gevolg van het geïntensiverde achterstandenbeheer ondersteund door de eerder genoemde economische ontwikkelingen. Dit leidde tot een lagere instroom van defaultleningen en een toename van het aantal hypotheekportefeuilles waarvoor de klant de betalingsachterstand heeft ingelopen. De dekkingsgraad verbeterde tot 19,0% (ultimo 2015: 22,5%), wat we kunnen zien als een weerspiegeling van de verbeterde kredietkwaliteit van de hypotheekportefeuille.

## KERNCIJFERS

Onderstaande tabel toont de balanswaarde van de particuliere hypotheekvorderingen, inclusief de specifieke voorziening en de Incurred but not Reported (IBNR) voorziening.

### Exposure particuliere hypotheek Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Particuliere hypotheek	44.911	45.044
Specifieke voorziening	-80	-207
IBNR-voorziening	-34	-50
<b>Totaal particuliere hypotheek</b>	<b>44.797</b>	<b>44.787</b>

De totale exposure op particuliere hypotheek is in 2016 nagenoeg gelijk gebleven, omdat nieuwe productie werd gecompenseerd door aflossingen; meer klanten geven er de voorkeur aan op hun hypotheek af te lossen nu de spaarrente zo laag is.

### Resterende hoofdsommen particuliere hypotheek Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Balanswaarde particuliere hypotheek	44.797	44.787
Kredietvoorziening	114	257
IFRS waarderingsaanpassingen <sup>1</sup>	-667	-812
<b>Totaal resterende hoofdsommen</b>	<b>44.244</b>	<b>44.232</b>

<sup>1</sup> Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

### Resterende hoofdsommen naar merk

in miljoenen euro's	2016	2015
BLG Wonen	15.282	14.735
RegioBank	6.149	5.538
SNS	22.813	23.959
<b>Totaal resterende hoofdsommen</b>	<b>44.244</b>	<b>44.232</b>

Zoals blijkt uit bovenstaande tabel beheert het merk SNS het grootste deel van de hypotheekportefeuille binnen de Volksbank. Ze neemt ruim de helft (52%) van de portefeuille voor haar rekening.

### Resterende hoofdsommen naar aflossingsvorm

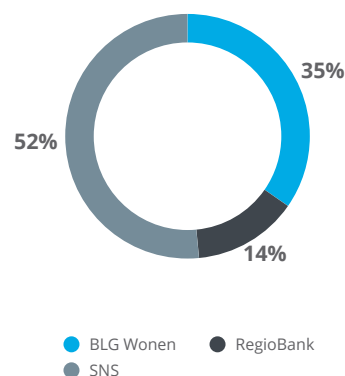
in miljoenen euro's	2016	2015
Aflossingsvrij (100%)	13.189	14.091
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.265	12.461
Annuïtair	5.783	3.664
Belegging	3.268	3.671
Levensverzekering <sup>1</sup>	5.185	5.727
Banksparen	3.604	3.864
Lineair	525	303
Overig	425	451
<b>Totaal resterende hoofdsommen</b>	<b>44.244</b>	<b>44.232</b>

<sup>1</sup> Inclusief spaarhypotheek waarvan de polis is ondergebracht bij een verzekeringsbedrijf.

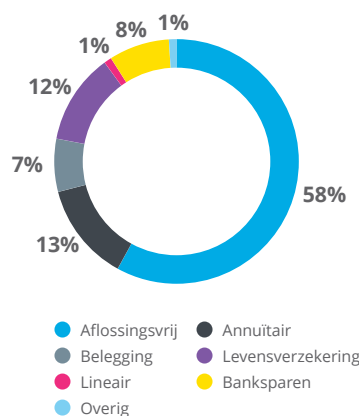
Hypotheek afgesloten na 2013 komen alleen in aanmerking voor hypotheekrenteaf trek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor nam zowel het bruto bedrag als het aandeel van de annuïtair- en lineaire hypotheek in de totale particuliere hypotheekportefeuille toe.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

Als een aflossingsvrije hypotheek afloopt, kan er een situatie ontstaan dat de herfinanciering van de lening niet binnen de dan geldende acceptatiecriteria valt. Zowel de Volksbank als de klant is bij het afsluiten van de hypotheek dit risico aangegaan. In dit soort situaties streeft de Volksbank naar behoud van de

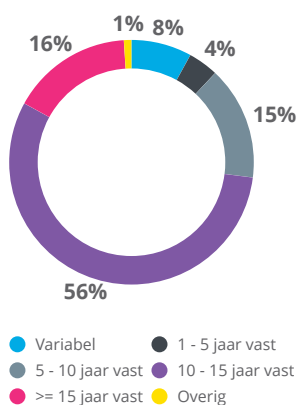
## Particuliere hypotheek naar merk



## Particuliere hypotheek naar aflossingsvorm



## Particuliere hypotheek naar rentevaste looptijd



klantrelatie. We sturen dan aan op herfinanciering met een aflossingscomponent om in de toekomst deze situatie te voorkomen.

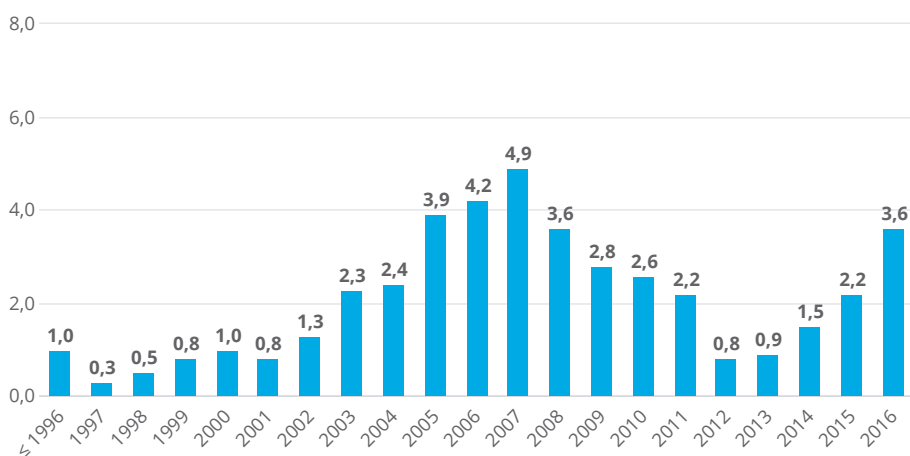
## Resterende hoofdsommen naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	2016	2015
Variabel	3.540	4.425
≥ 1 en < 5 jaar vast	1.757	1.970
≥ 5 en < 10 jaar vast	6.640	9.414
≥ 10 en < 15 jaar vast	24.604	21.917
≥ 15 jaar vast	7.262	6.036
Overig	441	470
<b>Totaal resterende hoofdsommen</b>	<b>44.244</b>	<b>44.232</b>

De portefeuille met hypotheek met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeide en de portefeuille met een rentevaste periode van minder dan tien jaar nam af, waarmee de in 2015 ingezette trend werd voortgezet. Deze verschuiving werd veroorzaakt door de aanhoudende lagerente-omgeving. 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.

De Volksbank streeft ernaar haar marktaandeel in de hypotheekmarkt te vergroten. In dat kader heeft de Volksbank het percentage hypotheek met een lange rentevaste periode in de hypotheekproductie verhoogd. Het percentage hypotheek met een rentevaste periode tussen de 10 en 15 jaar steeg in totaal van 50% ultimo 2015 tot 56%. De percentages hypotheek met een variabele rente en een rentevaste looptijd tot 10 jaar daalden navenant.

## Resterende hoofdsommen naar jaar van oorsprong (in miljarden euro's)



1 De hypotheek uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in de jaarlaag 2007. Het effect bedraagt circa € 0,7 miljard.

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 hypotheke 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 laat 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.

#### LOAN-TO-VALUE VERDELING

De Loan-to-Value (LtV) is de hoogte van de lening uitgedrukt in een percentage van de marktwaarde van het onderpand. Een lage LtV betekent een gunstige dekking van de lening op basis van onderpandswaarde. Als er NHG-garantie is afgegeven voor een lening, is dit een additionele zekerheid. De maximale wettelijke LtV voor nieuwe hypotheke daalde in 2016 met 1%-punt tot 102%. In 2017 en 2018 zal de maximale LtV worden verlaagd tot respectievelijk 101% en 100%.

In 2014 was het maximale wettelijke verstrekingspercentage bij aanvang al beperkt tot 104% en in 2015 tot 103%. Omdat de huidige portefeuille voor een groot deel bestaat uit hypotheke die zijn afgesloten vóór 2013, is de impact van het aangescherpte beleid ten aanzien van het verstrekingspercentage nog maar beperkt zichtbaar in de cijfers. In de komende jaren verbetert het kredietrisicoprofiel dankzij de aangescherpte verstrekingsvoorwaarden en -normen. Aflossingen en de verstrekkingen van bijna alle nieuwe leningen op basis van annuïteiten versterken de verbetering van het kredietrisicoprofiel.

Het overzicht in de volgende tabel geeft een opsplitsing van alle hypothecaire vorderingen gerangschikt naar LtV-klasse.

#### Uitsplitsing particuliere hypotheke naar LtV-klasse

in miljoenen euro's <sup>1</sup>	2016		2015	
NHG <sup>2</sup>	12.673	30%	12.507	30%
- waarvan LtV ≤ 75%	3.398	8%	3.092	7%
- waarvan LtV >75 ≤100%	6.125	15%	4.903	12%
- waarvan LtV >100 ≤110%	1.859	4%	2.358	6%
- waarvan LtV >110 ≤125%	1.126	3%	1.810	4%
- waarvan LtV > 125%	165	0%	344	1%
Niet-NHG	29.483	70%	29.705	70%
- waarvan LtV ≤ 75%	14.230	34%	13.427	32%
- waarvan LtV >75 ≤100%	8.450	20%	7.637	18%
- waarvan LtV >100 ≤110%	3.182	8%	3.223	8%
- waarvan LtV >110 ≤125%	2.824	7%	4.054	10%
- waarvan LtV > 125%	797	2%	1.364	3%
<b>Totaal</b>	<b>42.156</b>	<b>100%</b>	<b>42.212</b>	<b>100%</b>
IFRS waarderingsaanpassingen <sup>3</sup>	667		812	
Spaardelen	2.088		2.020	
Kredietvoorziening	-114		-257	
<b>Totaal particuliere hypotheke</b>	<b>44.797</b>		<b>44.787</b>	

1 LtV op basis van geïndexeerde reële waarde onderpand.

2 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheke loopt annuïtair af.

3 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheke gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

De bank indexeert de onderpandswaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. De LtV-waarden van de particuliere hypotheekportefeuille verbeterden. Een stijging van de huizenprijzen leidde tot een verschuiving van leningen naar een lagere LtV-klasse en een verbetering binnen de LtV-klassen. In het eerste halfjaar van 2016 voerde de bank een nieuwe methode in waarmee we een meer gedetailleerde (per gemeente en soort vastgoed) en frequentere (maandelijks) indexatie van het onderpand verkrijgen. Deze nieuwe indexatiemethode leidde gemiddeld tot een kleine toename van de geïndexeerde onderpandswaarden. De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast. Daarnaast verbeterden de LtV-waarden door aflossingen.

De omvang van een NHG-garantie op een hypotheek loopt door de jaren heen annuïtair af, ongeacht de aflossingsvorm van de hypotheek. In bovenstaande tabel tonen we onder de categorie NHG de uitstaande vorderingen, geheel of gedeeltelijk gedekt door een NHG-garantie.

Met ingang van 1 juli 2015 is de kostengrens voor de NHG-garantie verlaagd van € 265.000 tot € 245.000. In het licht van de gestegen huizenprijzen sinds juli 2015, is de geplande verlaging tot € 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 van NHG-hypotheekleningen 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%.

#### ACHTERSTANDEN PARTICULIERE HYPOTHEKEN/BIJZONDER BEHEER

Onderstaande tabel toont de achterstanden van vorderingen op particuliere hypotheekleningen. Een klant is in achterstand als de betaling van een verschuldigd rente- en/of aflossingsbedrag meer dan een dag te laat is. In de praktijk komt dat neer op de te late betaling van een afgesproken maandelijks termijnbedrag. Een klant is 'in default' wanneer deze minimaal 90 dagen niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting, wanneer het onwaarschijnlijk is dat de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen of als bijvoorbeeld sprake is van fraude. Posten zijn pas weer 'uit default' als de volledige achterstand is ingelopen.

#### Achterstanden particuliere hypotheekleningen Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Geen achterstand	44.206	43.697
Achterstand non-default	282	420
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	282	418
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	--	1
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	--	1
- waarvan > 12 maanden in achterstand	--	--
Achterstand voorziene default leningen	423	927
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	132	240
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	75	169
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	75	157
- waarvan > 12 maanden in achterstand	141	361
<b>Subtotaal achterstanden<sup>1</sup></b>	<b>705</b>	<b>1.347</b>
Voorziening	-114	-257
<b>Totaal</b>	<b>44.797</b>	<b>44.787</b>

<sup>1</sup> In het subtotaal zijn begrepen de hypotheekleningen die in de balans op reële waarde worden gewaardeerd (2016: € 23 miljoen, 2015: 30 miljoen). In de tabel met dekkingsgraad worden deze posten niet meegenomen onder 'Leningen in achterstand'.

De totale boekwaarde van particuliere hypotheekleningen in achterstand daalde met € 642 miljoen tot € 705 miljoen (-48%) ten opzichte van ultimo 2015. Er was sprake van een daling in alle achterstandscategorieën. Dit komt voornamelijk door onze verhoogde aandacht voor het herstellen van klanten met een betalingsachterstand en het voorkomen van het ontstaan van achterstanden. De daling is verder ondersteund door de eerder genoemde positieve economische ontwikkelingen.

## VERLOOP VOORZIENING

Onderstaande tabel geeft het verloop van de voorziening weer over 2016.

### Verloop voorziening particuliere hypotheke Audited

	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
in miljoenen euro's						
Balanswaarde begin van het jaar	207	266	50	60	257	326
Onttrekkingen	-75	-108	-7	--	-82	-108
Dotaties	22	85	13	12	35	97
Vrijvallen	-78	-41	-22	-22	-100	-63
Overige mutaties	4	5	--	--	4	5
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>80</b>	<b>207</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>114</b>	<b>257</b>

De specifieke kredietvoorziening voor de particuliere hypotheekportefeuille is gedurende 2016 afgenomen met € 127 miljoen. We hebben meer aandacht gegeven aan klanten met een langdurige betalingsachterstand. In de gevallen dat herstel niet meer mogelijk was, heeft dit geleid tot meer gedwongen verkopen van het onderpand. Het hoge aantal uitwinningen resulteerde in een onttrekking van de voorziening. Omdat in 2016 achterstanden verder zijn ingelopen en het resultaat op verkochte huizen ook beter was, was de onttrekking op de voorziening lager dan in 2015.

De dotaties aan de voorziening waren in 2016 lager dan in 2015, voornamelijk door lagere instroom van nieuwe defaultleningen.

De uitwinningen, waarvoor in eerder jaren een ruime voorziening was getroffen, hadden een positieve bijdrage aan de vrijval van de voorziening in beide jaren.

De IBNR-voorziening daalde in 2016 met € 16 miljoen naar € 34 miljoen wat in lijn ligt met de daling van het risicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille.

## DEKKINGSGRAAD

De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking aan van de gevormde, specifieke voorziening ten opzichte van de voorziene defaultleningen (zie onderstaande tabel).

### Dekkingsgraad particuliere hypotheke Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Bruto leningen	44.911	45.044
Leningen in achterstand <sup>1</sup>	682	1.317
Non-default	260	396
Voorziene default leningen	422	921
Specifieke voorziening	-80	-207
Percentage leningen in achterstand	1,5%	2,9%
Impaired ratio	0,9%	2,0%
Dekkingsgraad	19,0%	22,5%

<sup>1</sup> In de 'Leningen in achterstand' zijn niet begrepen de hypotheke die in de balans op reële waarde worden gewaardeerd (2016: € 23 miljoen, 2015: 30 miljoen).

De kredietkwaliteit van de particuliere hypotheke gaf een aanzienlijke verbetering te zien. Het aantal 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 gevallen van default en een stijging van het aantal klanten die hun achterstand hebben ingelopen.

## INDELING PORTEFEUILLE NAAR INTERNE RATINGKLASSE

De onderpanden van de hypothecaire leningen bevinden zich hoofdzakelijk in Nederland. We hanteren voor het wegen van het kredietrisico in deze portefeuille een intern ontwikkeld AIRB-model, PHIRM. Dit bestaat uit modellen voor Probability of Default (PD), (Downturn) Loss Given Default (LGD) en Exposure at Default (EAD). Het ratingmodel geeft aan hoe groot de kans is dat een klant binnen

één jaar in betalingsproblemen raakt en wat het verwachte verlies dan is voor de bank.

De uitkomsten gebruiken we voor het vaststellen van de risicogewogen activa van de particuliere hypotheekportefeuille. Ze vormen de basis voor het berekenen van de IFRS-kredietvoorzieningen. Tevens dienen ze als input voor essentiële interne risicorapportages.

Per april 2016 zijn de gekalibreerde modellen (EAD, PD en LGD) voor de particuliere hypotheekportefeuille ingevoerd (PHIRM 2.1) na het reguliere goedkeuringsproces. Deze kalibratie bestond zowel uit het gebruik van meer actuele data als het gebruik van een nieuwe methodiek om onderpand te indexeren.

De volgende tabel geeft de verdeling van de portefeuille particuliere hypotheek naar kredietkwaliteitsklassen.

### PD-risicoklassen particuliere hypotheek 2016

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD in elke klasse	RWA in elke klasse (of bandbreedte)
<b>PERFORMING</b>				
1	8,80%	0,07%	9.933	175
2	8,81%	0,21%	5.299	202
3	11,45%	0,31%	6.763	450
4	13,79%	0,45%	7.687	813
5	17,72%	0,70%	5.363	990
6	18,72%	1,02%	1.153	290
7	13,22%	1,25%	3.040	618
8	18,37%	1,70%	1.214	417
9	15,41%	3,24%	944	400
10	14,07%	6,77%	842	479
11	15,49%	13,32%	338	277
12	14,52%	22,83%	253	220
13	15,71%	43,08%	210	183
<b>Non-performing</b>	<b>19,83%</b>	<b>100,00%</b>	<b>408</b>	<b>399</b>
<b>Totaal</b>			<b>43.447</b>	<b>5.913</b>

### PD-risicoklassen particuliere hypotheek 2015

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD in elke klasse	RWA in elke klasse (of bandbreedte)
<b>PERFORMING</b>				
1	8,76%	0,07%	10.790	172
2	8,75%	0,19%	5.092	184
3	11,10%	0,32%	5.141	340
4	12,74%	0,43%	6.195	587
5	17,13%	0,71%	6.324	1.136
6	17,82%	1,23%	1.430	387
7	12,63%	1,26%	2.538	496
8	17,41%	2,01%	839	304
9	13,32%	3,44%	800	304
10	13,47%	6,87%	916	505
11	14,82%	13,36%	411	326
12	14,21%	21,80%	381	327
13	14,97%	41,85%	326	284
<b>Non-performing</b>	<b>21,22%</b>	<b>100,00%</b>	<b>869</b>	<b>782</b>
<b>Totaal</b>			<b>42.052</b>	<b>6.134</b>

De risicogewogen activa van de totale portefeuille zijn gedaald en bedroegen € 6,5 miljard ultimo 2016 (€ 5,9 miljard verhoogd met een conservatisme-opslag in het model van 10%) ten opzichte van € 6,7 miljard in 2015 (€ 6,1 miljard eveneens verhoogd met 10%). De risicoweging van particuliere hypotheek daalde van gemiddeld 16,0% ultimo 2015 naar 15,0% ultimo 2016. Deze risicoweging is



gedefinieerd als de risicogewogen activa inclusief de conservatisme-opslag gedeeld door de totale hypotheekexposure.

De daling van de risicogewogen activa laat zich hoofdzakelijk verklaren door dalingen in de PD's en LGD's van de particuliere hypotheekportefeuille als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. Deze daling is gedeeltelijk tenietgedaan door de invoering van het nieuwe AIRB-model met een geschatte impact van € 0,7 miljard.

### 3.7.5 Overige particuliere kredieten

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2016

De omvang van de portefeuille overige particuliere kredieten is gedurende 2016 teruggelopen van bruto € 219 miljoen naar € 191 miljoen. De daling is voornamelijk veroorzaakt door de uitstroom van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten en door de afwikkeling van het grootste deel van de effectenkredietenportefeuille.

#### KERNCIJFERS

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de vorderingen, achterstanden en voorzieningen op overige particuliere kredieten.

#### Exposure overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Overige particuliere kredieten	191	219
Specifieke voorziening	-25	-33
IBNR-voorziening	-1	-2
<b>Totaal overige particuliere kredieten</b>	<b>165</b>	<b>184</b>

#### Achterstanden overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Geen achterstand	147	158
Achterstand non-default	4	13
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	4	13
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	--	--
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	--	--
- waarvan > 12 maanden in achterstand	--	--
Achterstand voorziene default leningen	40	48
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	7	1
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	2	3
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	2	4
- waarvan > 12 maanden in achterstand	29	40
<b>Subtotaal achterstanden</b>	<b>44</b>	<b>61</b>
Voorziening	-26	-35
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>184</b>

De totale omvang van de vorderingen in achterstand is gedaald van € 61 miljoen naar € 44 miljoen ultimo 2016. Deze daling is voornamelijk toe te schrijven aan de afwikkeling van de effectenkredietportefeuille in het eerste kwartaal van 2016.

#### VERLOOP VOORZIENING

In 2016 is de voorziening voor overige particuliere kredieten verder gedaald. Dit komt vooral door onttrekkingen die het gevolg zijn van afwikkeling van klanten die in default zijn.

#### Verloop voorziening overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	33	52	2	3	35	55
Onttrekkingen	-9	-24	--	--	-9	-24
Dotaties	3	7	--	1	3	8
Vrijvallen	-2	-2	-1	-2	-3	-4
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>35</b>

## Dekkingsgraad overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Bruto leningen	191	219
Leningen in achterstand	44	61
Non-default	4	13
Voorziene default leningen	40	48
Specifieke voorziening	-25	-33
Percentage leningen in achterstand	23,0%	27,9%
Impaired ratio	20,9%	21,9%
Dekkingsgraad	62,5%	68,8%

De wijziging in de dekkingsgraad van de portefeuille naar 62,5% in 2016 is vooral het gevolg van een verlaging van de leningen in achterstand.

### 3.7.6 Zakelijke kredieten aan het mkb

#### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2016

In 2016 is aandacht besteed aan de reductie van het risicoprofiel. De omvang van de leningenportefeuille is verder afgenomen van € 990 miljoen (netto, na aftrek voorzieningen) naar € 835 miljoen.

Op bruto-basis daalden de mkb-kredieten van € 1.089 miljoen ultimo 2015 tot € 909 miljoen. De Volksbank richt zich binnen het mkb-segment op de kleinzakelijke markt en daarmee op de kleinere financieringen. Daarbij streven we naar een actieve afbouw van de financieringen groter dan € 1 miljoen, rekening houdend met de belangen van onze bestaande klanten.

De kredietkwaliteit van de mkb-kredietportefeuille verbeterde. De bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten namen af. De leningen in achterstand daalden van € 178 miljoen ultimo 2015 tot € 146 miljoen. De dekkingsgraad voor mkb-kredieten is 47,9%, vergeleken met 53,4% ultimo 2015.

#### KERNCIJFERS

### Exposure op mkb-leningen Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Mkb-leningen	909	1.089
Specifieke voorziening	-70	-95
IBNR-voorziening	-4	-4
<b>Totaal mkb-leningen</b>	<b>835</b>	<b>990</b>

De portefeuille mkb-leningen neemt verder in omvang af, voornamelijk door de daling in het segment met leningen groter dan € 1 miljoen.

### Achterstanden mkb-leningen Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Geen achterstand	763	911
Achterstand non-default	--	--
Achterstand voorziene default leningen	146	178
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	19	10
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	4	6
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	10	21
- waarvan > 12 maanden in achterstand	113	141
<b>Subtotaal achterstanden</b>	<b>146</b>	<b>178</b>
Voorziening	-74	-99
<b>Totaal</b>	<b>835</b>	<b>990</b>

Gedurende 2016 is de aandacht verder gericht op het herstel van defaults en het voorkomen van nieuwe defaults, ondersteund door de positieve ontwikkelingen in de economie. Dit resulteerde in een afname in alle achterstandscategorieën vanaf 4 maanden.

#### VERLOOP VOORZIENING

Het verloop van de voorziening over 2016 voor mkb-leningen is als volgt:

## Verloop voorziening mkb-leningen Audited

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	95	123	4	6	99	129
Onttrekkingen	-26	-27	--	--	-26	-27
Dotaties	12	24	--	--	12	24
Vrijvallen	-15	-25	--	-2	-15	-27
Overige mutaties	4	--	--	--	4	--
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>70</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>74</b>	<b>99</b>

De verbeterde economische omstandigheden in combinatie met verbeteringen in het beheer van achterstanden zorgde voor een lagere instroom van nieuwe defaultklanten en een afname van bestaande defaultklanten. De lagere instroom van nieuwe defaultklanten resulteerde in lagere dotaties aan de voorziening voor mkb-leningen ten opzichte van 2015. De afname van bestaande defaultklanten en hogere opbrengsten van verkochte activa zorgden voor vrijvallen in de voorziening in 2016, net als in 2015.

### DEKKINGSGRAAD

De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking van de gevormde, specifieke voorziening ten opzichte van de voorziene defaultleningen zoals opgenomen in onderstaande tabel.

## Dekkingsgraad mkb-leningen Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Bruto leningen	909	1.089
Leningen in achterstand	146	178
Non-default	--	--
Voorziene default leningen	146	178
Specifieke voorziening	-70	-95
Percentage leningen in achterstand	16,1%	16,3%
Impaired ratio	16,1%	16,3%
Dekkingsgraad	47,9%	53,4%

De hogere waardering van de aan ons verstrekte zekerheden en de afboeking van enkele grotere financieringen met een zeer hoge dekkingsgraad hebben geleid tot een wijziging van de dekkingsgraad.

## 3.7.7 Onderhandse leningen en duurzame financieringen

### Onderhandse leningen Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Onderhandse leningen aan VIVAT	725	763
Onderhandse leningen ASN Bank	949	965
- waarvan duurzame financieringen ASN Bank	346	327
Overige zakelijke leningen	69	11
<b>Totaal</b>	<b>1.743</b>	<b>1.739</b>

### BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2016

De omvang van de totale onderhandse leningenportefeuille is in 2016 stabiel gebleven. De onderhandse leningen bij ASN Bank namen geleidelijk af vanwege reguliere aflossingen.

In 2016 hebben we positieve ervaringen opgedaan met het nieuwe beleidsraamwerk dat in 2015 is opgezet voor de onderhandse leningen. Er gelden sinds de invoering van dat raamwerk strengere vereisten ten aanzien van analyse, flattering en rapportage voor deze portefeuille. Daarnaast hebben we een intern ontwikkeld 'key ratio'-scoremodel in gebruik genomen.

## 3.7.8 Vorderingen op de overheid

### Vorderingen op overheid Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Totaal vorderingen op de overheid	1.053	1.517
- waarvan onderhandse leningen ASN Bank	685	772

Omdat minder kasgeldleningen uitstaan bij de overheid zijn de totale vorderingen op de overheid per eind 2016 € 0,5 miljard lager dan ultimo 2015.

De onderhandse leningen van ASN Bank aan de overheid in Nederland daalden in 2016 als gevolg van reguliere aflossingen van € 772 miljoen naar € 685 miljoen.

### 3.7.9 Beleggingen

De Volksbank beschikt over een obligatieportefeuille ten behoeve van het liquiditeitsmanagement. In onderstaande tabel is een verdeling opgenomen van deze rentedragende beleggingen naar rating. Daarna zijn uitsplitsingen opgenomen voor de ASN Bank-portefeuille en de overige zakelijke portefeuille.

#### Verdeling reële waarde rentedragende beleggingen (rating) Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
AAA	2.691	3.236
AA	2.165	2.161
A	232	173
BBB	30	112
< BBB	--	--
Geen rating	21	26
<b>Totaal</b>	<b>5.139</b>	<b>5.708</b>

#### BELEGGINGEN ASN BANK-PORTEFEUILLE

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de beleggingen in de ASN Bank-portefeuille.

#### Beleggingen ASN Bank-portefeuille Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Staatsobligaties	3.217	3.581
Green bonds en sustainable bonds	465	421
Overige (bedrijfs)obligaties	656	602
Aandelen	16	15
<b>Totaal</b>	<b>4.354</b>	<b>4.619</b>

#### STAATSOBLIGATIES

Voor de ASN Bank-portefeuille komen alleen staatsobligaties in euro's in aanmerking, waardoor de portefeuille een relatief laag risicoprofiel heeft.

#### GREEN BONDS EN SUSTAINABLE BONDS

Via 'green bonds' investeren we in vastrentende waarden op het gebied van duurzame energie, energiereductie en biodiversiteit. Deze bonds leveren een bijdrage aan het bereiken van de interne doelstelling van de Volksbank om in 2030 een volledig CO<sub>2</sub>-neutrale balans te hebben.

#### OVERIGE (BEDRIJFS)OBLIGATIES

De portefeuille bevat overige (bedrijfs)obligaties met een gematigd risicoprofiel.

#### BELEGGINGEN OVERIGE ZAKELIJKE PORTEFEUILLE

#### Beleggingen overige zakelijke portefeuille Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Staatsobligaties	620	755
Overige (bedrijfs)obligaties	160	323
Aandelen	5	11
<b>Totaal</b>	<b>785</b>	<b>1.089</b>

De daling in de overige zakelijke portefeuille is toe te schrijven aan het liquiditeitsmanagement.

### 3.7.10 Risicomitigering

Hieronder is een toelichting opgenomen van de mitigerende maatregelen voor het kredietrisico door saldering van financiële activa en passiva, actieve sturing op zekerheden en beperking van het tegenpartijrisico op derivatentransacties.

## SALDERING VAN FINANCIËLE ACTIVA EN PASSIVA

De bank presenteert de financiële activa en verplichtingen gesaldeerd op de balans wanneer er een juridisch afdwingbaar recht bestaat om de opgenomen bedragen te verrekenen en het voornemen bestaat de bedragen gesaldeerd af te wikkelen of het actief en de verplichting tegelijkertijd af te wikkelen. Van een afdwingbaar recht om te salderen is sprake als het niet afhankelijk is van een toekomstige gebeurtenis en het juridisch afdwingbaar is onder normale omstandigheden als ook bij faillissement. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

De volgende tabel geeft inzicht in de potentiële impact van salderingsregelingen en onderpandovereenkomsten op de financiële positie van de Volksbank. Hierbij hebben we rekening gehouden met het mogelijke effect van rechten tot gesaldeerde afwikkeling gerelateerd aan op de balans opgenomen financiële activa en financiële passiva van de Volksbank.

De voor saldering in aanmerking komende bedragen uit hoofde van de International Swaps and Derivatives Association (ISDA) contracten, hebben betrekking op derivaten ten bedrage van € 989 miljoen (2015: € 1.268 miljoen).

Het overig financieel onderpand van € 724 miljoen bij schulden aan banken per eind 2016 heeft betrekking op repotransacties met staatsobligaties als onderpand. Ultimo 2015 had de Volksbank geen uitstaande repotransacties.

### Financiële activa en passiva 2016 Audited

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde		Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
				Financiële instrumenten	Kas onderpand		
<b>FINANCIËLE ACTIVA</b>							
Derivaten	1.533	--	1.533	989	234	--	310
<b>Totaal financiële activa</b>	<b>1.533</b>	<b>--</b>	<b>1.533</b>	<b>989</b>	<b>234</b>	<b>--</b>	<b>310</b>
<b>FINANCIËLE PASSIVA</b>							
Derivaten	1.861	--	1.861	989	622	--	250
Schulden aan banken	1.446	--	1.446	--	--	724	722
<b>Totaal financiële passiva</b>	<b>3.307</b>	<b>--</b>	<b>3.307</b>	<b>989</b>	<b>622</b>	<b>724</b>	<b>972</b>

### Financiële activa en passiva 2015 Audited

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde		Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
				Financiële instrumenten	Kas onderpand		
<b>FINANCIËLE ACTIVA</b>							
Derivaten	1.993	--	1.993	1.268	299	--	426
<b>Totaal financiële activa</b>	<b>1.993</b>	<b>--</b>	<b>1.993</b>	<b>1.268</b>	<b>299</b>	<b>--</b>	<b>426</b>
<b>FINANCIËLE PASSIVA</b>							
Derivaten	2.189	--	2.189	1.268	459	85	377
Schulden aan banken	1.000	--	1.000	--	--	--	1.000
<b>Totaal financiële passiva</b>	<b>3.189</b>	<b>--</b>	<b>3.189</b>	<b>1.268</b>	<b>459</b>	<b>85</b>	<b>1.377</b>

## ZEKERHEDEN

### Particuliere hypotheek

Bij de instroom zien we erop toe dat de verstrekte leningen op hypotheek voldoen aan adequate normen ten aanzien van klant, inkomen en onderpand.

Potentiële verliezen als gevolg van het kredietrisico beperken we door voorwaarden te stellen aan de zekerheden, zoals de waarde van het onderpand en al dan niet een garantiestelling door NHG. Van de Internal Rating Based (IRB)-risicoklasse 'Particuliere hypotheek' valt € 12,4 miljard (2015: € 12,2 miljard) ofwel bijna 28% van de exposure onder het NHG-garantiestelsel (zie tabel hieronder).

Indexatie van onderpandswaarden vindt plaats op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. In het eerste halfjaar van 2016 voerde de bank een nieuwe methode in waarmee een meer gedetailleerde (per gemeente en soort vastgoed) en frequentere (maandelijkse) indexatie van het onderpand is verkregen. Deze nieuwe indexatiemethode leidde gemiddeld tot een kleine verhoging van de geïndexeerde onderpandswaarden. De onderpanden van de hypothecaire leningen bevinden zich voor het overgrote deel in Nederland.

In de situatie dat de financiële draagkracht van een klant niet meer overeenkomt met de financiële verplichtingen, kunnen we de hypothecaire financiering herstructureren of overgaan tot verkoop van het onderpand. In dat geval is het in het belang van de klant en de bank om te weten wat de actuele waarde is van het onderpand. De bank geeft dan opdracht aan een door haar geselecteerde taxateur om een (her) taxatie uit te voeren.

#### Zakelijke portefeuille

De waarde van de onroerende zaken in de portefeuille controleren we ten minste eenmaal per jaar aan de hand van actuele marktgegevens. Indien de marktomstandigheden hiertoe aanleiding geven, voeren we frequentere controles uit. In de afgelopen jaren was de hertaxatietermijn voor onroerend goed afhankelijk van de hoogte van obligo.

Bij elke nieuwe verstrekking of materiële wijziging van de kredietfaciliteit is een taxatierapport vereist voor alle meeverbonden onroerende zaken. In geval van nieuwbouw betreft dit een taxatie op basis van bestek en onderliggende documenten zoals een aanneemovereenkomst.

Zodra we, in het kader van bijzonder beheer, een kredietfaciliteit in behandeling nemen omdat deze non-performing of in default is verklaard, laten we een taxatie uitvoeren.

Taxatie vindt eveneens plaats als bij controle uit verkregen informatie aannemelijk is dat de waarde van het onroerend goed vermoedelijk sterk is gedaald in vergelijking met de algemene marktprijzen.

## Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2016

in miljoenen euro's	Exposure	Gedekt door garanties	Gedekt door kredietderivaten	Gedekt door onderpand
<b>GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN</b>				
Centrale overheden en centrale banken	5.836	--	--	--
Regionale en lokale overheden	1.152	--	--	--
Publiekrechtelijke lichamen	75	40	--	--
Multilaterale ontwikkelingsbanken	282	--	--	--
Internationale organisaties	--	--	--	--
Financiële instellingen	2.738	1.715	--	80
Ondernemingen	3.939	992	--	1.787
Particulieren exclusief hypotheek	818	--	--	--
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.029	17	--	1
Exposures in default	188	--	--	--
Covered bonds	--	--	--	--
Aandelen	22	--	--	--
Overige posten	350	--	--	--
<b>Totaal gestandaardiseerde methode</b>	<b>16.429</b>	<b>2.764</b>	<b>--</b>	<b>1.868</b>
<b>IRB-RISICOKLASSEN</b>				
Particuliere hypotheek	44.701	12.398 <sup>1</sup>	--	67.889 <sup>2</sup>
Securitisatie	79	--	--	--
<b>Totaal IRB methode</b>	<b>44.780</b>	<b>12.398</b>	<b>--</b>	<b>67.889</b>
<b>Totale exposure</b>	<b>61.209</b>	<b>15.162</b>	<b>--</b>	<b>69.757</b>

1 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheek loopt annuïtair af.

2 Dit onderpand betreft de totale marktwaarde van het hypothecaire onderpand.

## Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2015

in miljoenen euro's	Exposure	Gedekt door garanties	Gedekt door kredietderivaten	Gedekt door onderpand
<b>GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN</b>				
Centrale overheden en centrale banken	6.149	--	--	--
Regionale of lokale overheden	1.557	--	--	--
Publiekrechtelijke lichamen	87	43	--	--
Multilaterale ontwikkelingsbanken	284	--	--	--
Internationale organisaties	15	--	--	--
Financiële instellingen	3.075	1.513	--	276
Ondernemingen	3.334	997	--	1.427
Particulieren exclusief hypotheek	809	--	--	--
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.147	16	--	1
Exposures in default	267	--	--	--
Covered bonds	--	--	--	--
Aandelen	27	--	--	--
Overige posten	260	--	--	--
<b>Totaal gestandaardiseerde methode</b>	<b>17.011</b>	<b>2.569</b>	<b>--</b>	<b>1.704</b>
<b>IRB-RISICOKLASSEN</b>				
Particuliere hypotheek	42.052	12.158 <sup>1</sup>	--	64.387 <sup>2</sup>
Securitisatie	619	--	--	--
<b>Totaal IRB-methode</b>	<b>42.671</b>	<b>12.158</b>	<b>--</b>	<b>64.387</b>
<b>Totale exposure</b>	<b>59.682</b>	<b>14.727</b>	<b>--</b>	<b>66.091</b>

1 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheek loopt annuïtair af.

2 Dit onderpand betreft de totale marktwaarde van het hypothecaire onderpand.

Bovenstaande tabel geeft weer op welke manier exposures door zekerheden zijn gedekt per eind 2016. Voor de gestandaardiseerde risicoklassen betreft het exposure de boekwaarden verhoogd met off-balance verplichtingen. Voor de IRB-risicoklasse particuliere hypotheek betreft het de EAD van de on-balance hypotheek verhoogd met de off-balance verplichtingen.

De garanties bij 'Financiële instellingen' betreffen garanties van regionale of centrale overheden. Het onderpand betreft met name collateral uit hoofde van derivatentransacties.

Garanties bij 'Ondernemingen' betreffen garanties van de overheid voor bijvoorbeeld gezondheidszorginstellingen of woningbouwcorporaties. Het onderpand bestaat voornamelijk uit financieel onderpand.

We maken geen gebruik van kredietderivaten als vorm van zekerheid.

### Concentratie zekerheden Audited

	2016	2015
Garanties	18%	18%
<b>ONDERPAND:</b>		
- waarvan vastgoed	80%	80%
- waarvan financieel onderpand	2%	2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bovenstaande tabel toont de onderlinge verhoudingen van de verkregen zekerheden zoals die zijn genoemd in tabel 'Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure'.

### TEGENPARTIJRISICO OP DERIVATENPOSITIES

De Volksbank voert transacties uit op de geld- en kapitaalmarkt met verschillende financiële instellingen. Dit omvat tevens derivatentransacties die zijn gericht op het afdekken van rente- en valutarisico's. Daarbij loopt de bank een tegenpartijrisico: het risico dat de tegenpartij bij een transactie in gebreke blijft voordat de definitieve afwikkeling van de met de transactie samenhangende kasstromen heeft plaatsgevonden.

Om het tegenpartijrisico op derivatentransacties te beperken, handhaaft de bank de volgende risicomitigerende volgorde bij het aangaan van dergelijke transacties:

- Bij derivaattransacties met financiële instellingen maakt de bank, indien mogelijk, gebruik van clearing via een centrale tegenpartij (CTP). Uitzonderingen zijn type transacties die de CTP niet ondersteunt of zeer kortlopende transacties waarvoor de kosten van centrale clearing erg hoog zijn. Van de derivaten die daarvoor in aanmerking komen vindt 83% via CTP-clearing plaats, gebaseerd op de nominale waarde;
- Indien centrale clearing niet mogelijk is, maakt de bank voor derivaattransacties met financiële instellingen gebruik van collateral-overeenkomsten. Dit zijn ISDA-gestandaardiseerde contracten met een vooraf per tegenpartij overeengekomen Credit Support Annex (CSA), waarin de afspraken over onderpanden zijn geregeld. Hierbij mitigeert de bank het kredietrisico op derivaten door middel van het plaatsen en ontvangen van onderpand in de vorm van kasmiddelen en/of liquide effecten. Om tegenpartijrisico af te dekken, is het verstrekken van kasgeld en staatsobligaties van kredietwaardige overheden als onderpand bij derivatentransacties de industriestandaard. Wanneer een tegenpartij in gebreke blijft, beëindigt de bank de derivaattransacties en beschikt ze op basis van de CSA-collateralovereenkomst over het onderpand ter grootte van de vervangingswaarde van de transacties.

Bijkomende risicomitigerende maatregelen zijn:

- De Volksbank toetst dagelijks of de marktwaardeontwikkeling van de posities met onderpandaafspraken zich verhoudt tot het ontvangen onderpand dan wel te leveren onderpand;
- De Volksbank wikkelt valutatermijntransacties af via het Continuous Linked Settlement-systeem. Dit is een wereldwijd opererend afwikkelingssysteem dat het settlementrisico beperkt door pay versus payment-betaling en het verrekenen van nettobedragen;
- De Volksbank volgt de marktsituatie continu om te toetsen of de beschikbare activa nog voldoen aan de eisen om als onderpand te dienen;
- Een valuationfunctie toetst of de marktwaarde van het onderpand die is gehanteerd aannemelijk is.



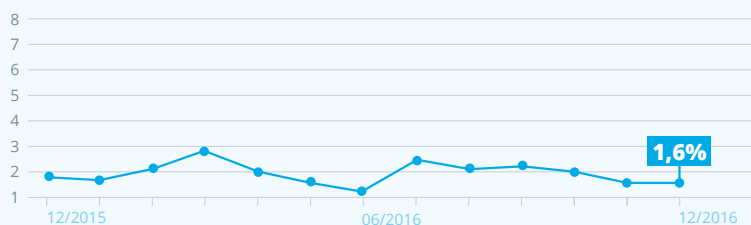
De Volksbank is in een aantal ISDA/CSA's met de tegenpartij overeengekomen dat ze meer onderpand levert wanneer de creditrating van de Volksbank verslechtert. Bij een 3 notch verlaging van de rating moet de Volksbank in het ergste geval € 15 miljoen extra onderpand leveren.

## 3.8 Marktrisico



Het marktrisico in 2016 werd sterk bepaald door hogere vervroegde hypotheekaflossingen. We hebben op een lage rentegevoeligheid van het eigen vermogen gestuurd. Onze handelsposities zijn beperkt.

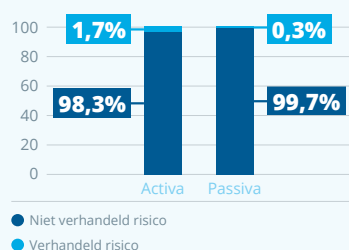
Duration eigen vermogen in 2016



**€50mIn**

Omvang Earnings at Risk eind 2016

Exposure marktrisico eind 2016



Het marktrisico ontstaat doordat de Volksbank contracten afsluit en verplichtingen aangaat met klanten en professionele tegenpartijen. We gaan deze contracten en verplichtingen aan ten behoeve van de dienstverlening aan klanten, alsmede ten behoeve van het aantrekken van financiering, het uitzetten van gelden en overige transacties als onderdeel van balanssturing. Marktrisico treedt op in het bankboek en in de handelsportefeuille.

### 3.8.1 Risicoprofiel

Het marktrisico in het bankboek bestaat voornamelijk uit renterisico. Het aandelenrisico in het bankboek is zeer beperkt met een aandelenpositie van € 21 miljoen. Het vreemde-valutarisico is in het bankboek geminimaliseerd doordat dit risico op dagbasis wordt overgebracht van het bankboek naar de handelsportefeuille, waar dit risico ook op dagbasis wordt beheerd. Verder bevat het bankboek geen posities in commodity's. De handelsportefeuille, die beperkt is van omvang, bevat rente-, credit spread- en vreemde-valutaposities.

### 3.8.2 Ontwikkelingen in 2016

Gedurende 2016 zijn de marktrentes verder gedaald ten opzichte van het niveau van 2015. Vooral daardoor, en door de aantrekkende woningmarkt, hebben relatief veel klanten hypotheekleningen vervroegd afgelost of, al dan niet vervroegd, omgezet naar een langere rentevaste looptijd. Het omzetten van hypotheekleningen naar een langere looptijd zorgt voor een toename van het renterisico. Dat hebben we gemitigeerd door bij te sturen met renteswaps. Daarnaast heeft de lage marktrente in 2016 geleid tot lagere hypotheek- en spaartarieven.

### 3.8.3 Management en beheersing [Audited](#)

#### RENTERISICO BANKBOEK

Het doel van renterisicomanagement is het beschermen en optimaliseren van de economische waarde van de huidige en toekomstige rentekasstromen en het realiseren van een stabiel renteresultaat. We nemen een optimale rentepositie in waarbij we rekening houden met verwachte veranderingen in de portefeuille en economische omstandigheden en het risicoprofiel dat de bank nastreeft.

Bij de vaststelling en het beheer van het renterisico houden we onder andere rekening met toekomstige vervroegde aflossingen op hypotheekleningen,

vervroegde herzieningen van de hypotheektarieven, de gedragstypische aspecten van direct opvraagbaar spaargeld, klantopties in de producten, evenals de actuele renteomgeving en de verwachte ontwikkeling daarvan.

De belangrijkste maatstaven waarop we de rentepositie en het renterisico van het bankboek sturen zijn Economic value of Equity (EVE) en het renteresultaat. We meten de rentepositie op het totaal van rentedragende activa en passiva en sturen bij met voornamelijk rentederivaten. De maatstaven voor het renterisico worden maandelijks aan het ALCO gerapporteerd.

Als sturingsmaatstaven voor de EVE hanteren we 'duration van het eigen vermogen' en 'key rate durations'. De duration van het eigen vermogen is de belangrijkste maatstaf voor de gevoeligheid van de economische waarde. Die meet de procentuele daling van de economische waarde van het eigen vermogen bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten (1%).

De key rate durations geven de rentegevoeligheid per looptijd weer en maken de gevoeligheid voor niet-parallelle bewegingen van de rentecurve inzichtelijk.

Het ALCO stelt maandelijks de sturing van de duration vast binnen de limiet op basis van het beoogde risicoprofiel en marktverwachtingen. We gebruiken de key rate durations voor het bepalen van de looptijden waarin de rentegevoeligheid wordt bijgestuurd.

De Earnings-at-Risk (EaR) is de belangrijkste sturingsmaatstaf voor het meten van de gevoeligheid van het renteresultaat. De EaR meet het maximale verlies in het renteresultaat binnen een jaar bij bepaalde rentescenario's (onder andere parallelle, niet-parallelle en inverse rentebewegingen), rekening houdend met de verwachte balansontwikkeling in de komende twaalf maanden. In de EaR-meting houden we ook rekening met de mate waarin klanttarieven van direct opvraagbaar spaargeld meebewegen met de marktrente en de daaruit resulterende margeverkrapping. De mate van margeverkrapping is afhankelijk van het rentescenario.

We hebben we in 2016 een maatstaf voor het creditspread-risico van de liquiditeitsportefeuille geïntroduceerd. Deze maatstaf geeft het potentiële waardeverlies van de portefeuille weer, gemeten onder een scenario waarin de kredietrisico-opslagen van de obligaties in de liquiditeitsportefeuille toenemen. Tevens is voor de productie van hypotheek met een rentetypische looptijd van vijftien jaar of langer een quotum gesteld. In 2017 zullen we verdere verbeteringen aanbrengen in het beheersingsinstrumentarium voor renterisico, waaronder een doorontwikkeling van het prepaymentmodel voor hypotheek en verdere verfijningen in de renterisicomaatstaven.

#### MARKTRISICO HANDELSPORTEFEUILLE

De handelsportefeuille kan exposures in renterisico, credit spreadrisico en valutarisico bevatten. Handel in creditspread is alleen toegestaan door middel van obligaties, de bank handelt niet in credit default swaps. Exposures in aandelen of in aandelenrisico-instrumenten vallen eveneens buiten ons beleid.

Het marktrisico in de handelsportefeuille wordt dagelijks gemeten met behulp van Value-at-Risk (VaR), Expected Shortfall (ES) en stresstesting. Deze worden gebruikt voor interne monitoring en limitering. Zowel voor de VaR, ES als de stresstest wordt één dag vooruit gekeken (1-daags horizon). Het gehanteerde betrouwbaarheidsinterval voor VaR is 99%, die voor ES 97,5%.

De VaR-methodologie is gebaseerd op Monte Carlo-simulaties, waarbij de onderliggende kansverdelingen zijn gebaseerd op historische data. De VaR-modellen houden rekening met rente, credit spreads en valutarisico in de Monte Carlo-simulaties. Voor de stresstesting wordt gebruikt gemaakt van vijftien stress-scenario's.

### 3.8.4 Cijfers, ratio's en trends

#### MARKTRISICO EXPOSURE HANDELS- EN NIET-HANDELSRISICO

Onderstaand overzicht toont de balans gesplitst naar de risico's die betrekking hebben op het bankboek en de handelsportefeuille.

## Marktrisico blootstelling verhandelde en niet-verhandelde risico's

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Marktrisico-maatstaven		Boekwaarde	Marktrisico-maatstaven		Primaire risico-gevoeligheid
		Niet-verhandeld risico	Verhandeld risico		Niet-verhandeld risico	Verhandeld risico	
	2016	2016	2016	2015	2015	2015	
<b>ACTIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO</b>							
Beleggingen: handelsdoeleinden	831	--	831	668	--	668	rente, wisselkoers, credit spread
Beleggingen: voor verkoop beschikbaar	5.139	5.139	--	5.708	5.708	--	rente, credit spread
Derivaten	1.533	1.310	223	1.993	1.797	196	rente, wisselkoers, credit spread
Vorderingen op klanten	48.593	48.593	--	49.217	49.217	--	rente
Vorderingen op banken	2.532	2.532	--	2.081	2.081	--	rente
Kas en kasequivalenten	2.297	2.297	--	2.259	2.259	--	rente
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	110	16	94	rente, wisselkoers, rentecurve
Overig	636	636	--	654	654	--	
<b>Totale activa</b>	<b>61.561</b>	<b>60.507</b>	<b>1.054</b>	<b>62.690</b>	<b>61.732</b>	<b>958</b>	
<b>PASSIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO</b>							
Achtergestelde schulden	501	501	--	493	493	--	rente
Schuldbewijzen	5.696	5.696	--	6.941	6.941	--	rente, wisselkoers
Derivaten	1.861	1.673	188	2.189	1.984	205	rente, wisselkoers, credit spread
Spaargelden	36.593	36.593	--	36.860	36.860	--	rente
Overige schulden aan klanten	10.835	10.835	--	10.580	10.580	--	rente
Schulden aan banken	1.446	1.446	--	1.000	1.000	--	rente
Overig	4.629	4.629	--	4.627	4.627	--	
<b>Totale passiva</b>	<b>61.561</b>	<b>61.373</b>	<b>188</b>	<b>62.690</b>	<b>62.485</b>	<b>205</b>	

Het overzicht toont aan dat de Volksbank gezien haar activiteiten vooral gevoelig is voor het niet verhandelde renterisico van het bankboek.

### MARKTRISICOPROFIEL BANKBOEK RENTERISICO

#### Specificatie renterisico

	2016	2015
Duration eigen vermogen	1,6	1,8
Earnings at Risk (mln)	€ 50	€ 26
Creditspread risico liquiditeitsportefeuille (mln)	€ 439	n.b.

Vanwege de lage en vlakke rentecurve en het risico op een rentestijging is de duration van het eigen vermogen ultimo 2016 op 1,6 gehouden (ultimo 2015: 1,8).

Ultimo 2016 is de EaR € 50 miljoen (ultimo 2015 € 26 miljoen). Het renteresultaat is het meest gevoelig voor het 'steepener' scenario. In dit scenario wordt de rentecurve steiler, waarbij rentepunten korter dan twaalf maanden geleidelijk met maximaal 200 basispunten dalen en rentepunten langer dan twaalf maanden geleidelijk met maximaal 200 basispunten stijgen. De stijging van de EaR werd met name veroorzaakt door aanscherping van het scenario dat wordt gehanteerd om de EaR te bepalen gegeven het langdurig lagerenteklimaat. Hierbij is de gehanteerde vloer voor negatieve marktrentes aangepast van -0,25% naar -0,75% waardoor in het scenario de kortetermijnrente tot -0,75% kan dalen. Dit heeft als gevolg dat in het scenario de ontvangen rente op de kaspositie sterker afneemt en de EaR een hogere rentegevoeligheid van de kaspositie meet.

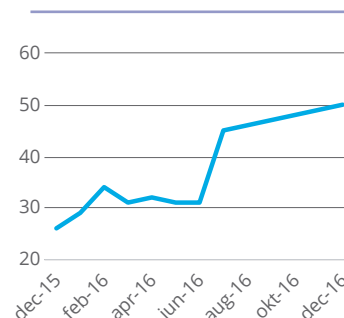
In de figuur op de volgende pagina staat een grafische weergave van de ontwikkeling van de EaR gedurende 2016.

Gevoeligheidsanalyses illustreren het renterisico van de bankactiviteiten. In de tabel hieronder wordt het effect gemeten van een directe parallele verschuiving

van de rentecurve met +100 of -100 basispunten op de reële waarde van het eigen vermogen, het renteresultaat en het IFRS eigen vermogen.

Op de regel 'Reële waarde eigen vermogen' staat de gevoeligheid van de waarde van het eigen vermogen inclusief embedded opties. Op de regel 'Renteresultaat' staat de gevoeligheid van het renteresultaat voor rentebewegingen weergegeven voor de eerste twaalf maanden. De regel 'Reële waarde optie' toont de gevoeligheid van de hypotheekportefeuille die op marktwaarde op de balans worden verantwoord en de bijbehorende derivaten ter afdekking van het renterisico. In de regel 'IFRS eigen vermogen' komt tot uitdrukking wat de gevoeligheid is voor een parallelle rentestijging of -daling met 100 basispunten vanuit de 'Beschikbaar voor verkoop' beleggingsportefeuille en de derivaten onder cashflow hedging omdat het effect voor deze beide op reële waarde gewaardeerde posten rechtstreeks zichtbaar is in het eigen vermogen. De uitkomsten zijn na belasting met uitzondering van de rentegevoeligheid van de reële waarde van het eigen vermogen. Die bedragen zijn voor belasting.

## Ontwikkeling Earnings at Risk (in miljoenen)



## Gevoeligheid rente Audited

in miljoenen euro's	2016		2015	
	Rente + 1%	Rente - 1%	Rente + 1%	Rente - 1%
Reële waarde eigen vermogen	232	209	102	4
Renteresultaat	16	-34	4	-25
Reële waarde optie	3	2	6	-6
<b>Totaal resultaat</b>	<b>19</b>	<b>-32</b>	<b>10</b>	<b>-31</b>
IFRS eigen vermogen	-119	107	-106	113

### Reële waarde eigen vermogen

Bij een rentestijging ontstaat er een positief effect van € 232 miljoen op de reële waarde van het eigen vermogen. De activa bestaan voornamelijk uit hypotheek, waarvan de rentegevoeligheid in hoge mate is afgedekt door middel van derivaten, voornamelijk in de vorm van payer swaps. Daardoor is bij een rentestijging de waardedaling van de activa inclusief de bijbehorende derivaten minder groot dan de waardedaling van de passiva. Ten opzichte van 2015 is de impact van een rentestijging op de reële waarde van het eigen vermogen groter. Dit komt doordat de rentegevoeligheid van de activa inclusief de bijbehorende derivaten lager is geworden.

Een rentedaling heeft een negatief positief effect van € 209 miljoen op de reële waarde van het eigen vermogen. Bij de berekening van de impact van de rentedaling is verondersteld dat swaprentes niet verder kunnen dalen dan -0,75%. Verder is verondersteld dat klantrentes op direct opvraagbaar spaargeld niet negatief worden. Hierdoor stijgt de reële waarde van het direct opvraagbaar spaargeld in veel mindere mate dan de activa met als gevolg een positieve impact op de reële waarde van het eigen vermogen. Ten opzichte van 2015 is de impact van een rentedaling op de reële waarde van het eigen vermogen groter. Dit komt doordat de tarieven van het direct opvraagbaar spaargeld in 2016 dichter bij de 0%-grens liggen.

### Renteresultaat

Bij een rentestijging ontstaat er ultimo 2016 een positief effect op het renteresultaat van € 16 miljoen, dit komt voornamelijk voort uit het geleidelijk doorprijzen van de rentestijging in de variabele hypotheek en de liquiditeitspositie. Een rentedaling heeft een negatief effect van € 34 miljoen, dit is voornamelijk het resultaat van de veronderstelling dat de rentedaling in mindere mate zal worden doorgeprijsd naar de spaartarieven dan naar de variabele hypotheek en de liquiditeitspositie.

### Reële waarde optie

Een rentestijging heeft een negatief effect op de hypotheek op marktwaarde en een positief effect op de bijbehorende derivaten, bij een rentedaling zijn deze effecten omgekeerd. Het negatieve effect van een rentestijging op de hypotheek

is minder groot dan de positieve impact van de derivaten, wat resulteert een positief totaal effect van € 3 miljoen. Bij een rentedaling worden de swaprentes voor de waardering van de derivaten afgekapt op -0,75%, wat het negatieve effect beperkt. Deze afkap is niet van toepassing voor de hypotheekportefeuille omdat de klanttarieven bij een rentedaling van 1% positief blijven. Als gevolg hiervan wordt bij een rentedaling de negatieve impact op de derivaten meer dan gecompenseerd door de positieve impact vanuit de hypotheekportefeuille, wat resulteert in het totaaleffect van € 2 miljoen.

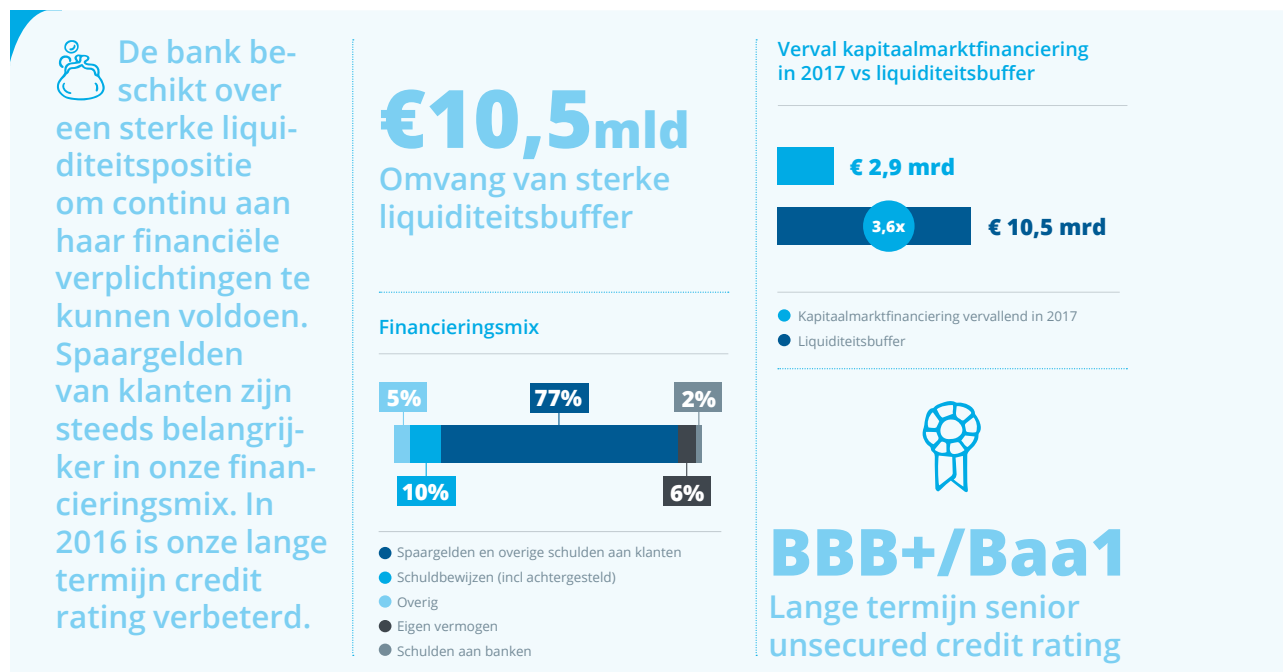
#### IFRS eigen vermogen

Voor het IFRS eigen vermogen heeft een rentestijging een negatief effect op de waarde van de obligaties, een rentedaling heeft een positief effect. De portefeuille is deels gehedged, waardoor de rentederivaten de waardemutaties van de obligaties deels compenseren. Vanwege de gedeeltelijke hedge blijft de impact op het IFRS eigen vermogen per saldo wel negatief (€ 119 miljoen) bij een rentestijging en positief (€ 107 miljoen) bij een rentedaling.

#### MARKTRISICOPROFIEL HANDELSPORTEFEUILLE

De Volksbank heeft een beperkte handelsportefeuille. Het marktrisico wordt op dagelijkse basis beheerd met portefeuillelimieten op een 1-daagse VaR met een betrouwbaarheid van 99%, alsmede met portefeuillelimieten op een vaste set van stress-scenario's. De totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille was begin 2016 € 3 miljoen en weerspiegelde daarmee, qua omvang, het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten. De VaR-limiet werd als gevolg van de verkoop van SNS Securities medio 2016, verlaagd tot € 2 miljoen.

## 3.9 Liquiditeitsmanagement en financiering



Liquiditeitsrisico is het risico dat de Volksbank op korte of lange termijn niet kan beschikken over voldoende liquide middelen om te kunnen voldoen aan haar financiële verplichtingen, zonder dat dit gepaard gaat met onaanvaardbare kosten of verliezen. Dit geldt zowel onder normale omstandigheden als in tijden van stress. Het liquiditeitsmanagement ondersteunt de strategie van de Volksbank en sluit aan bij onze risicobereidheid.

### 3.9.1 Risicoprofiel

De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie opdat zij voortdurend aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. We beheren de liquiditeitspositie zodanig dat deze de gevolgen van bankspecifieke stressfactoren – zoals spanningen op de geld- en kapitaalmarkten – kan opvangen.

Uitgangspunt bij de invulling van haar liquiditeitsbehoefte is de ondersteuning van de retailstrategie van de Volksbank, en daarbij streeft zij naar diversificatie van financieringsbronnen. Dit uit zich in het aantrekken van verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type belegger.

### 3.9.2 Ontwikkelingen in 2016

De Volksbank behield in 2016 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als de wettelijke eisen. In het vierde kwartaal van 2016 heeft de Volksbank met succes € 0,5 miljard aan covered bonds met een looptijd van vijftien jaar uitgegeven. Deze transactie, de eerste uitgifte door de Volksbank van covered bonds sinds 2012, toont aan dat de Volksbank goede toegang heeft tot de kapitaalmarkt.

De Loan-to-Deposit-ratio daalde van 105% ultimo 2015 naar 104% ultimo 2016. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door een daling van € 0,3 miljard aan mkb-leningen en leningen aan de publieke sector, terwijl spaartegoeden en rekeningcourantsaldi met € 0,1 miljard stegen.

De Liquidity Coverage ratio (LCR) en de Net Stable Funding ratio (NSFR) bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Voor de LCR is dit minimum al van toepassing, voor de NSFR geldt dit minimum vanaf 2018.

### 3.9.3 Management en beheersing Audited

Het liquiditeitsmanagement ondersteunt onze strategie en sluit aan op onze risicobereidheid. Het managen van het liquiditeitsrisico begint met het identificeren, meten en beheersen van de verschillende vormen van liquiditeitsrisico. Dit stelsel van kaders, methodiek en richtlijnen is vastgelegd in het liquiditeitsrisicobeleid.

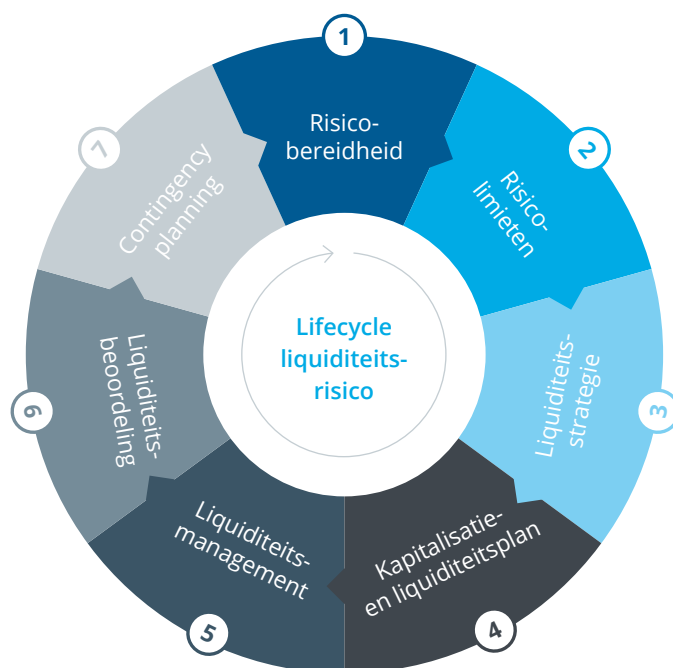
Om altijd aan onze financiële verplichtingen te kunnen voldoen houden we een liquiditeitsbuffer aan. Deze bestaat uit de kaspositie, een portefeuille met beleenbare obligaties met een laag risico, grotendeels bestaande uit staatsobligaties, en Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) waaraan hypotheek van de bank ten grondslag liggen. De gewenste omvang van de buffer wordt vastgesteld aan de hand van stresstesten op de liquiditeitspositie van de bank. Vervolgens sturen we de liquiditeit naar de gewenste hoeveelheid.

Jaarlijks herijken we de strategische doelstellingen. Daarbij brengen we alle samenhangende risico's in kaart. Op basis van de risicobereidheid bepalen we de kaders voor de liquiditeitsbehoefte. Vervolgens stellen we een kapitalisatie- en liquiditeitsplan op. Dit maakt deel uit van de operationeel plan-cyclus. In het kapitalisatie- en liquiditeitsplan zetten we de verwachte ontwikkeling van de aanwezige liquiditeit af tegen de vereiste behoefte die voortvloeit uit het operationeel plan. Dit doen we voor zowel de totale liquiditeitsbuffer als de kaspositie. Voor dit doel werken we diverse scenario's uit. We vergelijken de aanwezige liquiditeit met de interne normen die zijn afgeleid van het huidige toezichtskader. Bij de sturing van liquiditeit zetten we zowel instrumenten in om financiering aan te trekken als instrumenten waarmee we de liquiditeitsbuffer versterken.

We sturen op de gewenste liquiditeitspositie op basis van de businessplannen en de vereisten van toezichthouders, rating agencies en investeerders. De mate waarin we aantrekkelijk voor investeerders zijn, onder meer af te lezen aan de credit ratings en daarnaast aan algemene ontwikkelingen op de financiële markten, is bepalend voor de toegang tot de kapitaalmarkten en de haalbaarheid van liquiditeitsacties.



## Proces Liquiditeitsmanagement



### BEHEERSINSTRUMENTEN BELANGRIJKE LIQUIDITEITSRATIO'S

In het kader van de EU-regels en richtlijnen CRR/CRD IV zijn twee liquiditeitsratio's geïntroduceerd: de LCR en de NSFR. Het doel van de LCR is toetsen of er voldoende liquide activa aanwezig zijn om een dertigdaags stress-scenario op te vangen. De NSFR heeft een horizon van één jaar en heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa worden gefinancierd met stabielere vormen van financiering. De norm vanuit de regelgeving voor beide liquiditeitsmaatstaven is 100%. Voor de NSFR geldt dit minimum vanaf 2018. We sturen zowel op de totale liquiditeitspositie zoals we die rapporteren in de liquiditeitsrapportage aan DNB als op de LCR en NSFR. Tevens sturen we op de Loan-to-Deposit-ratio en de mate van bezwaring van activa.

### KASPOSITIE

In normale omstandigheden is de kaspositie de bron van liquiditeit waarmee we reguliere verplichtingen nakomen. De kaspositie zoals gedefinieerd door de Volksbank omvat centrale bankreserves, het saldo op rekeningen bij correspondentbanken en contractuele wholesale kasstromen binnen tien dagen.

### LIQUIDITEITSBUFFER

De liquiditeitsbuffer waarvan ook de kaspositie deel uitmaakt heeft als doel onverwachte schommelingen/stijgingen in de liquiditeitsbehoefte te kunnen opvangen. Aan de onderliggende beleggingen die als onderpand kunnen worden ingezet stellen we hoge liquiditeitseisen.

De liquiditeitsbuffer bestaat uit (zeer) liquide beleggingen die niet alleen bijvoorbeeld beleenbaar zijn bij de ECB, maar ook verkoopbaar zijn in (zeer) liquide markten of kunnen worden gebruikt in een repotransactie.

De liquiditeitsbuffer bestaat voornamelijk uit staatsobligaties en schuldbewijzen van eigen securitisaties van de Volksbank. De liquiditeitswaarde van de beleggingen in de liquiditeitsbuffer wordt bepaald op basis van de marktwaarde van de beleggingen na toepassing van haircuts van de ECB. De ECB publiceert periodiek een lijst van toegestane onderpanden met daaraan gekoppeld de haircut, een afslag op de liquiditeitswaarde in geval van belening.

## STRESSTESTEN OP LIQUIDITEIT

Met stresstesten toetsen we de robuustheid van de liquiditeitspositie. We hebben diverse scenario's gedefinieerd waarvan de zogenoemde gecombineerde zware stresstest de meeste impact heeft. In dit scenario houden we onder meer rekening met een krachtige uitloop van spaar- en kredietgeld, het opdrogen van de financieringsmogelijkheden op de geld- en kapitaalmarkt en een daling van de marktwaarde van de liquiditeitsbuffer. Daarnaast houdt de gecombineerde zware stresstest rekening met de additionele onderpandsbehoefte bij een drie notch downgrade van de rating van de Volksbank, een daling van de marktwaarde van derivaten en met de mogelijke liquiditeitsoutflow indien gecommiteerde kredietlijnen worden getrokken. De liquiditeitssturing van de Volksbank is erop gericht om in dit zware stress-scenario minstens gedurende een bepaalde periode te overleven. De gecombineerde zware stresstest actualiseren we maandelijks. De uitgangspunten voor de stresstesten herijken we jaarlijks.

## CONTINGENCY PLANNING EN HERSTELPLAN

Naar aanleiding van de financiële crisis is er meer aandacht voor contingency planning waarmee we de continuïteit van de Volksbank willen waarborgen. De contingency planning is uitgewerkt in het Liquidity Contingency Plan als onderdeel van het herstelplan (zie [paragraaf 3.6.3](#)).

## 3.9.4 Cijfers, ratio's en trends

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

### Belangrijkste liquiditeitsindicatoren

	2016	2015
LCR	>100%	>100%
NSFR	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio <sup>1</sup>	104%	105%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	10.533	12.136

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

De LCR en de NSFR bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. De LCR is gebaseerd op de LCR Delegated Act definitie, die 1 oktober 2015 van kracht werd voor banken binnen de Europese Unie. 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 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 Audited

in miljoenen euro's	2016	2015
Kaspositie <sup>1</sup>	2.816	2.447
Staatsobligaties	2.713	3.762
Regionale/lokale overheden en supranationals	755	702
Overige liquide activa	351	413
Beleensbare interne RMBS	3.898	4.812
<b>Liquiditeitsbuffer</b>	<b>10.533</b>	<b>12.136</b>

<sup>1</sup> 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 kaspositie wijkt hierdoor af van het in de balans opgenomen saldo kas en kasequivalenten. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De liquiditeitsbuffer bleef hoog in 2016, maar daalde van € 12,1 miljard ultimo 2015 tot € 10,5 miljard. Dit is ruim afdoende om het zware stress-scenario gedurende een bepaalde periode te weerstaan (zie [paragraaf 3.9.3](#)). In 2016 vond er verkoop of aflossing van € 0,5 miljard aan staatsobligaties plaats. Daarnaast waren minder staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer beschikbaar door een hoger volume aan repotransacties waarvoor staatsobligaties als onderpand werden

gebruikt. De daling van de liquiditeitsbuffer is verder veroorzaakt door de aflossing van onderliggende hypotheken 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 kasinstromen. 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 de 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.

### 3.9.5 Bezwaarde en onbezwaarde activa

Deze paragraaf geeft inzicht in de bezwaarde en onbezwaarde activa die kunnen worden gebruikt als onderpand voor aan te trekken financiering.

#### Bezwaarde en onbezwaarde activa 2016

in miljoenen euro's <sup>1</sup>	Boekwaarde bezwaarde activa	Reële waarde bezwaarde activa	Boekwaarde onbezwaarde activa	Reële waarde onbezwaarde activa
Activa van de rapporterende instelling	11.011		52.179	
Aandelen	--	--	21	21
Schuldpapieren	1.463	1.463	4.973	4.973
Overige activa	9.543		44.796	
- waarvan hypotheken	8.277		36.313	

<sup>1</sup> De getoonde bedragen zijn gebaseerd op de mediaan van de vier kwartalen in het boekjaar in tegenstelling tot de toelichtende cijfers in de tekst welke ultimo standen betreffen.

#### Bezwaarde en onbezwaarde activa 2015

in miljoenen euro's <sup>1</sup>	Boekwaarde bezwaarde activa	Reële waarde bezwaarde activa	Boekwaarde onbezwaarde activa	Reële waarde onbezwaarde activa
Activa van de rapporterende instelling	13.358		51.279	
Eigenvermogeninstrumenten	--	--	10	10
Schuldpapieren	943	943	5.156	5.156
Overige activa	12.414		45.380	
- waarvan hypotheken	11.528		34.397	

<sup>1</sup> De getoonde bedragen zijn gebaseerd op de mediaan van de vier kwartalen in het boekjaar in tegenstelling tot de toelichtende cijfers in de tekst welke ultimo standen betreffen.

De bezwaring van de activa is gedaald van 18% ultimo 2015 naar 16% ultimo 2016. De daling is met name een gevolg van de beëindiging op call-optiedatum van de securisatietransacties Hermes XII en Pearl 2. De uitgifte van de covered bond transactie van € 500 miljoen leidde tot een stijging van de bezwaring van activa.

Van de activa is ultimo 2016 € 10,0 miljard bezwaard vanwege uitstaande securitisaties, covered bonds, repotransacties, CSA's, vreemdevaluta-transacties en betalingsverkeer. De overige € 51,6 miljard is onbezwaard en kunnen we gedeeltelijk liquide maken, bijvoorbeeld door middel van securitisaties waarbij de Volksbank de uitgegeven obligaties terugkoopt. Gesecuritiseerde hypotheken waarvan de Volksbank zelf de obligaties bezit worden niet als bezwaard aangemerkt, behalve als deze obligaties zijn ingezet als onderpand voor bijvoorbeeld een repotransactie. Bij covered bonds is sprake van

overcollateralisatie, dat wil zeggen dat er een groter volume hypotheke is bezwaard dan de nominale hoofdsom van de covered bond.

Bij een 3 notch downgrade van de senior unsecured rating van de Volksbank, zouden we € 15 miljoen aan additioneel onderpand moeten storten bij tegenpartijen. In de LCR en de gecombineerde zware liquiditeitsstresstest nemen we deze potentiële onderpandstorting mee als outflow.

#### ONTVANGEN COLLATERAL

De Volksbank heeft in totaal een bedrag van € 308 miljoen (2015 € 451 miljoen) aan collateral ontvangen ultimo 2016. Dit bestaat geheel uit ontvangen cashstortingen die als onderpand dienen voor de (positieve marktwaarde van) uitstaande derivatenposities.

#### TOTAAL BEZWAARDE ACTIVA

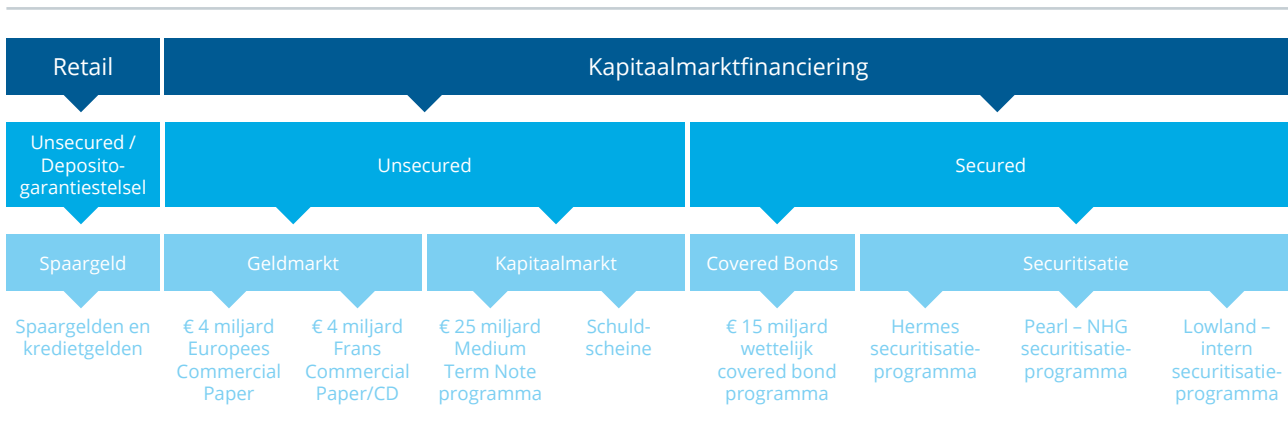
Het totaal aan bezwaarde activa van de bank bedraagt € 10,0 miljard (2015 € 11,3 miljard) en bestaat voor het grootste deel uit hypotheke die als onderpand dienen in de securisatietransacties. Het totaal van de verplichtingen dat is gerelateerd aan deze bezwaarde activa bedraagt € 8,2 miljard (2015 € 7,6 miljard) en bestaat voor het grootste deel uit obligaties die door de securisatie-entiteiten en binnen het covered bond programma zijn uitgegeven.

### 3.9.6 Financieringsstrategie

De financieringsstrategie heeft als doel de ondersteuning van de strategie van de Volksbank. Daarbij richten we ons op het optimaliseren en garanderen van toegang tot gediversifieerde financieringsbronnen, met het oog op het behoud van de lange termijn financieringspositie en het liquiditeitsprofiel van de bank. We nemen te allen tijde de wettelijke voorschriften in acht. Spaargelden van particulieren zijn de belangrijkste financieringsbron en vormen een solide financieringsbasis. Deze wordt aangevuld met kapitaalmarktfinanciering.

Onderstaand overzicht geeft de verschillende publieke financieringsprogramma's (inclusief maximum volumes) weer waarover de Volksbank kan beschikken. In aanvulling zijn andere belangrijke financieringsbronnen weergegeven.

## Financieringsinstrumenten

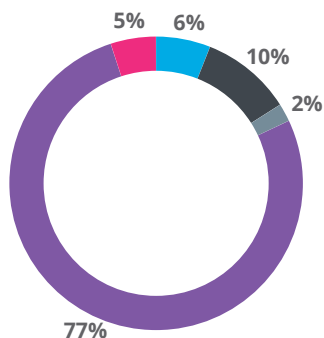


Via onze verschillende merken trekken we termijndeposito's, direct opvraagbaar spaargeld en rekeningcourantsaldi van particulieren aan. Bovendien financiert de Volksbank zichzelf met spaartegoeden en rekeningcourantsaldi van mkb-klanten. De totale spaartegoeden en rekeningcourantsaldi stegen van € 46,1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

Daarnaast trekt de Volksbank financiering aan via de kapitaalmarkt, mede afhankelijk van de actuele situatie op de financiële markten. Omdat we streven naar diversificatie van financieringsbronnen op de kapitaalmarkt, financieren we onszelf met verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type beleggers.

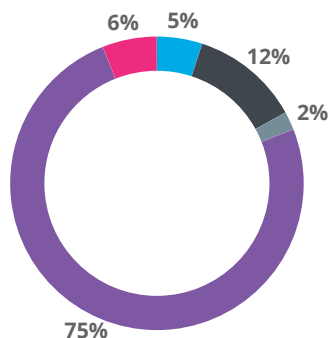
Onderstaande figuren geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva ultimo 2016 en ultimo 2015. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de boekwaarde van deze posities. Een stijgend percentage van onze totale financiering bestaat uit spaargelden en overige schulden aan klanten.

### Financieringsmix 2016: € 61,6 miljard



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

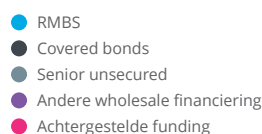
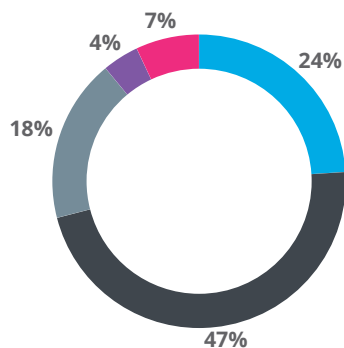
### Financieringsmix 2015: € 62,7 miljard



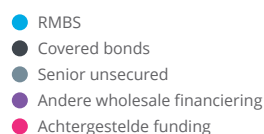
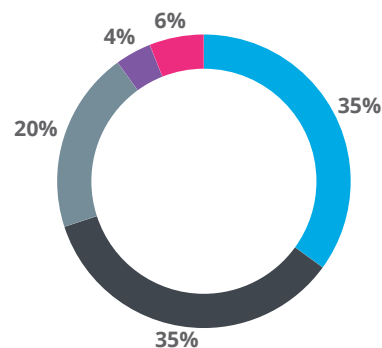
- Eigen vermogen
- Schuldbewijzen (incl achtergesteld)
- Schulden aan banken
- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Overig

De Volksbank financiert zichzelf op de kapitaalmarkt langer dan één jaar via senior unsecured financiering, (hypotheek)securitisaties (RMBS), covered bonds en achtergestelde leningen. Voor financieringen korter dan één jaar financiert de Volksbank zichzelf op de geldmarkt met haar Europese en Franse Commercial Paper-programma's. Onder het covered bond programma kunnen we naast openbare covered bonds ook onderhandse obligaties uitgeven. Verder kunnen we langetermijnfinanciering verkrijgen met onze liquide activa als onderpand, bijvoorbeeld in een repotransactie. In onderstaand overzicht zijn de verschillende publieke financieringsprogramma's (inclusief maximum volume) weergegeven waarover de Volksbank kan beschikken. In aanvulling zijn andere belangrijke financieringsbronnen weergegeven.

### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 2016: € 7,4 miljard



### Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 2015: € 8,9 miljard

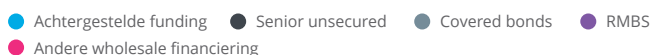
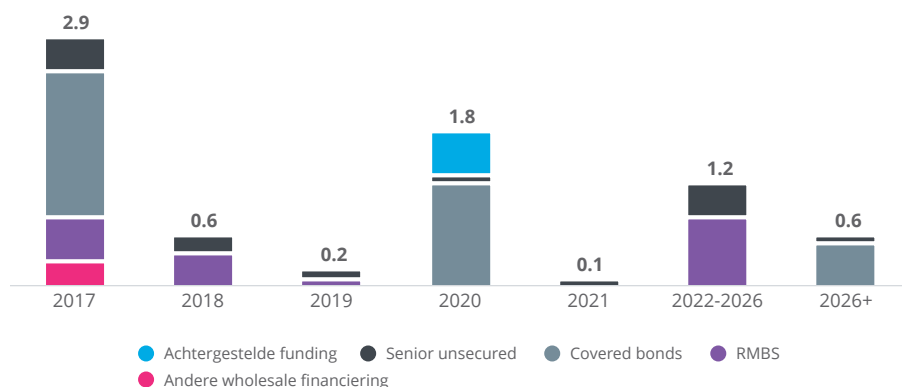


De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de nominale waarde van de posities. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in de balans, die hoofdzakelijk is gebaseerd op de geamortiseerde kostprijs.

Bovenstaande figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd langer dan één jaar 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 2 (€ 0,5 miljard) securitisaties, 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 één jaar, ervan uitgaande dat deze op de eerste calldata wordt afgelost. 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 euro's)



## LOOPTIJD VAN ACTIVA EN PASSIVA

We kunnen de activa en passiva uitsplitsen naar resterende contractuele (liquiditeitstypische) looptijd. De netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per looptijd geven een indicatie van het liquiditeitsrisico en van verplichtingen die mogelijk niet tijdig kunnen worden voldaan uit de inkomsten.

In de tabel is het liquiditeitstypische profiel van de Volksbank ultimo 2016 en 2015 weergegeven op basis van de contractuele resterende looptijd. De direct opvraagbare spaargelden en creditgelden staan in de kolom '< 1 maand'. In de tabel houden we de contractuele looptijd aan zonder rekening te houden met vervroegde aflossingen.

Bij het balansmanagement houdt de Volksbank rekening met gedragstypische aspecten. Daarbij hanteren we voor hypotheeklen een kortere looptijd vanwege verwachte vervroegde aflossingen. Voor direct opvraagbare spaargelden en saldi op betaalrekeningen van klanten nemen we een langere looptijd, omdat klanten deze producten onder normale omstandigheden langer dan één dag aanhouden.

Onder 'Vorderingen op banken' en 'Schulden aan banken' zijn gestorte en ontvangen collateral bedragen opgenomen die zijn gerelateerd aan derivatentransacties. De toedeling van deze collateral bedragen over de looptijdbuckets vindt plaats conform de looptijndeling van de derivatentransacties.

De indeling naar looptijdbuckets is in 2016 verder aangescherpt. De vergelijkende cijfers 2015 zijn hiervoor aangepast.

### Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2016 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Voorziening	Totaal
<b>ACTIVA</b>								
Beleggingen	723	255	78	1.425	3.489	--	--	5.970
Derivaten	106	66	76	452	833	--	--	1.533
Vorderingen op klanten	661	130	322	2.143	45.551	--	-214	48.593
Vorderingen op banken	919	507	139	291	676	--	--	2.532
Overige activa	2.334	--	145	228	--	226	--	2.933
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal activa</b>	<b>4.743</b>	<b>958</b>	<b>760</b>	<b>4.539</b>	<b>50.549</b>	<b>226</b>	<b>-214</b>	<b>61.561</b>
<b>PASSIVA</b>								
Eigen vermogen	--	--	--	--	--	3.541	--	3.541
Achtergestelde schulden	--	--	--	501	--	--	--	501
Schuldbewijzen	25	1.085	1.342	1.624	1.620	--	--	5.696
- waarvan senior unsecured	25	135	58	132	210	--	--	560
- waarvan covered bonds	--	950	790	1.046	522	--	--	3.308
- waarvan RMBS	--	--	494	446	888	--	--	1.828
Derivaten	71	31	54	513	1.192	--	--	1.861
Spaargelden	31.447	130	525	2.278	2.213	--	--	36.593
- waarvan direct opvraagbaar	31.406	--	--	--	--	--	--	31.406
Overige schulden aan klanten	6.739	13	117	813	3.153	--	--	10.835
- waarvan senior unsecured	11	10	108	318	395	--	--	842
- waarvan covered bonds	--	--	--	276	82	--	--	358
Schulden aan banken	808	13	330	127	168	--	--	1.446
- waarvan senior unsecured	5	--	41	37	--	--	--	83
- waarvan other wholesale	--	--	274	--	--	--	--	274
Overige passiva	909	--	13	26	81	59	--	1.088
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal passiva</b>	<b>39.999</b>	<b>1.272</b>	<b>2.381</b>	<b>5.882</b>	<b>8.427</b>	<b>3.600</b>	<b>--</b>	<b>61.561</b>

## Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2015 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Voorziening	Totaal
<b>ACTIVA</b>								
Beleggingen	425	263	284	1.942	3.462	--	--	6.376
Derivaten	74	48	101	716	1.054	--	--	1.993
Vorderingen op klanten	1.212	141	356	2.287	45.612	--	-391	49.217
Vorderingen op banken	496	785	35	349	416	--	--	2.081
Overige activa	2.237	297	--	--	--	379	--	2.913
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	110	--	--	--	--	110
<b>Totaal activa</b>	<b>4.444</b>	<b>1.534</b>	<b>886</b>	<b>5.294</b>	<b>50.544</b>	<b>379</b>	<b>-391</b>	<b>62.690</b>
<b>PASSIVA</b>								
Eigen vermogen	--	--	--	--	--	3.302	--	3.302
Achtergestelde schulden	--	--	--	493	--	--	--	493
Schuldbewijzen	17	633	694	4.290	1.307	--	--	6.941
- waarvan senior unsecured	17	76	228	351	236	--	--	908
- waarvan covered bonds	--	575	--	2.902	30	--	--	3.507
- waarvan RMBS	--	--	476	1.056	999	--	--	2.531
Derivaten	80	50	91	898	1.070	--	--	2.189
Spaargelden	31.421	152	628	2.094	2.565	--	--	36.860
- waarvan direct opvraagbaar	30.852	--	--	--	--	--	--	30.852
Overige schulden aan klanten	6.362	26	963	722	2.507	--	--	10.580
- waarvan senior unsecured	--	25	64	431	415	--	--	935
- waarvan covered bonds	--	--	--	274	84	--	--	358
Schulden aan banken	81	31	22	590	276	--	--	1.000
- waarvan senior unsecured	30	20	--	47	37	--	--	134
- waarvan other wholesale	--	--	--	380	--	--	--	380
Overige passiva	967	--	5	9	3	304	--	1.288
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	37	--	--	--	--	37
<b>Totaal passiva</b>	<b>38.928</b>	<b>892</b>	<b>2.440</b>	<b>9.096</b>	<b>7.728</b>	<b>3.606</b>	<b>--</b>	<b>62.690</b>

De tabellen hieronder geven een verbijzondering van de bovenstaande liquiditeitstypische profielen voor financiële verplichtingen en derivaten op de passiefzijde van de balans ultimo 2016 en ultimo 2015. Deze tabellen bevatten bovendien ook de gerelateerde toekomstige kasstromen, zoals rentebetalingen. Deze zijn niet verdisconteerd.

De indeling naar looptijduckets is in 2016 verder aangescherpt. De vergelijkende cijfers 2015 zijn hiervoor aangepast.

## Vervalkalender financiële verplichtingen 2016 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achtergestelde schulden	--	--	19	556	--	575
Schuldbewijzen	26	1.116	1.486	1.650	1.691	5.969
Spaargelden	32.607	128	616	1.731	2.391	37.473
Overige schulden aan klanten	7.257	33	207	943	3.291	11.731
Schulden aan banken	808	13	331	128	168	1.448
<b>Totaal</b>	<b>40.698</b>	<b>1.290</b>	<b>2.659</b>	<b>5.008</b>	<b>7.541</b>	<b>57.196</b>



## Vervalkalender financiële verplichtingen 2015 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achtergestelde schulden	--	--	19	576	--	595
Schuldbewijzen	19	701	799	4.443	1.636	7.597
Spaargelden	32.287	158	728	2.262	2.603	38.038
Overige schulden aan klanten	6.641	43	887	881	2.949	11.401
Schulden aan banken	517	20	3	426	30	996
<b>Totaal</b>	<b>39.464</b>	<b>922</b>	<b>2.435</b>	<b>8.588</b>	<b>7.218</b>	<b>58.627</b>

## Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2016 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	45	65	335	824	512	1.781
Valutacontracten	60	13	5	1	--	79
<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>78</b>	<b>340</b>	<b>825</b>	<b>512</b>	<b>1.860</b>

## Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2015 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	47	92	374	1.104	512	2.129
Valutacontracten	75	10	5	--	--	90
<b>Totaal</b>	<b>122</b>	<b>102</b>	<b>379</b>	<b>1.104</b>	<b>512</b>	<b>2.219</b>

## Credit ratings voor senior unsecured schuld

---



**S&P**

**Lange termijn rating**  
BBB+

**Outlook**  
Stabiel

**Korte termijn rating**  
A-2

---



**MOODY'S**

**Lange termijn rating**  
Baa1

**Outlook**  
Positief

**Korte termijn rating**  
P-2

---



**FITCH**

**Lange termijn rating**  
BBB+

**Outlook**  
Stabiel

**Korte termijn rating**  
F2

---

### 3.9.7 Credit ratings

In 2016 zijn alle credit ratings voor senior unsecured schuld van de Volksbank met één notch verbeterd. Bij Moody's en Fitch was dit het gevolg van verbeterde stand-alone ratings. S&P kende één notch ondersteuning toe boven op de stand-alone rating dankzij de aanwezige sterke kapitaalbuffer.

#### RATINGAMBITIE

De Volksbank streeft naar een verdere verbetering van haar langetermijnratings door middel van sterkere stand-alone ratings, waar mogelijk ondersteund door additionele verhogingen als gevolg van een verbeterde balansstructuur. Met name de beoordeling van ons bedrijfsprofiel en onze marktpositie zijn nog voor verbetering vatbaar. Een verdere stijging van ons marktaandeel in hypotheek en een stabiele winstgevendheid zijn hiervoor essentieel.

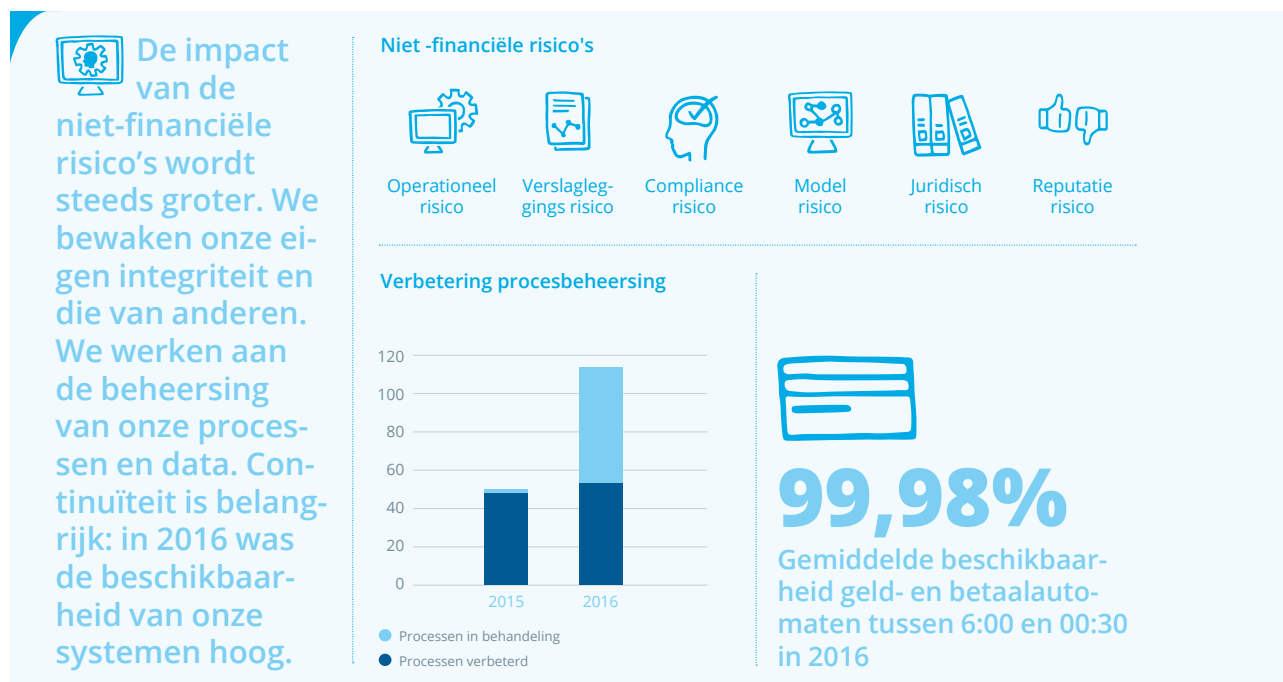
#### VERANDERING RATINGS IN CHRONOLOGISCHE VOLGORDE

Op 14 april 2016 verhoogde Fitch de rating van de Volksbank met één notch van BBB (outlook: stabiel) naar BBB+, de viability rating van bbb naar bbb+ en de kortetermijnrating van F3 naar F2. De outlook is stabiel. De rating upgrade weerspiegelde onze verbeterde financiële ratio's en de verwachting van Fitch dat we deze ratio's en het meer conservatieve risicoprofiel zullen handhaven. De herziening was onderdeel van een periodieke beoordeling van ratings van grootbanken in de Benelux die Fitch uitvoerde.

Op 11 augustus 2016 verhoogde S&P de rating van de Volksbank van BBB (outlook: positief) naar BBB+. Tegelijk werd de kortetermijnrating bevestigd op A-2. De outlook is nu stabiel. De verhoging van de langetermijnrating was het gevolg van het toekennen van één notch ondersteuning, vanuit S&P's Additional Loss Absorbing Capacity-analyse. Dankzij onze hoge kapitaalbuffers en de verwachting van S&P dat dit de komende twee jaar zo zal blijven, kwalificeerden we ons voor deze 'extra' notch ondersteuning bovenop de stand-alone rating. De Stand-Alone Credit Profile bleef onveranderd bbb.

Op 22 november 2016 verhoogde Moody's de rating van de Volksbank van Baa2 (outlook: stabiel) naar Baa1. De verhoging is het gevolg van een verhoging van de Baseline Credit Assessment met 1 notch van baa3 naar baa2. De verhoging reflecteert verbeterde financiële fundamenten van de Volksbank. De outlook is positief. Dit geeft aan dat er potentieel is voor een verdere verhoging van de rating.

## 3.10 Niet-financiële risico's



De Volksbank loopt behalve financiële risico's ook niet-financiële risico's. Ook de niet-financiële risico's staan onder invloed van interne factoren en externe ontwikkelingen, zoals we eerder beschreven hebben bij de toprisico's in [paragraaf 3.3](#). Daaruit blijkt dat de impact van de niet-financiële risico's alsnog groter wordt, onder meer door een moeilijker te voorspellen en veranderende markt, politieke ontwikkelingen, historische lage rentestanden, en steeds strengere wet- en regelgeving.

Al is de achtergrond van dit type risico 'niet financieel', de bank kan uiteindelijk wel financiële en/of reputatieschade oplopen als we niet tijdig en adequaat inspelen op de risico's en beheersmaatregelen nemen. Het is daarom van groot belang dat we ook de niet-financiële risico's, voor de korte en lange termijn, benoemen en een plaats geven in ons risicobeleid. Op deze wijze kunnen we onze risicobeheersing versterken en onze risicobereidheid duidelijker kwantificeren.

### 3.10.1 Risicoprofiel

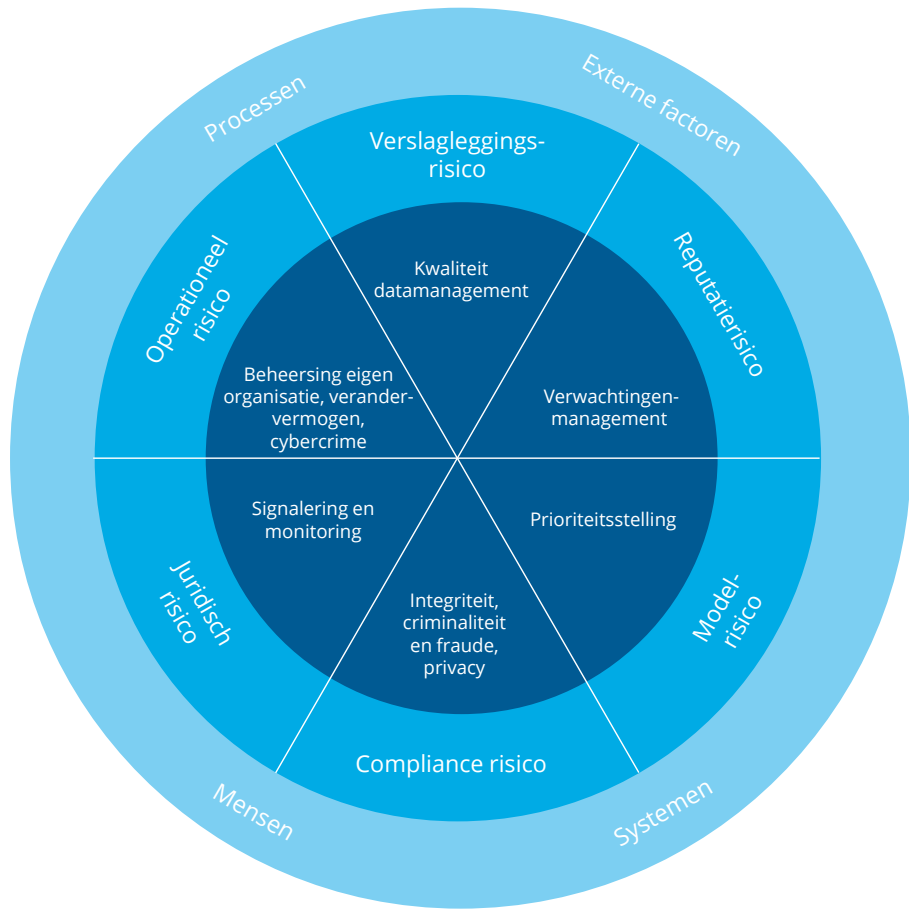
Het niet-financiële risico hebben we onderverdeeld in zes risicotypen: operationeel-, verslagleggings-, compliance-, model-, juridisch- en reputatierisico.

Het actuele risicoprofiel van niet-financiële risico's ligt voor een aantal risicotypes boven onze risicobereidheid (zie [paragraaf 3.4](#)). Bij de toprisico's komt nadrukkelijk het operationeel risico naar voren: we worden bijvoorbeeld uitgedaagd waar het gaat om de beheersing van de continu veranderende organisatie, de beveiliging van onze IT-structuur en de verbetering van het datamanagement. Maar ook het compliance risico mag bij deze ontwikkelingen niet worden onderschat: de steeds strengere wet- en regelgeving waaraan we willen en moeten voldoen en het efficiënt voorzien in de groeiende informatiebehoefte van toezichthouders.

De beheersing van IT-risico's en de bescherming tegen cybercrime in het bijzonder, zijn in overeenstemming met onze risicobereidheid. Niettemin zijn we ons ervan bewust dat continue inspanning noodzakelijk is om binnen deze kaders te blijven.

### 3.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden

In deze paragraaf benoemen we afzonderlijk de zes risicotypen van de niet-financiële risico's. Daarbij gaan we in op belangrijke ontwikkelingen in 2016.



- Interne en externe zaken van operationeel risico
- Vertaling van niet-financiële risicotypes
- De belangrijkste risicothema's binnen de Volksbank, hierna verder uitgewerkt per thema

**OPERATIONEEL RISICO**

Het operationeel risico is het risico als gevolg van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van gebeurtenissen van buitenaf.

**AANDACHTSGEBIEDEN**

Toprisico's – Beheersing eigen organisatie, verandervermogen

We streven naar effectieve en efficiënte processen die hoge kwaliteit garanderen. We zetten in op een laag foutenpercentage en mochten we toch fouten maken, willen we daarvan leren. Onze doelstelling is (nog) beter grip te krijgen op onze bedrijfsvoering en het management te voorzien van betere stuurinformatie in de vorm van prestatie- en risico-indicatoren en om daarmee in overeenstemming te komen met onze risicobereidheid.

Een goede balans tussen de beschikbaarheid van voldoende competente medewerkers versus de te verrichten activiteiten is van belang. Door de hoeveelheid en grote omvang van activiteiten is het van belang om de capaciteiten van medewerkers efficiënt en effectief in te zetten. Daarbij besteden wij ook aandacht aan de resultaatgerichtheid van onze organisatie, zodat we de doelstellingen zoals beoogd weten te realiseren.

Een beheerste organisatie houdt ook in dat we beschikken over een veilig, efficiënt en flexibel IT-platform dat ons in staat stelt onze organisatie vanuit een integraal

klantbeeld te besturen. Het vormt de basis om te innoveren en snel in te spelen op klantbehoeftes.

Daarnaast zijn informatiebeveiliging en de continuïteit van de dienstverlening voor onze klanten – 24 uur per dag – topprioriteit. We voeren kwetsbaarhedenonderzoek uit en spannen ons tot het uiterste in om (security)incidenten te voorkomen. Incidenten en calamiteiten die desondanks toch optreden, handelen we zo goed en snel mogelijk af. Hiertoe hebben we een crisisorganisatie die regelmatig oefeningen houdt. We testen regelmatig de weerbaarheid van onze dienstverlening tegen calamiteiten met zogeheten uitwijktesten. Ook investeren we doorlopend in het creëren van beveiligingsbewustzijn van onze medewerkers.

#### Ontwikkelingen in 2016

In 2016 hebben we stappen gezet om het risico-eigenaarschap voor de operationele risico's verder onder te brengen bij het lijnmanagement. Lijnmanagers zijn vanuit hun eigen aandachtsgebied verantwoordelijk voor het analyseren en beheersen van de risico's. Binnen de meest kritieke bedrijfsonderdelen zijn Business Risico Coördinatoren aangesteld. Deze coördinatoren adviseren, faciliteren en begeleiden het management van het betreffende bedrijfsonderdeel bij het beheren van niet-financiële risico's.

Ook in 2016 hebben we een forse inspanning geleverd om de beheersing van de processen te verbeteren. Dit maakt onderdeel uit van de meerjarenprogramma's Integrated Control Framework (ICF) en het Waardestroommanagement (WSM). Het WSM geeft een beeld van de materiële risico's op procesniveau. We kunnen aan de hand hiervan de procesprestaties en de kosten beter beheersen.

Dit jaar is opnieuw veel (security)onderzoek uitgevoerd. Verder zijn (beveiligings)incidenten tijdig gesignaleerd dan wel op adequate wijze opgelost en is bestaand beleid verder aangescherpt. Samenwerking binnen de Volksbank en in de sector is hierbij van essentieel belang. Ook in 2016 behoorde de beschikbaarheid van onze kernsystemen (waaronder het mobiele- en internetkanaal) tot de hoogste in onze sector.

#### Toprisico – Dreiging cybercrime

De Volksbank streeft ernaar dat klanten en de bedrijfsonderdelen zo min mogelijk last hebben van cyberaanvallen en de eventuele gevolgen ervan. We nemen maatregelen om cyberaanvallen te voorkomen. Dit is een uitdaging, omdat het stijgende gebruik van onze digitale dienstverlening hand in hand gaat met een toename van cyberaanvallen in frequentie en omvang.

De Volksbank investeert doorlopend in het verder versterken van de cyber resilience (weerbaarheid) met een eigentijdse aanpak. We hebben een organisatie waarin specialisten uit de business, risico-organisatie en IT samenwerken aan de veiligheid en beschikbaarheid van de dienstverlening aan klanten. Binnen deze cyber resilience-organisatie maken de specialisten van dit team analyses aan de hand waarvan we de effectiviteit en efficiëntie van onze cybercrimebestrijding verder verbeteren. Dit doen we onder meer door verdere integratie van onze detectie- en responsmaatregelen en intensievere interbancaire samenwerking. Daardoor kunnen we nu en in de toekomst snel en flexibel reageren op cyberaanvallen.

#### Ontwikkelingen in 2016

In 2016 was de onderbreking van de dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen of uitval van systemen minimaal en hebben we verlies van interne of klantgegevens geminimaliseerd. De financiële schade voor klanten en de bank is zelfs lager dan in voorgaande jaren. Dit is conform het beeld in de sector: het aantal succesvolle cyberaanvallen daalt. We moeten er echter alles aan doen om te voorkomen dat ook in de toekomst cyberaanvallen kans van slagen hebben. De dreiging is reëel en zal naar verwachting groeien.

In het afgelopen jaar heeft verdere integratie plaatsgevonden van verschillende fraudebestrijdingprocessen, wat heeft geleid tot de oprichting van het Continuous Fraud Detection Team. Deze afdeling houdt zich 24 uur per dag bezig met de bestrijding van fraude in het online betalingsverkeer. Op deze manier zorgen we

ervoor dat er in alle lagen van de organisatie aandacht is voor de beheersing van cyberrisico's.

#### VERSLAGLEGGINGSRISICO

Het verslagleggingsrisico is het risico dat de financiële en/of niet-financiële verslaglegging van de onderneming onjuistheden of onvolledigheden van materieel belang bevat of niet tijdig is voor haar interne en externe belanghebbenden.

#### AANDACHTSGEBIEDEN

##### Toprisico – Kwaliteit datamanagement

We streven een betrouwbare interne en externe informatieverschaffing na. Aan de bron hiervan liggen betrouwbare en toegankelijke data. Het actief beheren van (klant)data wordt steeds belangrijker in de bedrijfsvoering van banken. Enerzijds vormt data een essentiële bron van informatie voor de strategische en operationele aansturing en een betere klantbediening. Anderzijds stelt de toezichthouder steeds hogere eisen aan de kwaliteit, het detailniveau en de snelle beschikbaarheid van data. De toezichthouder vraagt steeds vaker data op die verder reikt dan de informatie opgenomen in de reguliere rapportages.

##### Ontwikkelingen in 2016

De Volksbank heeft geïnvesteerd in de wijze waarop we data opslaan in onze systemen en deze uitwisselen en verwerken in onze processen. De centrale spil wordt gevormd door het datawarehouse, waarmee we data uit verschillende, bestaande bronsystemen kunnen ontsluiten. In 2016 is het datawarehouse verder uitgebouwd. We zijn bezig met het strategische programma Datamanagement, waarmee we toewerken naar één geïntegreerde dataset. Onze bedrijfsvoering zal doelmatiger en efficiënter kunnen functioneren en we kunnen eenvoudiger rapporteren. Hiermee willen we binnen de kaders van onze risicobereidheid komen. Een verbeterde datamanagement stelt ons ook in staat makkelijker te voldoen aan de toenemende vraag naar data door de toezichthouder.

#### COMPLIANCE RISICO

Het compliance risico is het risico dat de onderneming en/of haar medewerkers de geschreven en ongeschreven integriteit- en gedragsregels niet juist of volledig naleven en daar verantwoordelijk voor kunnen worden gehouden, wat kan leiden tot verlies van reputatie- en/of financiële schade. Het betreft tevens het risico op zakendoen met niet-integere klanten, onvoldoende transparantie van onze producten, alsmede criminaliteit, fraude en corruptie.

#### AANDACHTSGEBIEDEN

##### Integere medewerkers

De Volksbank draagt in haar manifest de cultuur uit van bankieren met de menselijke maat. Aangezien onze medewerkers voor onze klanten het verschil maken, willen we dat ze handelen in de geest van dit manifest. We hebben dit gedachtegoed daarom doorgetrokken naar de aangepaste gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' en de aanvullende gedragsregels. Alle medewerkers leggen de Bankierseed af.

We onderzoeken interne fraude. Bij vermoeden van strafbare feiten doen we altijd aangifte. De Volksbank kent een Sanctie Commissie die beoordeelt of en welke maatregelen moeten worden opgelegd aan medewerkers die de gedragsregels overtreden. Het gaat om handelingen die leiden tot een ernstige vertrouwensbreuk tussen de bank en haar medewerker(s) en/of reputatieschade voor de bank. Indien hier aanleiding toe is, besluit de Sanctie Commissie of er moet worden gemeld bij de toezichthouders of de Stichting Tuchtrect Banken.

##### Ontwikkelingen in 2016

In juli 2016 hebben we de gedragsregels voor alle medewerkers aangepast. We hebben nu ook een algeheel handelsverbod voor effecten in de Volksbank (zoals obligaties) opgenomen. We willen niet dat een mogelijk persoonlijk financieel belang van onze medewerkers botst met de belangen van klanten. Het handelsverbod is bijzonder: andere banken kennen dat niet.

In het jaarlijkse medewerkersonderzoek zijn ook dit jaar vragen gesteld over integriteit. De score op integriteit is opnieuw licht verbeterd van 7,6 naar 7,7. Het

onderwerp 'aanspreekbaarheid' scoort hoog binnen de Volksbank, wat een indicatie is van een open cultuur.

Een jaar na de introductie van de Bankierseed hebben we een interne campagne georganiseerd met als doel de Bankierseed blijvend onder de aandacht te houden.

#### Integere producten

Transparante en eerlijke producten passen bij de normen en waarden van de Volksbank. Bij de beoordeling van nieuwe producten en diensten vragen we ons telkens af hoe die het klantbelang dienen. We volgen daarvoor niet alleen de maatschappelijke ontwikkelingen maar ook innovaties zoals fintech. Verder beoordelen we ook bestaande producten periodiek, zelfs als ze al lang geleden zijn ontwikkeld. We toetsen op de uitgangspunten van het manifest, inzichten op basis van maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving.

Binnen de bank hebben we bijzondere aandacht voor vereenvoudiging van producten en diensten. We streven ernaar misverstanden te voorkomen over producten en diensten. We vinden daarom dat onze reclame-uitingen duidelijk en eenvoudig te begrijpen moeten zijn. We bewaken de faire communicatie naar de klant. Dit draagt bij aan ons streven naar activiteiten met een laag risico.

#### Ontwikkelingen in 2016

We hebben speciale aandacht gehad voor lopende hypotheek waarbij de aflossing niet vaststaat. De producten voorzien in een behoefte zoals een lage maandlast en flexibiliteit, ze vormen echter ook een risico voor klanten die zich onvoldoende voorbereiden op de situatie aan het einde van de looptijd. Op basis van de beschikbare informatie over de klantsituatie zullen we deze klanten hierover informeren.

#### Klantintegriteit

Door onze klanten goed te kennen kan de Volksbank voorkomen dat haar integriteit in gevaar komt. Dit heeft onze voortdurende aandacht. De Volksbank heeft geen relatie met personen of organisaties die het vertrouwen in ons kunnen schaden. Customer Due Diligence (CDD) is bijvoorbeeld een hulpmiddel om dit te bewerkstelligen. Met een juiste toepassing van CDD voorkomen we dat de Volksbank wordt misbruikt voor verkeerde doeleinden. Belangrijke voorbeelden van misbruik in dit kader zijn witwassen, terrorismefinanciering en fraude. CDD vormt een onderdeel van onze integere bedrijfsvoering.

#### Ontwikkelingen in 2016

De Volksbank heeft in 2016 aanvullende maatregelen in gang gezet - mede rekening houdend met de eisen van toezichhouders op dit gebied - om klanten, rekeningen en transacties voortdurend te controleren en te reviewen ('transaction monitoring') met als doel te voorkomen dat onze bank wordt misbruikt voor verkeerde doeleinden, zoals bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Tegelijkertijd is ons beleid aangescherpt op het gebied van sanctieregelgeving en passen wij onze processen en systemen daarop aan. Wij willen onshouden aan de regels en richtlijnen die gelden voor landen, organisaties en personen waartegen (internationale) sancties van kracht zijn.

#### Criminaliteit, fraude en corruptie

De Volksbank heeft, evenals andere banken, een rol in het gezond houden van het financiële systeem door maatregelen te treffen die witwassen en dienstverlening aan gesanctioneerde partijen tegengaan. Er is een duidelijke tendens om steeds meer ook vanuit maatschappelijk belang naar dreigingen te kijken en dit in sectorverband en met de overheid aan te pakken. Bestrijding van criminaliteit zien we als een gemeenschappelijk doel binnen de sector.

#### Ontwikkelingen in 2016

Groot belang hecht de Volksbank aan het voorkomen en bestrijden van fraude en criminaliteit bij het verkrijgen van hypotheek en andere kredieten, en het aanwenden daarvan voor criminele activiteiten. De Volksbank is zeer alert op signalen van corruptie bij activiteiten die wijzelf of samenwerkingsverbanden ondernemen en bij transacties die door klanten worden geïnitieerd en via de Volksbank worden verwerkt. Signalen die wijzen op het gebruik van onze

## Klanten beoordelen nieuwe privacy- en cookie- reglement positief

betaalfaciliteiten voor corrupte doeleinden worden onderzocht en waar nodig geblokkeerd of gemeld aan de autoriteiten.

Met name vanwege de grote maatschappelijke impact ligt onze focus in toenemende mate op de gevaren van ram- en plofkraken op geldautomaten. Hier zoeken we altijd samenwerking met andere financiële instellingen. De politie werkt aan het voorkomen en bestrijden ervan, onder meer door tijdig relevante informatie uit te wisselen over mogelijke dadergroepen en gebruikte methodes.

### Privacy van klanten en medewerkers

Wij vinden het belangrijk dat duidelijk en transparant is hoe wij met persoonsgegevens omgaan, zodat klanten en medewerkers erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in goede handen zijn.

Voor de borging van privacy hebben wij onder andere specifieke rollen, functionarissen en gremia in onze governancestructuur. Wij hebben een Privacy Office en Privacy-medewerkers die toezien op de naleving van de privacyregelgeving en -bescherming. Privacy-medewerkers zitten decentraal op diverse plekken in de organisatie en zijn aanspreekpunt voor vragen over privacy. De Privacy Officer is het centrale aanspreekpunt voor zowel de eigen organisatie van de Volksbank als voor de Autoriteit Persoonsgegevens.

Een andere vorm van borging betreft het implementeren van het Privacy-by-Design-principe. Dit houdt in dat wij voorbeeld bij de ontwikkeling van producten en diensten in een vroegtijdig stadium de privacyrisico's in kaart brengen en de daarbij passende beheersmaatregelen realiseren. Verdere implementatie zal in 2017 plaatsvinden.

### Ontwikkelingen in 2016

Het privacybewustzijn van onze medewerkers heeft volop de aandacht. Wij hebben hiertoe in 2016 onder andere een verplichte e-learning voor al onze medewerkers verzorgd, trainingen aan diverse afdelingen en management gegeven en een privacyspreekuur om het stellen van vragen laagdrempelig te maken ingesteld.

Ook hebben wij diverse initiatieven ondernomen om de transparantie voor onze klanten te vergroten. Zo is het privacy- en cookiereglement herschreven in samenspraak met klantpanels om de toegankelijk te vergroten en hebben we op de websites van de Volksbank en de merken meer informatie opgenomen over het inzagerecht en de manier waarop onze klanten hier gebruik van kunnen maken.

Per 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. In het kader van deze wet hebben wij enkele meldingen gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De betrokkenen zijn ook op de hoogte gesteld. Aan de hand van de meldingen hebben we processen kunnen aanscherpen en verbeteren.

### MODELRSICO

Omdat een economisch model een (sterk) vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid geeft, introduceert het gebruik van modellen onzekerheid. Het risico dat modellen verkeerde uitkomsten geven, of het risico dat modellen verkeerd worden gebruikt of geïnterpreteerd, wordt het modelrisico genoemd.

We streven ernaar om het modelrisico zoveel mogelijk te beperken. De taken rondom het ontwikkelen, gebruik en onderhoud van modellen hebben we duidelijk verdeeld. Zo werkt er een afdeling aan het verbeteren van bestaande modellen, of het ontwikkelen van nieuwe, meer geavanceerde modellen. Daarnaast valideert een onafhankelijke afdeling alle modellen, waarbij het modelrisico in kaart wordt gebracht en voorstellen worden gedaan voor het reduceren van het modelrisico.

### Ontwikkelingen in 2016

In 2016 hebben we belangrijke verbeteringen doorgevoerd in onder andere de bestaande kredietmodellen, die van groot belang zijn voor de bank. Het PHIRM model is aangepast aan de vernieuwde regelgeving en een nieuw raamwerk stelt ons in staat om de kapitaalvereisten nog beter in te schatten. Dit raamwerk laat bovendien zien dat we met PHIRM een stabiele, betrouwbare voorspelling kunnen maken voor de kredietportefeuille.



Verder zijn belangrijke stappen gemaakt in het stroomlijnen van het modellenlandschap. Hierdoor hebben we beter inzicht in de risico's binnen modelketens, waardoor we deze risico's beter aan kunnen pakken. Bovendien is er veel aandacht besteed aan het toekennen van de juiste prioriteit aan alle modellen, zodat we zo efficiënt mogelijk te werk kunnen gaan.

De heatmap hiernaast deelt onze modellen in op basis van hoe belangrijk ze zijn voor de bank (modelimpact) en hoe hoog het modelrisico is. Het aantal belangrijke modellen met een hoog/kritisch risico is groter dan wenselijk en daarom willen we dit aantal verder terugbrengen.

#### JURIDISCH RISICO

Onder juridisch risico verstaat de Volksbank enerzijds het risico dat zij zich niet houdt aan toepasselijke wet- en regelgeving (of een onvoorziene interpretatie daarvan) en overeenkomsten en anderzijds het risico van niet contractuele aansprakelijkheid.

Bij het verwezenlijken van deze risico's resulteert dit in financieel verlies, toezichtrechtelijke sancties of reputatieschade. We kunnen aansprakelijk gehouden worden voor huidige en toekomstige vorderingen of we lijden zelf schade, bijvoorbeeld als gevolg van onjuist opgestelde contracten of incorrecte productdocumentatie.

#### Ontwikkelingen in 2016

In het kader van het sturen en beheersen van het juridisch risico hebben we in 2016 key risk indicators opgesteld. Deze indicatoren beogen het bestaande risico weer te geven. Daarbij signaleren ze ontwikkelingen in bijvoorbeeld klachten, jurisprudentie en de maatschappij om tijdig trends te kunnen waarnemen. Deze trends wijzen mogelijk op onvoorziene interpretaties of kunnen op andere wijze leiden tot een aansprakelijkheid van de Volksbank. Waar noodzakelijk sturen we dan bij.

Voorts is in 2016 het raamwerk verfijnd voor signalering, analyse, implementatie en monitoring van regelgeving voor het mitigeren van het juridisch risico. We hebben een belangrijke stap gezet met de verankering van dit proces door middel van een signaleringsoverleg en regulatory boards. Een belangrijke focus ligt ook op innovatie en ontwikkeling van producten en diensten binnen de kaders van huidige en toekomstige regelgeving via het product approval proces.

In de toelichting op de niet uit de balans blijvende verplichtingen geven we een overzicht van juridische procedures waar de bank bij betrokken is. In paragraaf 2.2 geven we een toelichting op recente ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

#### REPUTATIERISICO

Het reputatierisico is het risico dat de doelstellingen niet (kunnen) worden behaald omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met het door de buitenwereld gedeelde beeld en oordeel over de onderneming (onder wie klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichthouders).

#### Verwachtingenmanagement

De reputatie van een organisatie is de optelsom van ervaringen en verwachtingen van belanghebbenden. Door de reputatie van de Volksbank organisatiebreed te managen, zijn we beter in staat de reputatierisico's te verkleinen en communicatieve kansen te benutten. Het helpt ons gerichte keuzes te maken, die passen in de geest van het manifest. We streven naar een duidelijke en onderscheidende profilering, waardoor we klanten, medewerkers en op langere termijn investeerders voor ons weten te winnen.

### Heatmap modelrisico

Modelimpact	Hoog	2	7	1
	Middel	1	3	-
	Laag	1	5	1
		Laag	Middel	Hoog
		Modelrisico		

#### Ontwikkelingen in 2016

Vanaf eind 2015 meten we onze reputatie en die van onze merken middels een beproefd reputatiemetmodel, RepTrak®. Het is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We kunnen hiermee onze scores effectief benchmarken en betrouwbare trendanalyses doen.

In 2016 zien we een voorzichtige positieve ontwikkeling van onze reputatie in de RepTrak-resultaten. In september hebben we onze nieuwe naam – de Volksbank – aangekondigd. De naam is positief ontvangen en heeft positieve media-aandacht gegenereerd. Vanaf 1 januari 2017 gebruiken we de nieuwe naam. Vanaf dat moment staat deze centraal in de RepTrak-metingen.

## 3.11 Relatie met IFRS 7 en Pillar 3

In dit hoofdstuk, 'Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement', geven wij informatie die is vereist op basis van IFRS 7 en IAS 1. Alleen indien bij de tekst of tabel het label 'Audited' is vermeld, is de informatie onderdeel van de accountantscontrole op de jaarrekening. Daarnaast is op de website [www.devолksbank.nl](http://www.devолksbank.nl) een separate Pillar 3-rapportage gepubliceerd met daarin aanvullende informatie opgenomen over de risico's, risicomanagement en kapitaaltoereikendheid van de bank. Deze informatie is vereist op basis van CRD IV en CRR maar vormt geen onderdeel van de door de externe accountant gecontroleerde informatie.

## 3.12 Bestuursverklaring

### IN CONTROL STATEMENT

De Directie van de Volksholding B.V. is verantwoordelijk voor de opzet, het bestaan en de werking van het (risico)beheersings- en controlesysteem. Dit systeem is erop gericht om risico's te beheersen zodat deze de Volksholding en de Volksbank niet belemmeren in het bereiken van haar strategische, operationele en financiële doelstellingen, de verslaggeving over financiële en niet-financiële prestatie-indicatoren betrouwbaar is en wet- en regelgeving wordt nageleefd. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het realiseren van de ambitie van de Volksholding en de Volksbank: de gedeelde waarde optimaliseren via nut voor klant, verantwoordelijkheid voor maatschappij, zingeving voor medewerker en rendement voor aandeelhouder.

De Volksbank hanteert het 'three lines of defense'-model met een duidelijke organisatiestructuur en bijbehorende verantwoordingstructuur, zoals is vastgelegd in bestuurlijke en risicocomités (zie paragraaf 3.5.2).

De risicosturing van de Volksbank krijgt ook vorm in de jaarlijkse Operationeel Plan (OP) cyclus. Hierin wordt voor de komende jaren strategische doelstellingen en risicobereidheid in onder andere key risk indicatoren en operationele doelstellingen vertaald. De belangrijkste risico's die gepaard kunnen gaan met het uitvoeren van het OP worden in kaart gebracht. Deze cyclus wordt in alle onderdelen van het bedrijf uitgevoerd. De bedrijfsonderdelen rapporteren over de geleverde prestaties en eventuele noodzaak tot bijsturen van risico's. De werking van de essentiële beheersmaatregelen en controles wordt regelmatig onderzocht en getest.

De Volksbank heeft een gestructureerd proces van oplevering van interne In Control-Verklaringen op afdelingsniveau die vervolgens gewogen, getoetst en geaggregeerd worden op directieniveau voor de Volksbank als geheel.

In 2016 heeft de Directie de business, operationele, financiële, verslaggeving en compliance risico's getoetst, zoals ondermeer opgenomen in [paragraaf 3.3 Toprisico's](#). Daarnaast heeft de Directie periodiek de effectiviteit van de opzet en de werking van het risicobeheersings- en controlesysteem getoetst, zoals opgenomen in [paragraaf 3.5.2](#). De Directie geeft sturing aan een portefeuille van Huis op orde-projecten die de werking van het risicobeheersings- en controlesysteem verder verbeteren. Uitkomsten hiervan zijn gedeeld met de Audit Commissie en de Raad van Commissarissen en besproken met de externe accountant.

Op basis van bovenstaande verklaart de Directie dat:

- Het risicobeheersings- en controlesysteem in 2016 naar behoren heeft gefunctioneerd;
- Het risicobeheersings- en controlesysteem een redelijke mate van zekerheid biedt dat wezenlijke risico's waaraan de Volksbank is blootgesteld, daadwerkelijk worden onderkend en dat deze risico's ook op adequate wijze worden opgevolgd en beheerst; en
- Er geen indicaties bekend zijn welke veronderstellen dat het interne risicobeheersingssysteem niet goed blijft functioneren in 2017.

Het interne risicobeheersingssysteem biedt evenwel geen absolute zekerheid dat onjuistheden, fraudes of niet-naleving van wet- en regelgeving te allen tijde voorkomen zijn of kunnen worden.

### RELEVANTE ONTWIKKELINGEN

De Volksbank blijft werken aan een verdere verbetering van een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering door middel van het integrated control framework (ICF). De verbeteringen richten zich met name op de inrichting en verantwoording over interne beheersing, het verbeteren van de kwaliteit van met name Finance en Risk data, het beheren en beheersen van de omvangrijke bankbrede veranderprogramma's en klantintegriteit.

Hiermee wil de Volksbank borgen dat processen adequaat blijvend worden uitgevoerd, rapportages betrouwbaar blijven, voortdurend aan wet- en regelgeving

wordt voldaan en dat de Volksbank aantoonbaar in control is en blijft in lijn met haar (missie en) ambitie.

De doelstelling van de Volksbank ten aanzien van een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering is in 2016 vertaald naar concrete actieplannen, gebaseerd op de uitgangspunten van het ICF. Komend jaar wordt op basis van bijgewerkte actieplannen de beheersing verder geoperationaliseerd, geoptimaliseerd en periodiek geëvalueerd.

#### BEHEERSING FINANCIËLE VERSLAGGEVING

De beheersing- en controlesystemen rondom financiële verslaggeving maken integraal onderdeel uit van het geheel van risicobeheersing- en controlesystemen van de Volksbank. De belangrijkste onderdelen voor de beheersing van de financiële verslaggeving zijn:

- Het managementteam Finance, dat het kaders stelt voor het beleid en de inrichting van de financiële administraties en processen;
- De Volksbank Accounting Manual, waarin de uitgangspunten zijn beschreven op het gebied van financiële verslaggeving;
- De bedrijfsonderdelen, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en daarmee voor het op een accurate en getrouwe wijze vastleggen van de transacties en de rapportages;
- Een systeem van financial key controls binnen de administratieve en rapportageafdelingen, om de goede werking van het beheersing- en controlesysteem voor financiële verslaggeving te bewaken;
- De beoordeling, mede op basis van de uitkomsten uit de key controls, van periodieke managementrapportages en kpi-dashboards met een analyse van financiële en niet-financiële cijfers door het managementteam Finance;
- De daaropvolgende goedkeuring door de Directie, waarna de bespreking van de bevindingen over het verslaggevingsproces, samen met de financiële verantwoording zelf, in de Audit Commissie plaatsvindt;
- De interne audit afdeling, die de werking van dit systeem onderzoekt. Daarnaast rapporteert de externe accountant over het systeem van financial key controls voor zover dat voortvloeit uit zijn werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole; de kernpunten van deze controle zijn vermeld in de controleverklaring van de externe accountant. De bevindingen worden besproken met de financiële en risicocomités binnen de bank en de Audit Commissie.

Wij verklaren dat met een redelijke mate van zekerheid kan worden gesteld dat in 2016 de interne beheersing- en controlesystemen inzake de financiële verslaggeving op een adequaat niveau hebben gefunctioneerd en dat de financiële verslaggeving van de Volksbank geen onjuistheden van materieel belang bevat.

#### GETROUWBEELDVERKLARING

De leden van de Directie verklaren het volgende:

- De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2016 van de Volksholding B.V. is opgesteld in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW, en geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de activa, passiva, grootte en samenstelling van het vermogen, de financiële positie per 31 december 2016 en het resultaat en in de consolidatie opgenomen ondernemingen;
- Het jaarverslag 2016 geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de toestand op de balansdatum en de gang van zaken gedurende het boekjaar; en
- In het jaarverslag 2016 zijn de voornaamste risico's waarmee de Volksholding B.V. wordt geconfronteerd, beschreven.

Utrecht, 8 maart 2017

#### DIRECTIE

M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter)

A.T.J. van Melick

V.A. Baas

R.G.J. Langezaal

J.R. Dijst



# 4 Bericht van de Raad van Commissarissen

## Samenstelling RvC

De raad van commissarissen van de Volksholding (de RvC) bestond op 31 december 2016 uit Jan van Rutte (voorzitter), Charlotte Insinger, Monika Milz, Jos Nijhuis en Ludo Wijngaarden.

De samenstelling van de RvC is zodanig dat de leden, binnen het kader van de profielschets van de RvC, onafhankelijk kunnen opereren zowel ten opzichte van elkaar als ten opzichte van de statutaire directie van de Volksholding (de Directie). In 2016 heeft de RvC, naast de rol van toezichthouder, ook de rol van werkgever, adviseur en sparring partner van de Directie vervuld.

## Vergaderingen

In 2016 kwam de raad van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding, al dan niet in een gecombineerde vergadering, vijftien keer bijeen. Vrijwel elke vergadering werd door alle leden van de RvC bijgewoond. De beschikbaarheid van de leden van de RvC voor tussentijds overleg was goed. Afwezigheid is beperkt gebleven tot situaties van overmacht.

Bij de RvC-vergaderingen zijn de leden van de Directie vaste gasten. De RvC vergadert het eerste uur van elke vergadering in besloten kring. In 2016 hebben er twee (informele) vergaderingen plaatsgevonden zonder de aanwezigheid van de Directie. Tijdens deze vergaderingen zijn onder meer de (zelf)evaluatie van de RvC en de beoordeling van de leden van de Directie besproken.

Meer informatie over de samenstelling, benoeming en functioneren van de leden van de RvC staat in [paragraaf 5.2](#).

## Onderwerpen in 2016

In het jaar 2016 is tijdens de gecombineerde vergaderingen van de raad van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding onder meer aandacht besteed aan:

### Strategie Spot On

De strategie, onder de naam Spot On, is belangrijk voor de invulling van de toekomstige positionering van de Volksbank en daarmee voor de lange termijn waardecreatie. De Volksbank wil een bank zijn die eenvoudige en transparante financiële producten aanbiedt tegen faire prijzen met een operationeel excellent resultaat voor de klant en een marktconform rendement. De Volksbank streeft naar gedeelde waarde. Gedeelde waarde optimaliseert het totaal van de waarde voor alle stakeholders. Om dit te bereiken, gaat de Volksbank eerst een aantal interne, operationele en structurele uitdagingen aan. Er is gediscussieerd over de kostenbesparingen en hoe deze zich moeten verhouden tot de extra investeringen die nodig zijn voor innovatie. Er is bij alle onderwerpen steeds stilgestaan bij de maatschappelijke rol van de bank, haar gedrag en cultuur. De raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding zijn goed geïnformeerd over Spot On. In elke vergadering staat het onderwerp strategie op de agenda. De raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding zijn nauw betrokken bij de constructieve dialoog van de Directie met NLFI en de minister van Financiën over de toekomst van de Volksbank.

### Project Samen

Vanaf 1 januari 2017 is SNS Bank N.V. verder gegaan onder de naam de Volksbank N.V., een naam die beter past bij de missie en strategie. De bedrijfsvoering van de Volksbank is eenvoudiger en efficiënter geworden door het bundelen van de bankvergunningen van SNS Bank N.V., ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. per 31 december 2016. SNS Holding B.V. is vanaf 1 januari 2017 verder gegaan onder de naam de Volksholding B.V. Om deze fusie en naamswijziging mogelijk te maken,

is in 2016 het project Samen gestart. De statutaire directies van de Volksbank en de Volksholding hebben met de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding de wenselijkheid van de fusie en de impactanalyse besproken. Er is uitgebreid aandacht besteed aan de (operationele, reputationele en financiële) risico's die verbonden zijn aan deze beslissing en de gevolgen voor klanten in het kader van het Depositogarantiestelsel. De raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding zijn vanaf het begin betrokken geweest bij het project Samen; het onderwerp is in elke vergadering behandeld en uiteindelijk succesvol aan het Nederlandse publiek gepresenteerd.

## Overige onderwerpen

Daarnaast heeft de RvC in 2016 onderwerpen besproken die statutaire besluitvorming op het niveau van de Volksholding vergen. Voor meer informatie over overige besproken onderwerpen verwijzen we naar het jaarverslag van de Volksbank, hoofdstuk 4. Zie de website [www.deVolksbank.nl](http://www.deVolksbank.nl).

# Kwaliteitsborging van het toezicht

Permanente-educatiesessies dragen bij aan vergroting en waar nodig verbreding van de deskundigheid van de RvC. In 2016 heeft de RvC, samen met de Directie, drie permanente-educatiesessies gevolgd over actuele onderwerpen binnen de Volksbank en de financiële sector:

- Strategic alignment;
- Cybercrime en cyber resilience (verhogen van weerbaarheid);
- Fintech, status en consequenties voor de financiële sector.

Jaarlijks evalueert de RvC haar eigen functioneren. Elke drie jaar wordt deze evaluatie uitgevoerd met assistentie van een externe begeleider. Over 2016 heeft de RvC de zelfevaluatie gerealiseerd in eigen regie. Hiervoor zijn door een van de RvC leden in december 2016 en januari 2017 interviews gehouden met alle leden van de RvC, alle leden van de Directie, de Secretaris en de directeuren Strategie en HR&C van de Volksbank. De bevindingen zijn gedeeld en besproken in een RvC-bijeenkomst in januari 2017.

De zelfevaluatie richtte zich specifiek op:

- de gewenste randvoorwaarden om als RvC effectief te kunnen functioneren;
- de kerntaken van de RvC (toezicht houden, klankbord voor de Directie, werkgever van de Directie, zorgen voor balans tussen RvC en Directie).

De RvC heeft zich beraden over de beschikbare en in de toekomst wenselijke competenties binnen de RvC, mede in het licht van de maximale zittingstermijnen. Ook heeft de RvC gesproken over zijn informatiebehoeften en daarbij ook de contacten in en buiten de organisatie betrokken. Er is stilgestaan bij de werkwijze van de (commissies van de) RvC. De 'tone at the top', dynamiek binnen de RvC, en de thema's en de effectiviteit van de permanente educatie bijeenkomsten in 2016 zijn onderwerp van reflectie geweest.

De RvC heeft ten aanzien van zijn toezichtstaak geconstateerd dat er in 2016 veel aandacht is besteed aan de 'Huis op Orde'-projecten en het voldoen aan eisen vanuit extern toezicht. Het risico bestaat dat er hierdoor minder aandacht is voor business ontwikkeling. Ook kan de klankbordrol richting de Directie hierdoor minder uit de verf komen. Aan deze onderwerpen zal extra aandacht worden besteed in 2017.

De RvC heeft geconcludeerd dat de invulling van de werkgeversrol een andere, meer directe benadering vraagt dan de toezicht- en klankbordrol. Dit heeft mede geresulteerd in een geactualiseerde taakstelling van de remuneratie- en nominatie commissie van de raad van commissarissen van de Volksbank.

De RvC heeft geconcludeerd dat op vele aspecten de rol van toezichthouder, klankbord en werkgever naar tevredenheid wordt ingevuld. De bespreking van de uitkomsten van de zelfevaluatie met de Directie hoort bij de open en betrokken verhouding die de relatie van de RvC met de Directie kenmerkt.



## Verhouding en overleg met de aandeelhouder

Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI) is enig aandeelhouder van de Volksholding. De Volksholding is op haar beurt weer enig aandeelhouder van de Volksbank. In aanvulling op de statuten van de Volksbank en de Volksholding hebben NLFI, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend. In het MoU staan aanvullende afspraken over de wijze waarop statutaire bevoegdheden in praktijk worden uitgeoefend. Ook vindt periodiek overleg plaats tussen de RvC en NLFI volgens een jaarlijks op te stellen schema. In deze overlegstructuur wordt onder andere de evaluatie van de Directie en de RvC besproken en de algemene vergadering van aandeelhouders (AvA) voorbereid. De (gecombineerde) AvA heeft plaatsgevonden op 26 mei 2016.

## Jaarrekening en dividendvoorstel

De jaarrekening 2016 is voorafgaand aan publicatie besproken in (gecombineerde) vergaderingen van de statutaire directies en raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding. EY, de externe accountant van de Volksbank en de Volksholding, heeft op 8 maart 2017 een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2016 afgegeven. Op 8 maart 2017 heeft de RvC de jaarrekening goedgekeurd. In deze vergadering heeft de RvC ingestemd met het voorstel van de Directie om een dividend uit te keren van € 135 miljoen aan haar enig aandeelhouder NLFI.

# 5 Corporate governance

# 5.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie

## Samenstelling Directie

De leden van de statutaire directie van de Volksholding (de Directie) zijn ook de leden van de statutaire directie van de Volksbank. De Directie en de leden van de statutaire directie van de Volksbank vormen dus een personele unie. De samenstelling van de Directie staat op de volgende bladzijde.

Martijn Wissels, wiens benoemingstermijn per 1 november 2016 afliep, is per 1 augustus 2016 terug getreden. Vanwege ziekte van Martijn heeft Jeroen Dijkstra de CRO-functie waargenomen van 1 september 2015 tot 1 augustus 2016. Jeroen Dijkstra is per 1 augustus 2016 benoemd tot lid van de Directie.

De raad van commissarissen van de Volksbank (de RvC) stelt in overleg met de Directie een profielschets voor de Directie op. Deze profielschets beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, diversiteit, integriteit en beschikbaarheid van (de leden van) de Directie. De profielschets voor de Directie wordt daarna vastgesteld door de algemene vergadering van aandeelhouders (AvA).

## Benoeming Directie

De AvA benoemt een lid van de Directie op voordracht van de RvC. De RvC benoemt de voorzitter van de Directie na het verkrijgen van goedkeuring daartoe van de AvA. De AvA schorst of ontslaat een lid van de Directie. Daarnaast is de RvC bevoegd om een lid van de Directie te schorsen.

Naam	Benoeming tot
Maurice Oostendorp	17 augustus 2019
Alexander Baas	1 oktober 2019
Rob Langezaal	1 oktober 2019
Annemiek van Melick	1 oktober 2019
Jeroen Dijkstra	AvA 2020 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Tot aan de datum van de AvA in 2020.

## Functioneren Directie

De Directie weegt bij haar taken voortdurend de belangen van al haar stakeholders af om zo de missie en de eerder in [paragraaf 1.2](#) toegelichte gedeelde waardeambitie zoveel mogelijk tot uiting te laten komen.

In de statuten van de Volksholding (de Statuten) staan regels over het functioneren van de Directie, een opsomming van de taken van de Directie en de besluiten van de Directie waaraan de RvC en/of de AvA goedkeuring moet verlenen.

In aanvulling op de Statuten hebben NLF, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend. In het reglement voor de Directie staan, net zoals in het MoU, aanvullende afspraken over de wijze waarop statutaire bevoegdheden in praktijk worden uitgeoefend.

De Statuten, het MoU en het reglement voor de Directie zijn aangepast aan de nieuwe statutaire naam en zijn formeel gewijzigd per 1 januari 2017.

De Directie vergadert indien er onderwerpen bestaan die onder de besluitvorming vallen van de Volksholding en besluit bij meerderheid van stemmen. Vanwege de personele unie vinden vergaderingen van de Directie en de statutaire directie van de Volksbank gecombineerd plaats.

Welkom.  
Thuis bij onze merken.



### **Maurice Oostendorp**

1956 - Nederlandse nationaliteit

Maurice Oostendorp is op 30 september 2015 tot en met 17 augustus 2019 benoemd tot voorzitter van de statutaire directie van de Volksholding. Maurice is Chief Executive Officer. De nevenfuncties van Maurice zijn: Lid Raad van Commissarissen van de Nederlandse Waterschapsbank (NWB), Lid raad van advies van Women in Financial Services (WIFS), Bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Voor zijn indiensttreding bij de Volksbank was Maurice CFRO van SNS REAAL N.V. Daarvoor was hij CFO en lid Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ. Maurice is zijn loopbaan gestart bij ABN AMRO waar hij verschillende functies heeft vervuld, waaronder die van Director General Group Finance van ABN AMRO.

### **Alexander Baas**

1966 - Nederlandse nationaliteit

Alexander Baas is op 30 september 2015 tot en met 30 september 2019 benoemd tot lid van de statutaire directie van de Volksholding. Alexander is Chief Operations Officer. De nevenfuncties van Alexander zijn: Bestuurslid van de Betaalvereniging Nederland, Voorzitter van de raad van advies Stichting HBO-I Alexander begon zijn carrière bij Bondsspaarbank MNO in 1988, vervolgens heeft hij vanaf 1991 gewerkt bij Raadgevend Ingenieursbureau Intercai Nederland. Na zijn indiensttreding in 1997 bij de Volksbank (en bij haar rechtsvoorgangers) heeft Alexander verschillende IT-functies vervuld. In 2005 is hij benoemd tot directeur SNS IT / CIO van SNS Bank N.V.

### **Jeroen Dijst**

1971 - Nederlandse nationaliteit

Jeroen Dijst is op 1 september 2015 benoemd tot waarnemend Chief Risk Officer en waarnemend lid van de statutaire directie van de Volksholding. Op 1 augustus 2016 is hij benoemd tot lid van de statutaire directie van de Volksholding. Deze benoeming is tot aan de datum van de algemene vergadering van aandeelhouders (AvA) in 2020. Jeroen is Chief Risk Officer en heeft geen nevenfuncties. Voordat Jeroen bij de Volksbank in dienst kwam was hij algemeen directeur ALM/ Treasury en lid van de management group bij ABN AMRO. Daarvoor was Jeroen CRO en lid van de Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland. Jeroen is zijn loopbaan gestart bij VSB Bank als medewerker economisch onderzoek treasury/ asset & liability management.

asn  bank

 BLGwonen

RegioBank

 SNS



### **Rob Langezaal**

1958 – Nederlandse nationaliteit

Rob Langezaal is op 30 september 2015 tot en met 30 september 2019 benoemd tot lid van de statutaire directie van de Volksholding. Rob is Chief Commercial Officer. De nevenfuncties van Rob zijn: Voorzitter van de raad van commissarissen SNS Beleggingsfondsen N.V., Lid van de commissie consumentenzaken Nederlandse Vereniging van Banken. Rob is sinds 2007 in dienst bij de Volksbank (en bij haar rechtsvoorgangers). Voordat hij bij de Volksbank in dienst kwam was Rob werkzaam bij KPN in verschillende directiefuncties, onder andere als directeur retail.

### **Annemiek van Melick**

1976 – Nederlandse nationaliteit

Annemiek van Melick is op 30 september 2015 tot en met 30 september 2019 benoemd tot lid van de statutaire directie van de Volksholding. Annemiek is Chief Financial Officer. Daarnaast is Annemiek lid van de Commissie Toezicht Nederlandse Vereniging van Banken. In 2008 is Annemiek in dienst getreden bij SNS REAAL N.V. allereerst in de functie van directeur corporate strategy, mergers & acquisitions van SNS REAAL N.V. In 2012 werd zij benoemd tot Chief Financial & Risk Officer van SNS Bank N.V. (rechtsvoorganger van de Volksbank). Annemiek heeft ruime ervaring in de financiële sector en werkte onder meer voor Goldman Sachs in Londen.

## 5.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen

### Samenstelling RvC (op 31 december 2016)



#### Jan van Rutte

1950 – Nederlandse nationaliteit

Jan van Rutte is per 1 oktober 2015 benoemd tot voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksholding. Zijn benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende (gecombineerde) AvA van de Volksbank en de Volksholding na 1 november 2017.

Daarnaast is hij:

- Lid van de raad van commissarissen ORMIT Holding B.V.
- Lid van de raad van commissarissen Nederlandse Investeringsinstelling N.V.
- Lid van de raad van commissarissen Bank Nederlandse Gemeenten N.V.
- Lid van de raad van toezicht Stichting de Koninklijke Schouwburg Den Haag
- Lid van de raad van toezicht Stichting Health Center Hoenderdaal
- Bestuurslid van de Stichting ABN AMRO Foundation
- Bestuurslid van de Stichting Administratiekantoor Aandelen KAS BANK
- Adviseur van de Monitoring Commissie Code Banken

Tot 2013 was Jan werkzaam als CFO Group Holding bij ABN AMRO. In de periode van 2001 tot 2010 was hij CEO en bestuurslid van Fortis Bank Nederland. Vanaf 1981 was Jan werkzaam bij MeesPierson (en rechtsvoorgangers) en vervulde daar verschillende functies, waaronder die van Head of Finance en Company Director. Hij begon zijn loopbaan in 1978 bij de Algemene Bank Nederland.



#### Charlotte Insinger

1965 – Nederlandse nationaliteit

Charlotte Insinger is per 1 oktober 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Haar benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende (gecombineerde) AvA van de Volksbank en de Volksholding na 6 juni 2017.

Daarnaast is ze:

- Lid van de raad van commissarissen Vastned Retail N.V.
- Lid van de raad van commissarissen van DELTA N.V.
- Lid van de raad van toezicht Hogeschool Rotterdam
- Lid van de raad van toezicht Luchtverkeersleiding Nederland
- Lid van de raad van toezicht Stichting Nederlands Fonds voor de Film
- Lid Strategisch Audit Committee ministerie van Buitenlandse Zaken

Charlotte is vanaf 2010 professioneel toezichthouder en interim bestuurder en begon haar loopbaan in 1989 bij Shell. Hier heeft ze tot 1998 verschillende financiële functies vervuld. In de periode van 1998 tot 2005 was Charlotte werkzaam bij Robeco als Executive Vice President. Aansluitend is ze tot 2010 lid geweest van de raad van bestuur van het Erasmus Medisch Centrum.



#### Monika Milz

1957 – Duitse en Nederlandse nationaliteit

Monika Milz is per 1 oktober 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Haar benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende (gecombineerde) AvA van de Volksbank en de Volksholding na 1 november 2017.

Daarnaast is ze:

- Lid van de raad van commissarissen van HandelsVeem Beheer B.V.

- Lid van de raad van commissarissen van Zuidema Beheer B.V.
- Voorzitter van de Green Deal Board

Monika is vanaf 2010 zelfstandig bestuursadviseur en interim-bestuurder. Ze begon haar loopbaan in 1980 bij ABN AMRO waar ze tot het jaar 2000 diverse functies heeft vervuld. In de periode van 2000 tot 2010 was Monika werkzaam bij Rabobank Groep. In deze periode heeft ze onder andere de functies directeur grootbedrijf, directeur mkb en directeur communicatie vervuld.

## Jos Nijhuis

1957 – Nederlandse nationaliteit

Jos Nijhuis is per 1 oktober 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Zijn benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende (gecombineerde) AvA van de Volksbank en de Volksholding na 6 juni 2017.



Daarnaast is hij:

- President-directeur en Chief Executive Officer van Schiphol Group
- Lid van de raad van commissarissen/Non-executive Board Member Aéroports de Paris S.A.
- Lid van de raad van commissarissen van Brisbane Airport Corporation PTY Ltd
- Lid van het dagelijks- en algemeen bestuur VNO-NCW
- Lid van de raad van commissarissen van AON Groep Nederland B.V.
- Lid van de raad van toezicht van Stichting Nationale Opera & Ballet

Jos begon zijn loopbaan bij Berk Accountants en Belastingadviseurs in 1978. In de periode 1980 tot 2008 was hij werkzaam bij PricewaterhouseCoopers in verschillende functies, waaronder partner Financial Advisory Services Nederland, vice-voorzitter en voorzitter van de Raad van Bestuur. Vanaf 2008 is Jos lid van het directieteam en vanaf 2009 president-directeur van Schiphol Group.

## Ludo Wijngaarden

1947 – Nederlandse nationaliteit

Ludo Wijngaarden is per 1 oktober 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Zijn benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende (gecombineerde) AvA van de Volksbank en de Volksholding na 6 juni 2017.



Daarnaast is hij:

- Lid van de raad van commissarissen van Rochdale
- Lid van de raad van bestuur van het DAK Intermediaircollectief
- Bestuurslid van PBLQ
- Voorzitter van de raad van advies van IPsoft Nederland B.V.
- Lid van de raad van advies van Autoriteit Persoonsgegevens
- Voorzitter van de raad van commissarissen van Woningstichting Stek

Ludo begon zijn loopbaan in 1973 bij Bureau Holtrop waar hij in de periode van 1973 tot 1981 verschillende functies heeft vervuld. Vanaf 1981 tot 1988 was Ludo werkzaam bij het ministerie van Buitenlandse Zaken. In de periode van 1988 tot 2008 heeft hij binnen ING Groep verschillende functies vervuld, waaronder hoofd HR, CEO ING Bank Slaski, CEO Postbank, CEO Nationale Nederlanden en bestuurslid van ING Nederland.

## Profielschets

De RvC is door zijn samenstelling voldoende deskundig om zijn taken goed te vervullen. De RvC stelt een profielschets op voor de leden van de RvC. De profielschets beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit, diversiteit en beschikbaarheid van de (leden van de) RvC. Bij een benoeming van een nieuw lid doet de RvC, rekening houdend met de profielschets, een voordracht aan de AvA.

## Benoeming RvC

De AvA benoemt de voorzitter van de RvC en kan deze ontslaan of schorsen. De RvC kan daartoe aan NLFI een voorstel doen. De AvA benoemt de leden van de RvC op voordracht van de RvC. Voor een derde van de leden van de RvC vindt benoeming plaats volgens het versterkte recht van aanbeveling van de OR. De AvA schorst en ontslaat de leden van de RvC.

Er is sprake van een personele unie tussen de Volksbank en de Volksholding. Hierdoor bestaan de directies en de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding uit dezelfde personen.

Naam	Uiterlijk aftreden op de 1e AvA na
Jan van Rutte	1 november 2017
Charlotte Insinger	6 juni 2017
Monika Milz	1 november 2017
Jos Nijhuis	6 juni 2017
Ludo Wijngaarden	6 juni 2017

## Functioneren RvC

De RvC weegt bij de uitvoering van zijn taken voortdurend de belangen van al zijn stakeholders af om het manifest en de gedeelde waarde-ambitie zoveel mogelijk tot uiting te laten komen. De RvC is zodanig samengesteld dat de leden, zowel ten opzichte van elkaar als ten opzichte van de Directie, onafhankelijk kunnen opereren.

In de statuten van de Volksholding (de Statuten) staan regels over het functioneren van de RvC, een opsomming van de taken van de RvC en de besluiten van de RvC waaraan de AvA goedkeuring moet verlenen.

In aanvulling op de Statuten hebben NLFI, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (MoU) ondertekend. In het reglement voor de RvC staan, net zoals in het MoU, praktische afspraken over de manier waarop de RvC taken en bevoegdheden moet uitoefenen.

De Statuten, het reglement voor de RvC en het MoU zijn aangepast aan de nieuwe statutaire naam en formeel gewijzigd per 1 januari 2017.

De RvC vergadert minimaal twee keer per jaar en besluit bij meerderheid van stemmen. Vanwege de personele unie vinden vergaderingen van de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding gecombineerd plaats.

Voor meer informatie over het functioneren van de RvC verwijzen we naar Hoofdstuk 4, Bericht van de Raad van Commissarissen.



## 5.3 Ontwikkelingen juridische structuur van de Volksholding

Hoofdpijnen van de juridische structuur per 1 januari 2017

### Structuur Holding



De Volksholding (voorheen SNS Holding B.V.) is een 100% dochtermaatschappij van NLFi, die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat, zoals hierboven schematisch is weergegeven. De Volksholding houdt alle aandelen in de Volksbank.

De ontwikkelingen die hebben gezorgd voor een gewijzigde structuur van de Volksbank vind je terug in het jaarverslag van de Volksbank paragraaf 5.3. Zie de website [www.deVolksbank.nl](http://www.deVolksbank.nl).

## 5.4 Stand van zaken EC-commitments

De Europese Commissie heeft een aantal voorwaarden en restricties gesteld aan de Volksbank en de Volksholding. Deze zijn het gevolg van de nationalisatie van SNS REAAL (thans SRH N.V.) in 2013 en gelden, tenzij anders bepaald, tot aan het einde van de herstructureringsperiode op 31 december 2017. De belangrijkste voorwaarden en restricties van het EC-besluit zijn:

- Er geldt een overnameverbod voor een periode van drie jaar vanaf het moment van het EC-besluit.
- Het staats eigendom mag niet in reclame-uitingen worden gebruikt en in communicatie met bestaande en/of potentiële klanten en beleggers mag niet naar de ontvangen staatssteun worden verwezen.
- Op hybride schuldinstrumenten die uitstonden op het moment van het EC-besluit mogen geen betalingen worden verricht, tenzij dergelijke betalingen voortvloeien uit een juridische verplichting. Verder wordt afgezien van het aflossen of terugkopen van dergelijke instrumenten, tenzij daarvoor voorafgaande goedkeuring van de Europese Commissie is verkregen.
- Tot het einde van de herstructureringsperiode gelden beperkingen voor de beloning van werknemers en senior management.
- Afbouw van de portefeuille met mkb-kredieten met individuele posities van meer dan € 1 miljoen. Van de oorspronkelijke portefeuille is inmiddels het grootste deel afgebouwd. De Volksbank verwacht op korte termijn voor de resterende portefeuille invulling te kunnen geven aan de EC-commitment.

## 5.5 Remuneratierapport

De leden van de Directie en de RvC ontvangen voor hun werkzaamheden geen beloning vanuit de Volksholding daar hun werkzaamheden deel uitmaken van hun taak als statutair directeur respectievelijk commissaris van de Volksbank. Vanuit de Volksbank wordt wel een beloning uitbetaald, deze beloning ziet op zowel de functie als statutair directeur, respectievelijk commissaris bij de Volksholding als de functie als statutair directeur, respectievelijk, commissaris bij de Volksbank .

Het remuneratierapport van de Volksbank behandelt de beloning van de statutaire directie en de vergoeding van de raad van commissarissen van de Volksbank over het jaar 2016. Voor meer informatie over het beloningsbeleid van de Volksbank verwijzen we naar het jaarverslag van de Volksbank paragraaf 5.3. Zie de website [www.deVolksbank.nl](http://www.deVolksbank.nl).



# Jaarrekening

## GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 174

Geconsolideerde balans	174
Geconsolideerde winst- en verliesrekening	175
Geconsolideerd totaalresultaat	175
Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen	176
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	177

## TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 178

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening	178
Acquisities en verkopen	182
1 Kas en kasequivalenten	183
2 Derivaten	183
3 Beleggingen	184
4 Vorderingen op banken	187
5 Vorderingen op klanten	187
6 Materiële vaste activa	190
7 Immateriële vaste activa	192
8 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen	193
9 Vennootschapsbelasting	195
10 Overige activa	195
11 Spaargelden	195
12 Overige schulden aan klanten	196
13 Schulden aan banken	197
14 Schuldbewijzen	197
15 Overige verplichtingen	199
16 Overige voorzieningen	200
17 Voorziening voor personeelsverplichtingen	201
18 Achtergestelde schulden	201
19 Activa en passiva aangehouden voor verkoop	202
20 Niet uit de balans blijkende verplichtingen	202
21 Specifieke toelichting financiële instrumenten	206
22 Hedging en hedge accounting	213
23 Verbonden partijen	216
24 Gebeurtenissen na balansdatum	218
25 Rentemarge	219
26 Nettoprovisie en beheervergoedingen	220
27 Resultaat uit beleggingen	220
28 Resultaat financiële instrumenten	221
29 Overige operationele opbrengsten	222
30 Personeelskosten	222
31 Overige operationele lasten	223

32 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)	223
33 Overige lasten	224
34 Belastingen	224

## ENKELVOUDIGE JAARREKENING 226

Enkelvoudige balans	226
Enkelvoudige winst- en verliesrekening	226
Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening	227

## TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING 228

1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen	228
2 Eigen vermogen	228
3 Groepsmaatschappijen	229
4 Accountantskosten	230
Winst- en verliesbestemming	230

# Geconsolideerde jaarrekening

## Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	Toelichting <sup>1</sup>	31-12-2016	31-12-2015
<b>ACTIVA</b>			
Kas en kasequivalenten	1	2.297	2.259
Derivaten	2	1.533	1.993
Beleggingen	3	5.970	6.376
Vorderingen op banken	4	2.532	2.081
Vorderingen op klanten	5	48.593	49.217
Materiële vaste activa	6	73	77
Immateriële vaste activa	7	15	15
Uitgestelde belastingvorderingen	8	137	284
Overige activa	10	411	278
Activa aangehouden voor verkoop	19	--	110
<b>Totaal activa</b>		<b>61.561</b>	<b>62.690</b>
<b>PASSIVA</b>			
Spaargelden	11	36.593	36.860
Overige schulden aan klanten	12	10.835	10.580
<b>Schulden aan klanten</b>		<b>47.428</b>	<b>47.440</b>
Schulden aan banken	13	1.446	1.000
Schuldbewijzen	14	5.696	6.941
Derivaten	2	1.861	2.189
Uitgestelde belastingverplichtingen	8	59	216
Vennootschapsbelasting	9	18	11
Overige verplichtingen	15	891	955
Overige voorzieningen	16	103	83
Voorziening voor personeelsverplichtingen	17	17	23
Achtergestelde schulden	18	501	493
Passiva aangehouden voor verkoop	19	--	37
<b>Totaal overige schulden</b>		<b>10.592</b>	<b>11.948</b>
Aandelenkapitaal		--	--
Overige reserves		3.212	2.954
Onverdeeld resultaat		329	348
<b>Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder</b>		<b>3.541<sup>2</sup></b>	<b>3.302</b>
Belang van derden		--	--
<b>Totaal eigen vermogen</b>		<b>3.541</b>	<b>3.302</b>
<b>Totaal passiva</b>		<b>61.561</b>	<b>62.690</b>

1 De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

2 Het eigen vermogen overzicht in de enkelvoudige jaarrekening is leidend voor de juridische uitkeerbaarheid van de vermogenscomponenten.

# Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	Toelichting <sup>1</sup>	2016	2015
<b>BATEN</b>			
Rentebaten		1.592	1.888
Rentelasten		681	894
<b>Rentemarge</b>	<b>25</b>	<b>911</b>	<b>994</b>
Provisie- en beheervergoedingen		108	103
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen		51	55
<b>Nettoprovisie en beheervergoedingen</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>48</b>
Resultaat uit beleggingen	27	57	42
Resultaat financiële instrumenten	28	-20	39
Overige operationele opbrengsten	29	2	2
<b>Totaal baten</b>		<b>1.007</b>	<b>1.125</b>
<b>LASTEN</b>			
Personeelskosten	30	398	371
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa		22	23
Overige operationele lasten	31	222	196
Bijzondere waardeverminderingen	32	-68	37
Overige lasten	33	1	22
<b>Totaal lasten</b>		<b>575</b>	<b>649</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>		<b>432</b>	<b>476</b>
Belastingen	34	103	128
<b>Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten</b>		<b>329</b>	<b>348</b>
<b>VERDELING:</b>			
Nettoresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder		329	348
Nettoresultaat toewijsbaar aan belang derden		--	--
<b>Nettoresultaat over de periode</b>		<b>329</b>	<b>348</b>

1 De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening.

## Geconsolideerd totaalresultaat

### Overig geconsolideerd totaalresultaat

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

### Totaalresultaat over de periode

in miljoenen euro's	2016	2015
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	348
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	10	-9
<b>Totaalresultaat over de periode</b>	<b>339</b>	<b>339</b>
<b>VERDELING:</b>		
Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	339	339
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	--	--
<b>Totaalresultaat over de periode</b>	<b>339</b>	<b>339</b>

# Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

## Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2016	--	4.168	1	57	111	-1.383	348	3.302
Overboeking nettoresultaat 2015	--	--	--	--	--	348	-348	--
Ongerealiseerde herwaarderungen	--	--	--	-10	50	--	--	40
Realisatie herwaarderungen via W&V	--	--	--	-3	-29	--	--	-32
Realisatie van herwaarderungen via het eigen vermogen	--	--	3	--	--	--	--	3
Overige mutaties	--	--	--	--	--	-1	--	-1
<b>Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen</b>	--	--	3	-13	21	-1	--	10
Nettoresultaat 2016	--	--	--	--	--	--	329	329
<b>Totaalresultaat 2016</b>	--	--	3	-13	21	347	-19	339
Uitkering dividend	--	--	--	--	--	-100	--	-100
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2016</b>	--	--	3	-13	21	247	-19	239
<b>Stand per 31 december 2016</b>	--	4.168	4	44	132	-1.136	329	3.541

1 Geplaatst kapitaal is € 1

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderungen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

## Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2015

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve <sup>2</sup>	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 herwaarderungen	--	--	--	-22	48	--	--	26
Realisatie herwaarderungen via W&V	--	--	--	--	-34	--	--	-34
Realisatie van herwaarderungen via het eigen vermogen	--	--	1	--	--	-1	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	--	-1	--	-1
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen</b>	--	--	1	-22	14	149	-151	-9
Nettoresultaat 2015	--	--	--	--	--	--	348	348
<b>Totaalresultaat 2015</b>	--	--	1	-22	14	149	197	339
Transacties met aandeelhouder	-381	381	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2015</b>	-381	381	1	-22	14	149	197	339
<b>Stand per 31 december 2015</b>	--	4.168	1	57	111	-1.383	348	3.302

1 Geplaatst kapitaal is € 1

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderungen van het onroerend goed voor eigen gebruik.



# Geconsolideerd kasstroomoverzicht

in miljoenen euro's	Toelichting <sup>1</sup>	2016	2015
<b>KASSTROOM UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN</b>			
Resultaat voor belastingen		432	476
<b>AANPASSINGEN VOOR</b>			
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	6,7	22	21
Mutaties in overige voorzieningen en belastinglatenties	8,16,17	4	146
Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen	32	-68	37
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via winst- en verliesrekening	27	10	23
Betaalde belastingen		-140	--
<b>MUTATIES IN OPERATIONELE ACTIVA EN PASSIVA</b>			
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	5,12	879	3.655
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	4,13	-5	-482
Mutatie spaargelden	11	-267	1.194
Mutatie handelsportefeuille	3	-150	209
Mutatie overige operationele activiteiten		-89	-1.572
<b>Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten</b>		<b>628</b>	<b>3.707</b>
<b>KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>			
Verkoop van materiële vaste activa	6	--	1
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	2,3	3.059	3.505
Verwerving van immateriële vaste activa	7	-4	-6
Verwerving van materiële vaste activa	6	-13	-14
Verwerving van beleggingen en derivaten	2,3	-2.337	-3.165
<b>Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		<b>705</b>	<b>321</b>
<b>KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>			
Uitgifte van achtergestelde leningen	18	--	493
Uitgifte/ontvangsten van schuldbewijzen	14	545	216
Aflossing van achtergestelde leningen	18	--	-40
Aflossing van schuldbewijzen	14	-1.740	-4.406
Betaald dividend		-100	--
<b>Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		<b>-1.295</b>	<b>-3.737</b>
<b>Netto mutatie geldmiddelen en kasequivalenten</b>		<b>38</b>	<b>291</b>
Kas en kasequivalenten op 1 januari	1	2.259	1.968
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	1	38	291
<b>Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december</b>		<b>2.297</b>	<b>2.259</b>
<b>BIJKOMENDE TOELICHTING INZAKE KASSTROMEN UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN</b>			
Ontvangen rente		2.033	2.239
Ontvangen dividenden		1	--
Betaalde rente		1.100	1.190

1 De vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

# Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

## Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening

Dit hoofdstuk beschrijft de voornaamste grondslagen en cruciale schattingen of veronderstellingen die zijn gehanteerd door de Volksholding voor de opstelling van de jaarrekening. Een grondslag of cruciale schatting die betrekking heeft op een specifieke balans of winst- en verliesrekeningpost, is opgenomen in de toelichting van de desbetreffende post.

Om daar waar mogelijk toelichtingen te combineren en herhaling te voorkomen, zijn de vereiste IAS 1 en IFRS 7 toelichtingen omtrent risico's met betrekking tot financiële instrumenten geïntegreerd. Deze toelichtingen zijn opgenomen in hoofdstuk 3 Risicobeheer, kapitaal en liquiditeitsmanagement. Deze toelichtingen zijn een integraal deel van de geconsolideerde jaarrekening en voldoen aan de IFRS vereisten.

### Algemene informatie

De Volksholding B.V. (hierna te noemen 'de Volksholding'), opgericht en gevestigd in Nederland, is een besloten vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van de Volksholding is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht (KvK 63650185).

Alle aandelen in de Volksholding worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI). De Volksholding B.V. is de moedermaatschappij van de Volksbank.

### Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van de Volksholding voor het jaar eindigend op 31 december 2016 is opgesteld door de Directie en goedgekeurd voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 8 maart 2017. De jaarrekening wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders die op 20 april 2017 plaats vindt. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft de mogelijkheid om de jaarrekening te wijzigen.

Op basis van de statuten van de Volksholding is, voor de goedkeuring van de (geconsolideerde) jaarrekening door de Raad van Bestuur, de voorafgaande goedkeuring van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van de Volksholding (NLFI) vereist.

### Gehanteerde grondslagen

#### Overeenstemming verklaring toepassing IFRS

De Volksholding stelt de geconsolideerde jaarrekening op conform de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU). Op grond van de geboden mogelijkheid in het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9, stelt de Volksholding haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

#### Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2016

Nieuwe of gewijzigde standaarden worden effectief op de datum zoals vermeld in de betreffende IFRS, waarbij eerdere toepassing kan worden toegestaan. In 2016 werden de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven door respectievelijk de International Accounting Standards Board (IASB) en de IFRS Interpretations Committee (IFRIC), verplicht en zijn door de Europese Unie aanvaard en van toepassing in het huidige boekjaar. Tenzij anders aangegeven, hebben de wijzigingen geen materiële invloed op de geconsolideerde jaarrekening van de Volksholding.

- Amendments to IAS 1: Disclosure Initiative
- Amendments to IFRS 10, IFRS 12, and IAS 28: Investment Entities, applying the consolidation exception
- Amendments to IAS 27: Equity method in Separate Financial Statements
- Amendments to IFRS 11: Accounting for Acquisition of Interests in Joint Operations
- Amendments to IAS 16 and IAS 38: Clarification of acceptable methods of depreciation and amortization
- Amendments to IAS 16 and IAS 41: Bearer Plants
- Annual Improvements to IFRSs 2012-2014

#### Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2016

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari 2016 en effectief vanaf het verslagjaar 2017 of later, worden niet vervroegd toegepast door de Volksholding.

- IFRS 9 Financial Instruments (EU-endorsed)
- IFRS 15 Revenue from contracts with Customers (EU-endorsed)
- IFRS 16 Leases
- Amendments to IFRS 10 and IAS 28: Sale or Contribution of Assets between an Investor and its Associate or Joint Venture

- Amendments to IAS 12 Recognition of deferred tax assets for unrealised losses
- Amendments to IAS 7: Disclosure initiative
- Clarification to IFRS 15: Revenue from contracts with customers
- Amendments to IFRS 2: classification and measurement of share based payment transactions
- Amendments to IFRS 4: applying IFRS 9 financial instruments with IFRS 4 Insurance Contracts
- Annual improvements to IFRSs 2014-2016
- Amendments to IAS 40: Transfers of investment property

De meest relevante veranderingen die een materiele impact op de jaarrekening van de Volksholding zouden kunnen hebben worden hieronder toegelicht.

#### IFRS 9 FINANCIËLE INSTRUMENTEN

In juli 2014 heeft de IASB de finale versie van IFRS 9 Financial Instruments gepubliceerd. IFRS 9 vervangt IAS 39 Financial Instruments: Recognition and Measurement. De verplichte effectieve datum, met als voorbehoud aanvaarding door de EU, is 1 januari 2018. IFRS 9 verandert de vereisten inzake de Classification and Measurement, Impairments and Hedge Accounting. In 2015 heeft de Volksholding een programma opgestart om IFRS 9 te implementeren. De Volksholding is momenteel de impact van IFRS 9 aan het beoordelen. Voor de onderdelen Classification and Measurement en Impairments wordt een significante impact verwacht op de jaarrekening inclusief het eigen vermogen.

#### Classificatie en Waardering

De overgangsbepalingen in IFRS 9 bieden de Volksholding de mogelijkheid om de huidige verwerking van een deel van haar hypotheekportefeuille, de DBV hypotheek, waarvoor in het verleden gekozen is voor een reële waarde classificatie, opnieuw te beoordelen. Als de uitkomst is dat de waarderingsgrondslag wordt aangepast naar geamortiseerde kostprijs, resulteert dit in een opslag of afslag van de reële waarde naar de geamortiseerde kostprijs op het moment van transitie. Daar momenteel de reële waarde hoger is dan de geamortiseerde kostprijs, verwacht de Volksholding een afslag resulterend in een negatief effect op het eigen vermogen op transitiedatum, als de verwerkingswijze wordt herzien.

#### Voorzieningen

De Volksholding beschikt over een programma om IFRS 9 ECL-modellen te implementeren. In 2016 heeft de Volksholding haar werkzaamheden aan de bouw- en ontwerpfase van de ECL-modellen voortgezet. Voor 2017 zijn parallelle runs gepland om de implementatie van de voorzieningen modellen te testen.

Het voorzieningenmodel van IFRS 9 wijkt op een aantal belangrijke punten af van het voorzieningenmodel van IAS 39:

- Opname van kredietverliezen voor alle financiële instrumenten: het bereik van het voorzieningenmodel is onder IFRS 9 verbreed. Onder IAS 39 worden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor betalingsachterstanden of als gevolg van een andere indicatie van een verliesgebeurtenis waardoor het onwaarschijnlijk is dat de klant aan de contractuele betalingen kan voldoen. Onder IFRS 9 zijn entiteiten verplicht voorzieningen voor verwachte kredietverliezen op te nemen voor alle kredietposities die zijn opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs en reële waarde via het overige totaalresultaat (OCI), waaronder verwachte kredietverliezen op kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten (niet uit de balans blijvende posities).
- Toekomstgerichte informatie: het IFRS 9 model maakt meer gebruik van toekomstgerichte informatie. Niet alleen historische gegevens, maar ook actuele en toekomstgerichte macro-economische gegevens dienen in acht te worden genomen. De Volksholding is van plan deze toekomstgerichte informatie op te nemen door drie scenario's te formuleren (verbeterende, normale en verslechterende macro-economische omstandigheden). Daarbij maakt een groep deskundigen gebruik van relevante gegevens en prognoses van een aantal externe bronnen. Deze gegevens en prognoses worden conform onze interne bedrijfsprognoses op een tijdschikhorizon toegepast.

Vanwege deze belangrijke veranderingen verwachten we een grotere kredietvoorziening. De mate van de verhoging zal echter per portefeuille verschillen. Naar verwachting is het effect op financiële instrumenten die een kortere looptijd hebben en van hogere kwaliteit zijn minder groot. De invloed zal groter zijn op ongedekte leningen dan op gedekte leningen. Verder zal de omvang van de verwachte kredietverliezen naar verwachting volatieler worden. Zo zal het niveau van de verliesvoorziening toenemen indien een verslechtering van de economische omstandigheden wordt voorzien, en vice versa. Daarnaast moeten voor de vaststelling van verwachte kredietverliezen aannames worden gedaan en schattingen worden gemaakt van belangrijke concepten met betrekking tot het IFRS 9 voorzieningen model, waaronder een schatting van de Significant Increase in Credit Risk, Probability of Defaults en Loss Given Defaults. De Volksholding is bezig om op basis van deze verschillende componenten van de modellen voor verwachte kredietverliezen de juiste input voor de modellen te bepalen.

#### Hedge accounting

De Volksholding heeft nog geen definitieve beslissing genomen over de optie om de IFRS 9 hedge accounting vereisten per 1 januari 2018 toe te passen. Ondanks dat er nog geen besluit is genomen, is de verwachte impact van de vereisten voor hedge accounting voor de jaarrekening naar verwachting beperkt.

## IFRS 15 REVENUE FROM CONTRACTS WITH CUSTOMERS

IFRS 15 introduceert een nieuwe systematiek van opbrengst toewijzing aan een deel van een contract en daarmee verbonden opbrengsterkenning op een moment. Het basisprincipe is dat een onderneming opbrengsten moet verantwoorden voor geleverde goederen of diensten ter hoogte van een bedrag dat de vergoeding weerspiegelt die de onderneming verwacht te ontvangen in ruil voor die goederen of diensten. Om dit principe toe te passen moet de onderneming de volgende stappen doorlopen:

1. identificeren van het contract met een klant;
2. identificeren en separeren van de prestatieverplichtingen;
3. bepalen van de transactieprijs;
4. alloceren van de transactieprijs naar de individuele prestatieverplichtingen;
5. omzet verantwoorden als aan prestatieverplichtingen is voldaan doordat zeggenschap / control is overgedragen aan de klant.

De voorschriften van IFRS 15 zijn echter niet van toepassing op contracten die binnen het toepassingsgebied van lease- of financiële instrumenten standaarden vallen. Verwacht wordt dat IFRS 15 geen significante impact op de geconsolideerde jaarrekening van de Volksholding zal hebben.

## IFRS 16 LEASES

IFRS 16, de nieuwe standaard voor leases wordt van kracht op 1 januari 2019. IFRS 16 vervangt IAS 17 Leases en verwijdert het onderscheid tussen "operationele" en "financiële" lease. Het vereist huurders om bijna alle leases op de balans op te nemen, waardoor het recht om het actief te gebruiken voor een bepaalde afgesproken periode en de bijbehorende schuld voor toekomstige betalingen ook tot uiting komt.

## Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

In 2016 zijn er geen veranderingen in grondslagen of presentatie doorgevoerd.

## SCHATTINGSWIJZIGING VERVROEGDE AFLOSSINGEN HYPOTHEKEN

De reële waarde van de DBV-hypotheke wordt op basis van verdisconteerde kasstromen bepaald. Bij het vaststellen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met toekomstige aflossingen, te weten zowel contractuele aflossingen als verwachte vervroegde aflossingen. De methodologie om de verwachte vervroegde aflossingen te bepalen, is verbeterd, waarbij alleen met boetevrije vervroegde aflossingen rekening wordt gehouden. Indien voor vervroegde aflossingen boetes worden ontvangen, kunnen deze boetes beschouwd worden als vergoeding voor het potentiële verlies in reële waarde. Per 31 december 2016 heeft deze aanpassing van de methodologie een positieve impact van € 6 miljoen op de reële waarde van de DBV hypotheke.

## Gehanteerde grondslagen bij de opstelling van de jaarrekening

De hierna uiteengezette grondslagen voor financiële verslaggeving zijn consistent toegepast voor alle gepresenteerde perioden in deze geconsolideerde jaarrekening. De grondslagen voor financiële verslaggeving zijn door alle tot de Volksholding behorende entiteiten uniform gehanteerd.

## Functionele en rapporteringsvaluta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in miljoenen euro's (€). De euro fungeert als functionele en rapporteringsvaluta van de Volksholding. Alle financiële informatie gepresenteerd in euro's is afgerond naar het dichtstbijzijnde miljoen, tenzij anders aangegeven. Tellingen zijn gebaseerd op de niet afgeronde bedragen.

## Significante waarderingsgrondslagen

### ALGEMEEN

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening vereist dat de Volksholding schattingen en veronderstellingen maakt, gebaseerd op complexe en subjectieve aannames en inschattingen. Deze schattingen zijn van materiële invloed op de omvang van de gerapporteerde activa en verplichtingen en de voorwaardelijke activa en verplichtingen op de datum van de geconsolideerde jaarrekening en de gerapporteerde baten en lasten over de verslagperiode. Hierbij beoordeelt het management situaties op basis van beschikbare informatie en financiële gegevens die in de toekomst kunnen wijzigen. Hoewel deze schattingen naar beste weten van het management worden gemaakt, kunnen de feitelijke uitkomsten afwijken van die schattingen en het gebruik van andere veronderstellingen of gegevens kan resulteren in materieel andere resultaten.

De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. De impact hiervan wordt opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien, of in de periode van herziening en toekomstige perioden, indien de herziening gevolgen heeft voor zowel de verslagperiode als toekomstige perioden. De belangrijkste waarderingsgrondslagen waarbij gebruik wordt gemaakt van schattingen betreffen het bepalen van reële waarden van financiële activa en verplichtingen, het vaststellen van bijzondere waardeverminderingen en het vaststellen van de overige voorzieningen.

Voor gedetailleerde informatie en toelichting op de schattingen en veronderstellingen wordt verwezen naar de volgende paragrafen en de toelichting op de jaarrekeningposten.

### Gebruik van schattingen en veronderstellingen bij de opstelling van de jaarrekening

Bij een aantal balansposten is de waardering in sterke mate onderhevig aan het gebruik van schattingen en veronderstellingen. Een nadere verduidelijking hiervan wordt gegeven bij de specifieke grondslagen van de balansposten. Het gebruik van schattingen en veronderstellingen bij de reële waardebeoordeling van financiële instrumenten, welke betrekking hebben op zowel de balanswaarderingen als toelichtingen, wordt behandeld in toelichting 21 Specifieke toelichting financiële instrumenten.

### Basis voor consolidatie

Groepsmaatschappijen, dat wil zeggen de vennootschappen en andere entiteiten (met inbegrip van zogenoemde special purpose entities) waarover de Volksholding direct of indirect 'control' uitoefent, worden in de consolidatie betrokken in overeenstemming met IFRS 10 Consolidated Financial Statements.

Groepsmaatschappijen worden integraal in de consolidatie betrokken vanaf het moment waarop de Volksholding control heeft, tot aan het moment waarop deze eindigt. Deze groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de Volksholding grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

### Eliminatie van transacties bij consolidatie

Intragroepstransacties, -verhoudingen en niet-gerealiseerde resultaten op transacties tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening.

Niet-gerealiseerde winsten op transacties tussen de Volksholding en haar geassocieerde deelnemingen worden geëlimineerd voor het belang van de Volksholding in deze investeringen.

Niet-gerealiseerde verliezen worden op dezelfde wijze geëlimineerd als niet-gerealiseerde winsten, maar slechts voor zover er geen aanwijzing is voor een bijzondere waardevermindering.

### Geassocieerde deelnemingen

Geassocieerde deelnemingen (deelnemingen) zijn entiteiten waarin de Volksholding in het algemeen tussen de 20% tot en met 50% van de zeggenschap heeft of waarin de Volksholding op andere wijze invloed van betekenis kan uitoefenen op het operationele en financiële beleid, maar waarin zij geen control heeft.

De geconsolideerde jaarrekening omvat het aandeel van de Volksholding in het totaalresultaat van deelnemingen, vanaf de datum waarop de Volksholding voor het eerst invloed van betekenis heeft, tot aan de datum waarop deze invloed eindigt. Het resultaat wordt verwerkt volgens de vermogensmutatiemethode (de 'equity'-methode), na eventuele aanpassing van het resultaat om dit in overeenstemming te brengen met de grondslagen van de Volksholding.

Deelnemingen worden bij de eerste verwerking verantwoord tegen kostprijs (inclusief de transactiekosten) en daarna verantwoord volgens de vermogensmutatiemethode. In de post is ook bij de acquisitie betaalde goodwill begrepen, verminderd met eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

Onder de vermogensmutatiemethode wordt het aandeel van de Volksholding in de resultaten van de deelnemingen in de winst- en verliesrekening verantwoord in het resultaat deelnemingen. Het aandeel van de Volksholding in wijzigingen in de reserves van de deelneming, wordt rechtstreeks verwerkt in het eigen vermogen (mutatie aandeel deelnemingen in overig totaalresultaat).

### Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Monetair balansposten in vreemde valuta worden omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van deze transacties dan wel bij de omrekening van monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden verantwoord in de winst- en verliesrekening onder resultaat uit beleggingen of resultaat financiële instrumenten, afhankelijk van de balanspost waarop deze betrekking hebben.

### Administratieve verwerking op basis van de transactiedatum en de afwikkelingsdatum

Alle volgens standaardmarktconventies afgewikkelde aan- en verkopen van financiële instrumenten worden op de transactiedatum verwerkt, dat wil zeggen de datum waarop de Volksholding zich verbindt om het actief of de verplichting te kopen of verkopen. Een uitzondering hierop betreft "vorderingen op klanten" waar afwikkelingsdatum voor wordt gehanteerd.

### Niet langer opnemen in de balans (derecognition)

Een financieel actief wordt niet langer opgenomen wanneer de rechten op de kasstromen uit het actief zijn verlopen. De Volksholding neemt deze activa ook niet op indien zij zowel het actief heeft overgedragen als de overdracht in

aanmerking komt voor verwijdering van de balans. Een overdracht komt in aanmerking voor verwijdering van de balans, indien:

- de Volksholding nagenoeg alle risico's en voordelen van het actief heeft overgedragen; of
- de Volksholding de risico's en voordelen niet heeft overgedragen noch behouden, echter is de zeggenschap over dit actief wel overgedragen.

Een financiële verplichting wordt niet langer op de balans opgenomen wanneer aan de verplichting is voldaan, geannuleerd of is verlopen. Indien een bestaande financiële verplichting wordt vervangen door een andere verplichting van dezelfde geldgever tegen wezenlijk andere voorwaarden, of als de voorwaarden van een bestaande verplichting aanzienlijk worden gewijzigd, wordt een dergelijke vervanging of wijziging behandeld als niet langer opnemen van de oorspronkelijke verplichting in de balans en is de opname van een nieuwe verplichting in de balans vereist. Het verschil tussen de boekwaarde van de oorspronkelijke financiële verplichting en de betaalde vergoeding wordt in de winst- en verliesrekening opgenomen.

### Saldering van financiële instrumenten

Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd gepresenteerd in de balans wanneer er een juridisch afdwingbaar recht bestaat om de opgenomen bedragen te verrekenen en ook het voornemen bestaat om de bedragen gesaldeerd af te wikkelen, of het actief en de verplichting tegelijkertijd af te wikkelen. Van een afdwingbaar recht om te salderen is sprake mits: het niet afhankelijk is van een toekomstige gebeurtenis en het juridisch afdwingbaar is onder normale omstandigheden als ook bij faillissement. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

### Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen kasstromen uit bedrijfs-, investerings- en financieringsactiviteiten. Kasstromen in vreemde valuta worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Bij de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten wordt het resultaat voor belastingen gecorrigeerd voor baten en lasten die niet hebben geresulteerd in ontvangsten en uitgaven in hetzelfde boekjaar en voor wijzigingen in voorzieningen en overlopende posten.

Investerings in deelnemingen worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoopprijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

## Acquisities en verkopen

Op 30 juni 2016 is de verkoop van SNS Securities N.V. aan NIBC Bank N.V. afgerond. In 2015 was een voorziening van € 22 miljoen getroffen voor het boekverlies op de verkoop. Het daadwerkelijke boekverlies bedroeg € 1 miljoen extra, € 23 miljoen.

In 2016 hebben er geen acquisities of andere verkopen plaats gevonden.

# 1 Kas en kasequivalenten

## WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR KAS EN KASEQUIVALENTEN

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de direct en niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) en vorderingen op kredietinstellingen met een origineel resterende looptijd korter dan één maand. De waardering van deze vorderingen geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

### Specificatie kas en kasequivalenten

in miljoenen euro's	2016	2015
Direct opeisbare tegoeden bij DNB	1.573	1.372
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB	386	375
Kortlopende banktegoeden	281	448
Kasmiddelen	57	64
<b>Totaal</b>	<b>2.297</b>	<b>2.259</b>

Onder de niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB is de verplichte kasreserve opgenomen.

Van de kortlopende banktegoeden is ultimo december 2016 € 84 miljoen (2015: € 253 miljoen) bezwaard uit hoofde van securitisaties, covered bonds en repo transacties.

# 2 Derivaten

## WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR DERIVATEN

### Algemeen

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten en worden opgenomen tegen reële waarde bij het aangaan van het contract. De reële waarde van openbaar verhandelde derivaten is gebaseerd op genoteerde prijzen. De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contantewaardemodel of een optiewaarderingsmodel. De Volksholding neemt derivaten met een positieve marktwaarde op onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde onder de verplichtingen.

Veranderingen in de reële waarde van derivaten die niet vallen onder cashflow hedge accounting worden verwerkt in de winst- en verliesrekening in het resultaat financiële instrumenten.

### In contracten besloten derivaten

Een in een contract besloten derivaat wordt gewaardeerd als een apart derivaat als er geen nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het in een contract besloten derivaat en die van het basiscontract, als het basiscontract niet tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening is gewaardeerd en als een afzonderlijk instrument met dezelfde kenmerken zou voldoen aan de definitie van een derivaat. Deze in een ander contract besloten derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in het resultaat worden verwerkt.

### Specificatie derivaten

in miljoenen euro's	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting	12	59	1	27	11	32
Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	921	1.245 <sup>1</sup>	1.154	1.282	-233	-37
Derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerking komen voor hedge accounting	377	493 <sup>1</sup>	518	675	-141	-182
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	223	196	188	205	35	-9
<b>Totaal</b>	<b>1.533</b>	<b>1.993</b>	<b>1.861</b>	<b>2.189</b>	<b>-328</b>	<b>-196</b>

<sup>1</sup> Er heeft een herclassificatie van € 5 mln plaatsgevonden tussen de Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting en de Derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerking komen voor hedge accounting.

De meeste derivaten worden aangehouden om ongewenste marktrisico's te beperken. Dit wordt toegelicht in 22 Hedging en hedge accounting.

## Verloop derivaten

in miljoenen euro's	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	-196	-564
Afwikkelingen	-81	134
Herwaarderingen	-59	219
Valutakoersverschillen	8	15
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>-328</b>	<b>-196</b>

De derivaten voor handelsdoeleinden zijn in onderstaande overzichten niet opgenomen.

## Derivaten voor hedgedoeleinden 2016

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
<b>RENTECONTRACTEN</b>						
- Swaps en FRAs	7.868	12.279	10.862	<b>31.009</b>	908	1.155
- Opties	--	--	1.240	<b>1.240</b>	1	--
<b>VALUTA CONTRACTEN</b>						
- Swaps	--	50	24	74	24	--
<b>Totaal</b>	<b>7.868</b>	<b>12.329</b>	<b>12.126</b>	<b>32.323</b>	<b>933</b>	<b>1.155</b>

## Derivaten voor hedgedoeleinden 2015

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
<b>RENTECONTRACTEN</b>						
- Swaps en FRAs	8.085	11.765	20.118	<b>39.968</b>	1.265	1.309
- Opties	--	195	1.045	<b>1.240</b>	4	--
<b>VALUTA CONTRACTEN</b>						
- Swaps	24	50	16	90	35	--
<b>Totaal</b>	<b>8.109</b>	<b>12.010</b>	<b>21.179</b>	<b>41.298</b>	<b>1.304</b>	<b>1.309</b>

## 3 Beleggingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BELEGGINGEN

Tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening

Een belegging wordt geclassificeerd als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien deze wordt aangehouden voor handelsdoeleinden ('handelsdoeleinden') of als deze bij eerste opname als zodanig is aangemerkt ('aangewezen'). Beleggingen worden alleen aangemerkt als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien:

- dit een aanzienlijke inconsistentie in waardering elimineert; of
- de Volksholding de beleggingen beheert en beoordeelt op basis van de reële waarde.

Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

De verdiende rente op aangehouden effecten wordt opgenomen als rentebate onder de rentemarge. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

Voor verkoop beschikbaar (reële waarde via overig totaalresultaat)

Beleggingen die niet voldoen aan de door het management aangegeven criteria om te worden opgenomen in de categorieën leningen en vorderingen of tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening, worden geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar.



Voor verkoop beschikbare beleggingen worden na de eerste opname in de balans geherwaardeerd op reële waarde. Niet- gerealiseerde winsten en verliezen die voortvloeien uit reële waardeveranderingen van deze beleggingen worden, rekening houdend met uitgestelde belastingverplichtingen, in het overig totaalresultaat (eigen vermogen) verwerkt.

Wanneer de beleggingen worden verkocht, worden hiermee verband houdende cumulatieve reële waardeaanpassingen verwerkt in de winst- en verliesrekening als resultaat uit beleggingen. De Volksholding hanteert de gemiddelde kostprijsmethode voor de bepaling van het gerealiseerde resultaat.

De verdiende rente op aangehouden effecten wordt opgenomen als rentebate onder de rentemarge. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

(Terugname van) Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen en schuldbewijzen

De Volksholding beoordeelt iedere rapportagedatum of er objectieve aanwijzingen bestaan dat de beleggingen die zijn geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan. Bijzondere waardeverminderingen worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post bijzondere waardeverminderingen. Bij voor verkoop beschikbare beleggingen wordt eerst een eventuele herwaarderingsreserve in het eigen vermogen afgeboekt, voordat er een bijzondere waardevermindering wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening.

Beleggingen in schuldbewijzen gewaardeerd als voor verkoop beschikbaar worden getoetst op een bijzondere waardevermindering indien er objectieve aanwijzingen zijn voor financiële problemen bij de tegenpartij, het wegvallen van een markt voor het product van de tegenpartij of andere objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardevermindering. Deze beoordeling omvat zowel kwantitatieve als kwalitatieve overwegingen. Voor schuldbewijzen worden onder andere beoordeeld de reeds opgetreden kredietverliezen (bijvoorbeeld door wanbetaling), marktgegevens over kredietverliezen en overig bewijsmateriaal dat de uitgever van het instrument niet aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen.

Indien in een periode daarna de bijzondere waardevermindering afneemt en de afname objectief kan worden toegeschreven aan een gebeurtenis die zich na de afwaardering heeft afgespeeld, wordt de bijzondere waardevermindering teruggenomen via de winst- en verliesrekening.

## Specificatie beleggingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Reële waarde via W&V (handel)	831	668
Beschikbaar voor verkoop	5.139	5.708
<b>Totaal</b>	<b>5.970</b>	<b>6.376</b>

## Reële waarde via winst- en verliesrekening: notering

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden				Totaal	
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentendragende waarden		2016	2015
	2016	2015	2016	2015		
Beursgenoteerd	--	--	831	668	831	668
Niet-beursgenoteerd	--	--	--	--	--	--
<b>Totaal</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>831</b>	<b>668</b>	<b>831</b>	<b>668</b>

## Reële waarde via winst- en verliesrekening: verloop

	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentendragende waarden		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>in miljoenen euro's</b>						
Balanswaarde begin van het jaar	--	1	668	816	668	817
Herclassificaties	--	--	11	24	11	24
Herwaarderingen	--	--	2	5	2	5
Mutatie handelsportefeuille <sup>1</sup>	--	-1	150	-208	150	-209
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	31	--	31
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>831</b>	<b>668</b>	<b>831</b>	<b>668</b>

1 De aan- en verkopen binnen de handelsportefeuille worden gesaldeerd weergegeven op de verloopregel "mutatie handelsportefeuille".

## Voor verkoop beschikbaar: notering

	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentendragende waarden		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>in miljoenen euro's</b>						
Beursgenoteerd	--	--	5.118	5.682	5.118	5.682
Niet-beursgenoteerd	21	26	--	--	21	26
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>5.118</b>	<b>5.682</b>	<b>5.139</b>	<b>5.708</b>

## Voor verkoop beschikbaar: verloop

	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentendragende waarden		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>in miljoenen euro's</b>						
Balanswaarde begin van het jaar	26	10	5.682	6.174	5.708	6.184
Aankopen	4	--	2.333	3.159	2.337	3.159
Verkopen	-14	--	-2.964	-3.633	-2.978	-3.633
Herwaarderingen	5	16	101	-21	106	-5
Amortisatie	--	--	-28	19	-28	19
Overige	--	--	-6	-16	-6	-16
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>5.118</b>	<b>5.682</b>	<b>5.139</b>	<b>5.708</b>

## Voor verkoop beschikbaar: waardering

	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentendragende waarden		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>in miljoenen euro's</b>						
(geamortiseerde) Kostprijs	17	21	4.761	5.380	4.778	5.401
Ongerealiseerde waardeveranderingen	4	5	357	302	361	307
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>5.118</b>	<b>5.682</b>	<b>5.139</b>	<b>5.708</b>

Een deel van de rentendragende waardepapieren is in onderpand gegeven in relatie tot repocontracten welke verantwoord zijn als schulden aan banken. De boekwaarde van de in onderpand gegeven beleggingen bedraagt op 31 december 2016 € 1,8 miljard (2015: € 1,9 miljard).

Daarnaast is voor een bedrag van € 7,9 miljard (2015: € 10,5 miljard) aan beleggingen in onderpand gegeven bij het Europees Stelsel van Centrale Banken (ESCB). Hiervan is € 2,1 miljard opgenomen onder de beleggingen en het restant van € 5,8 miljard zijn in eigen positie gehouden obligaties van eigen gesecuritiseerde hypotheek. Deze in eigen positie gehouden obligaties worden in de geconsolideerde jaarrekening geëlimineerd.

## 4 Vorderingen op banken

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR VORDERINGEN OP BANKEN

Vorderingen op banken worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Onder deze balanspost worden verantwoord vorderingen op banken met een resterende looptijd van een maand of langer.

Dit betreffen vorderingen op banken voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren.

De vorderingen op banken bestaan ultimo 2016 volledig uit deposito's van € 2.532 miljoen (2015: € 2.081 miljoen).

Een deel van de vorderingen op banken van € 1.055 miljoen (2015: € 851 miljoen) heeft betrekking op betaald collateral inzake derivatentransacties.

## 5 Vorderingen op klanten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR VORDERINGEN OP KLANTEN

Vorderingen op klanten worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Daarnaast wordt een aantal gesecuritiseerde kredieten met hypothecaire zekerheid, nog te securitiseren hypotheek en de aan deze hypotheek verbonden financieringsverplichtingen, gewaardeerd op basis van reële waarde. Dit betreft de hypotheek vallend onder het securitisatieprogramma Holland Homes MBS en hypotheek die voor handelsdoeleinden worden aangehouden.

#### Voorzieningen vorderingen op klanten

Met betrekking tot de kredieten met en zonder hypothecaire zekerheid wordt een voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering getroffen indien er objectief bewijs bestaat dat de Volksholding niet in staat zal zijn om alle bedragen te incasseren die volgens de oorspronkelijke contractuele leningsvoorwaarden moeten worden ontvangen. Objectief bewijs is er bij betalingsachterstanden of als gevolg van een andere indicatie van een verlies gebeurtenis waardoor het onwaarschijnlijk is dat de klant aan de contractuele betalingen kan voldoen. Voor kredieten die individueel belangrijk zijn, is het bedrag van de voorziening gelijk aan het verschil tussen de boekwaarde en de netto contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Deze waarde is gelijk aan de verwachte toekomstige kasstromen, inclusief de bedragen die uit hoofde van garanties en onderpand worden gerealiseerd, verdisconteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rente van de kredieten.

De criteria voor bijzondere waardevermindering worden toegepast op de kredietportefeuille, welke verantwoord is op geamortiseerde kostprijs. Homogene leninggroepen met een kleinere omvang per individuele lening (en overeenkomstig kredietrisico) zoals hypotheek en consumptieve kredieten worden op collectieve basis getoetst op bijzondere waardevermindering. Ditzelfde geldt voor kleinere bedrijfskredieten die op portefeuillebasis worden beheerd. De voorziening op basis van de collectieve benadering wordt bepaald met behulp van modellen, waaronder 'risk rating models', voor homogene pools van kredieten aan particulieren. De verliesfactoren die met behulp van dergelijke modellen worden ontwikkeld zijn gebaseerd op historische verliesgegevens van de Volksholding en worden aangepast op basis van actuele gegevens die, naar het oordeel van het management, van invloed zijn op de inbaarheid van de portefeuille op de beoordelingsdatum.

De voorziening voor waardeverminderingen dekt tevens verliezen in gevallen waar objectieve aanwijzingen erop duiden dat in onderdelen van de kredietportefeuille waarschijnlijke verliezen schuilen, waarvan de aanleiding voor het verlies op meetmoment (ultimo boekjaar) wel heeft plaatsgevonden, maar nog niet is geïdentificeerd (IBNR: 'incurred but not reported'). Hierbij wordt rekening gehouden met een Loss Identification Period van 10 maanden. Voor hypotheek en hypothecair gedekte financieringen zijn deze verliezen geschat op basis van historische verliespatronen van kredieten met risicokenmerken die vergelijkbaar zijn met die van andere kredieten in de portefeuille. Verliezen op niet-hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen en overige vorderingen worden bepaald op basis van historische verliespatronen en de kredietwaardigheid van de kredietnemers.

Indien het bedrag van de bijzondere waardevermindering vervolgens daalt als gevolg van een gebeurtenis na de afboeking wordt de vrijval van de voorziening ten gunste gebracht van de winst- en verliesrekening. Wanneer een krediet oninbaar is, wordt dit onttrokken van de hiermee verband houdende voorziening voor bijzondere waardeverminderingen. Bedragen die daarna alsnog worden geïnd, worden in mindering gebracht op de dotatie aan de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen in de winst- en verliesrekening.

#### Afschrijvingsbeleid

Tekorten na beëindiging en aflossing van de hypothecaire geldlening kunnen ontstaan als gevolg van een ontoereikende aflossing op grond van een door de bank (bij voorbaat) verleend roeyement (toezegging vanuit de bank dat wordt meegewerkt aan doorhaling van de hypothecaire inschrijving, ondanks het tekort na aflossing). Met betrekking tot hypothecaire geldleningen worden de volgende triggers onderscheiden die kunnen leiden tot een afschrijving:

1. Kwijtschelding van verschuldigde bedragen
2. Beëindiging en aflossing van de lening met een tekort
3. Staken van restschuldincasso
4. Optreden van operationele verliezen

### Specificatie vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	Vorderingen		Voorzieningen		Balanswaarde	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Particuliere hypotheek	44.911	45.044	-114	-257	44.797	44.787
Overige particulier	191	219	-26	-35	165	184
Mkb	909	1.089	-74	-99	835	990
Overige vorderingen	2.796	3.256	--	--	2.796	3.256
<b>Totaal</b>	<b>48.807</b>	<b>49.608</b>	<b>-214</b>	<b>-391</b>	<b>48.593</b>	<b>49.217</b>

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuriteerde portefeuille bedraagt € 13,1 miljard (2015: € 15,6 miljard), waarvan voor een bedrag van € 5,8 miljard (2015: € 6,9 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden en er voor € 4,5 miljard (2015: € 4,5 miljard) een gedekte lening is verstrekt door Woonhuishypotheek B.V. Woonhuishypotheek is een volledige dochteronderneming van de Volksbank. Een verdere toelichting op de securisatietransacties is opgenomen onder toelichting 14 Schuldbewijzen en voor meer informatie over intragroep transacties zie toelichting 23 verbonden partijen.

Van de hypotheek is € 7,8 miljard (2015: € 8,6 miljard) als zekerheid aan derden verschaft via de securisatieprogramma's Hermes, Pearl, Holland Homes en de uitgifte van covered bonds, waarvan de verplichtingen deels zijn verkocht aan derden. Deze zekerheden hebben onder normale marktcondities plaatsgevonden.

Een deel van de particuliere hypotheek wordt gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties via de winst- en verliesrekening lopen. De boekwaarde van deze hypotheek bedraagt € 1.850 miljoen (2015: € 2.047 miljoen) en het maximale kredietrisico bedraagt € 1.667 miljoen (2015: € 1.859). Dit deel van de vorderingen op klanten is opgenomen in level 3.

Onder de overige vorderingen heeft € 725 miljoen (2015: € 763 miljoen) betrekking op vorderingen op verzekeringsmaatschappijen. Deze verzekeringsmaatschappijen nemen deel aan securisatieprogramma's waarin spaarhypotheek zijn gesecuritiseerd waarvan de spaarpolis bij verzekeringsmaatschappijen zijn ondergebracht. Onder de overige schulden aan klanten is hetzelfde bedrag als financiering door de verzekeringsmaatschappijen opgenomen.

## Verloop vorderingen op klanten 2016 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheke	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	45.044	219	1.089	3.256	49.608
Herclassificaties	--	--	--	--	--
Verstrekkingsen	3.859 <sup>1</sup>	--	20	11.360 <sup>2</sup>	15.239
Aflossingen	-3.862 <sup>1</sup>	--	-200	-11.830 <sup>2</sup>	-15.892
Reële waardemutatie als gevolg van hedge accounting	-85	--	--	8	-77 <sup>3</sup>
Valutakoersverschillen	--	--	--	1	1
Reële waardemutatie hypotheke via W&V	-4	--	--	--	-4
Mutatie rekening-courant	--	-28	--	--	-28
Overige mutaties	-41	--	--	1	-40
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>44.911</b>	<b>191</b>	<b>909</b>	<b>2.796</b>	<b>48.807</b>

1 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 169 miljoen en voor aflossingen -/- € 247 miljoen.

2 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadmineistreerd.

3 De reële waarde als gevolg van hedge accounting kent ultimo 2016 een stand van € 515 miljoen (2015: € 593 miljoen).

De mutatie rekening-courant van € 28 miljoen (2015: € 45 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen. Van de overige mutaties heeft € 41 miljoen betrekking op amortisatie van boeterente, bemiddelings- en afsluitprovisie.

## Verloop vorderingen op klanten 2015 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheke	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	46.556	268	1.164	5.356	53.344
Herclassificaties	4	--	--	-4	--
Verstrekkingsen	2.363 <sup>1</sup>	--	--	41.264 <sup>2</sup>	43.627
Aflossingen	-3.719 <sup>1</sup>	--	-106	-43.358 <sup>2</sup>	-47.183
Reële waardemutatie als gevolg van hedge accounting	-168	--	--	--	-168
Valutakoersverschillen	--	--	--	--	--
Reële waardemutatie hypotheke via W&V	1	--	--	--	1
Mutatie rekening-courant	--	-49	--	4	-45
Overige mutaties	7	--	31	-2	36
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	-4	-4
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>45.044</b>	<b>219</b>	<b>1.089</b>	<b>3.256</b>	<b>49.608</b>

1 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 217 miljoen en voor aflossingen -/- € 233 miljoen.

2 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadmineistreerd.

In 2009 kocht de Volksbank een deel van de hypotheke van VIVAT, die zij aanhield voor handelsdoeleinden, tegen de op dat moment in de balans van VIVAT opgenomen reële waarde. Management wijzigde de intentie deze hypotheke aan te houden voor handelsdoeleinden en ze voortaan aan te houden in de voorziene toekomst of tot einde looptijd. Hierbij is gebruikgemaakt van de mogelijkheid tot herclassificatie op grond van IAS 39.50D. Als gevolg hiervan is binnen de hypotheke een bedrag van € 680 miljoen in 2009 geherclassificeerd van de categorie tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening naar de categorie leningen en vorderingen. Als gevolg van verkopen en aflossingen had deze portefeuille per 31 december 2016 een waarde van € 445 miljoen (2015: € 496 miljoen, 2014: € 538 miljoen, 2013: € 576 miljoen, 2012: € 604 miljoen, 2011: € 628 miljoen, 2010: € 649 miljoen, 2009: € 674 miljoen). De reële waardeverandering van de portefeuilles over 2016 is gering en zou daarmee geen significante invloed op het resultaat hebben gehad. Op het moment van herrubricering was het gewogen gemiddelde effectieve interestpercentage op de geherrubriceerde hypotheke 5,2%. De verwachte terug te verdienen kasstromen bedroegen € 700 miljoen voor de portefeuille op het moment van herclassificatie in 2009.

## Verloop voorziening vordering op klanten specifiek

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Stand begin van het jaar	207	266	33	52	95	123	335	441
Onttrekkingen	-75	-108	-9	-24	-26	-27	-110	-159
Dotaties	23	85	3	7	12	24	38	116
Vrijvallen	-79	-41	-2	-2	-15	-25	-96	-68
Overige mutaties	4	5	--	--	4	--	8	5
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>80</b>	<b>207</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>70</b>	<b>95</b>	<b>175</b>	<b>335</b>

## Verloop voorziening vordering op klanten IBNR

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Stand begin van het jaar	50	60	2	3	4	6	56	69
Onttrekkingen	-7	--	--	--	--	--	-7	--
Dotaties	13	12	--	1	--	--	13	13
Vrijvallen	-22	-22	-1	-2	--	-2	-23	-26
<b>Stand eind van het jaar</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>56</b>

De totale voorziening voor vorderingen op klanten daalde tot € 214 miljoen, van € 391 miljoen ultimo 2015. Zowel de particuliere hypotheekportefeuille als de mkb-portefeuille droegen bij aan deze daling, waarmee ze de verbeterde marktontwikkelingen weerspiegelen.

## 6 Materiële vaste activa

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR MATERIËLE VASTE ACTIVA

Terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Vastgoed in eigen gebruik bestaat voornamelijk uit kantoren (gebouwen en terreinen) en wordt gewaardeerd tegen de reële waarde (herwaarderingsmodel) gebaseerd op jaarlijkse taxaties, uitgevoerd door externe, onafhankelijke taxateurs.

Toename van de reële waarde boven de kostprijs wordt toegevoegd aan de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen. Positieve herwaarderingsreserves worden ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht, voor zover deze een terugname van eerdere bijzondere waardeverminderingen op hetzelfde actief vormen. Dalingen in de reële waarde worden ten laste van die herwaarderingsreserve gebracht, voor zover ze de terugname van eerdere positieve herwaarderingsreserves op hetzelfde actief vormen. Alle andere dalingen in de reële waarde worden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Op gebouwen wordt lineair afgeschreven gedurende de economische levensduur, met een maximum van 50 jaar, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Periodiek wordt beoordeeld of de terreinen en gebouwen een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan.

Bij verkoop wordt het deel van de herwaarderingsreserve gerelateerd aan het verkochte onroerend goed, binnen het vermogen, overgeboekt naar de overige reserves.

Informatieverwerkende apparatuur en overige materiële vaste activa

Deze overige materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen kostprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

De kostprijs omvat de uitgaven die direct toewijsbaar zijn aan de verwerving van de activa en wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. De geschatte gebruiksduur kan variëren van 3 tot 10 jaar.

Resultaten op de verkoop van materiële vaste activa worden als onderdeel van de overige operationele opbrengsten verantwoord.

## Specificatie materiële vaste activa

in miljoenen euro's	2016	2015
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	17	16
Informatieverwerkende apparatuur	13	14
Overige materiële vaste activa	43	47
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>77</b>

## Verloop materiële vaste activa 2016

in miljoenen euro's	Terreinen en gebouwen	Informatieverwerkende apparatuur	Overige materiële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	50	29	86	165
Cumulatieve herwaarderingsen	-10	--	--	-10
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-23	-16	-43	-82
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	<b>73</b>
Balanswaarde begin van het jaar	16	14	47	77
Herclassificaties	-2	--	2	--
Herwaarderingsen	3	--	--	3
Investeringsen	--	6	7	13
Desinvesteringsen	--	--	--	--
Buiten gebruikstellingen	--	-1	-1	-2
Afschrijvingen	--	-6	-12	-18
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	--
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	<b>73</b>

Ultimo 2016 bedragen de verbouwingen voor nog niet in gebruik genomen gehuurde kantoorpanden € 1 miljoen (2015: € 3 miljoen).

## Verloop materiële vaste activa 2015

in miljoenen euro's	Terreinen en gebouwen	Informatieverwerkende apparatuur	Overige materiële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	52	32	85	169
Cumulatieve herwaarderingsen	-13	--	--	-13
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-23	-18	-38	-79
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>77</b>
Balanswaarde begin van het jaar	23	14	49	86
Herclassificaties	-2	--	2	--
Herwaarderingsen	-2	--	--	-2
Investeringsen	--	7	7	14
Desinvesteringsen	-1	--	--	-1
Buiten gebruikstellingen	--	-1	-1	-2
Afschrijvingen	--	-6	-10	-16
Bijzondere waardeverminderingen	-2	--	--	-2
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>77</b>

## Huuropbrengsten

### Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2016	2015
< 1 jaar	3	1
1 - 5 jaar	6	1
> 5 jaar	--	--
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

## Taxatie terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Alle terreinen en gebouwen in eigen gebruik met een reële waarde groter dan € 1 miljoen worden jaarlijks door een externe taxateur gewaardeerd. De overige terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden minimaal eens in de 3 jaar getaxeed.

De taxaties zijn uitgevoerd in de periode tussen mei en december 2016.

## Waardering terreinen en gebouwen in eigen gebruik

in miljoenen euro's	Getaxeerde balanswaarde	Totaal balanswaarde	% Getaxeerde balanswaarde
2016	11	17	65%
2015	9	16	59%
2014	14	23	61%

## Hiërarchie reële waardebeoordeling bij materiële vaste activa

De volgende tabel verdeelt de materiële vaste activa die in de balans zijn opgenomen tegen reële waarde over level 1 (de reële waarde is gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt), level 2 (de reële waarde is gebaseerd op beschikbare marktinformatie) en level 3 (de reële waarde is niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie).

## Hiërarchie materiële vaste activa

In miljoenen euro's	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2016	--	--	17	17
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2015	--	--	16	16
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2014	--	--	23	23

De terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden door de Volksbank geclassificeerd als level 3 reële waarde waardering. Deze activa worden gewaardeerd op basis van jaarlijkse taxaties. De voornaamste parameters voor deze taxaties zijn de markthuurwaarde en het verwachte rendement. Deze parameters zijn niet direct in de markt observeerbaar en daarom classificeren de terreinen en gebouwen in eigen gebruik als level 3.

## 7 Immateriële vaste activa

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

#### Algemeen

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen kostprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

#### Software

Kosten die direct verband houden met het ontwikkelen van identificeerbare softwareproducten waarover de Volksholding de beschikkingsmacht heeft en waarmee waarschijnlijk in de toekomst economische voordelen zullen worden gegenereerd die hoger zijn dan deze kosten, worden geactiveerd als immateriële vaste activa. De directe kosten omvatten de aan softwareontwikkelingen uitgegeven externe kosten en direct toerekenbare personeelskosten. Alle overige kosten in verband met de ontwikkeling of het onderhoud van software worden als last opgenomen in de periode waarin deze worden gemaakt.

Op de geactiveerde ontwikkelingskosten voor software wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, met een maximum van vijf jaar. Op elke verslagdatum wordt beoordeeld of er een indicatie is die wijst op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

#### Overige immateriële vaste activa

De overige immateriële vaste activa van de Volksholding bestaan uit het distributienetwerk van de voormalige Regiobank en worden lineair over hun gebruiksduur afgeschreven of op basis van de winststromen van de onderliggende portefeuilles. Dit is over het algemeen een periode tussen de vijf en vijftien jaar. Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven vindt een toetsing plaats op een bijzondere waardevermindering.

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

#### Algemeen

Een immaterieel vast actief gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs heeft een bijzondere waardevermindering ondergaan als de boekwaarde hoger is dan de opbrengstwaarde uit het voortgezette gebruik (value-in-use) of verkoop van het actief. De opbrengstwaarde van de activa wordt geschat als er indicaties zijn dat het actief een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Immateriële activa die nog niet beschikbaar zijn voor gebruik worden tenminste jaarlijks getest. Zijn deze immateriële activa initieel opgenomen tijdens de verslagperiode dan wordt vóór het einde van de verslagperiode getoetst op een bijzondere waardevermindering.

#### Software en overige immateriële activa

De geactiveerde kosten voor software, distributiekanaalen en klantenportefeuilles worden op elke verslagdatum beoordeeld op indicatoren die wijzen op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.



#### Terugname bijzondere waardeverminderingverliezen

Met uitzondering van goodwill worden indien van toepassing, bijzondere waardeverminderingverliezen op immateriële vaste activa teruggenomen als er bewijs is dat er een verandering in de schattingen van de opbrengstwaarde is opgetreden na het moment van de opname van het bijzondere waardeverminderingverlies. De terugname wordt verwerkt in het resultaat onder bijzondere waardeverminderingen. De boekwaarde na terugname kan nooit hoger zijn dan het bedrag vóór opname van het bijzondere waardeverminderingverlies.

### Specificatie immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	2016	2015
Software	9	8
Overige immateriële vaste activa	6	7
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

De boekwaarde van de software ultimo 2016 bestaat voor € 9 miljoen (2015: € 8 miljoen) uit intern ontwikkelde software. De overige immateriële vaste activa bestaat uit € 6 miljoen (2015: € 7 miljoen) voor het distributienetwerk van RegioBank.

### Verloop immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	Software		Overige immateriële vaste activa		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Cumulatieve aanschaffingswaarden	15	19	21	34	36	53
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-6	-11	-15	-27	-21	-38
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Balanswaarde begin van het jaar	8	6	7	9	15	15
Geactiveerde kosten	4	6	--	--	4	6
Afschrijvingen geactiveerde kosten	-3	-3	--	--	-3	-3
Afschrijvingen aankopen	--	--	-1	-2	-1	-2
Bijzondere waardeverminderingen	--	-1	--	--	--	-1
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

## 8 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

#### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR UITGESTELDE BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

Voor voorwaartse verliescompensatie en tijdelijke verschillen tussen de fiscale boekwaarde van activa en verplichtingen en de commerciële boekwaarde worden uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen gevormd. Hierbij wordt uitgegaan van de belastingtarieven die gelden per balansdatum en de tarieven die zullen gelden in de periode waarin de uitgestelde belastingvorderingen of verplichtingen worden afgewikkeld. De uitgestelde belastingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Uitgestelde belastingvorderingen worden alleen opgenomen indien het waarschijnlijk wordt geacht dat in de nabije toekomst voldoende fiscale winsten worden gerealiseerd ter compensatie van deze tijdelijke verschillen. Voor tijdelijke verschillen tussen de commerciële boekwaarde en fiscale waarde van investeringen in groepsmaatschappijen en deelnemingen worden uitgestelde belastingen opgenomen, behalve als de Volksholding het tijdstip kan bepalen waarop deze tijdelijke verschillen aflopen en het daarbij waarschijnlijk is dat deze verschillen niet zullen aflopen in de nabije toekomst.

De uitgestelde belastingvorderingen worden op balansdatum beoordeeld en indien het niet langer waarschijnlijk is dat de gerelateerde belastingbaten wordt gerealiseerd, wordt de vordering tot de realiseerbare waarde verminderd.

De belangrijkste tijdelijke verschillen vloeien voort uit de herwaardering van materiële vaste activa, bepaalde financiële activa en verplichtingen waaronder derivatencontracten en toepassing van hedge accounting,

pensioenvoorzieningen, voorwaarts te verrekenen verliezen, en, met betrekking tot acquisities, uit het verschil tussen (a) het saldo van de reële waarde van de overgenomen netto-activa en (b) de fiscale waarde.

Uitgestelde belastingen met betrekking tot de herwaardering van hiervoor genoemde activa en passiva waarvan waardeveranderingen direct ten laste of ten gunste van het eigen vermogen worden gebracht, worden ook ten gunste of ten laste van het eigen vermogen gebracht en worden bij realisatie samen met de uitgestelde waardeveranderingen opgenomen in de winst- en verliesrekening.

## Specificatie uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Uitgestelde belastingvorderingen	137	284
Uitgestelde belastingverplichtingen	59	216
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>68</b>

## Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2016

in miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	-1	--	--	--	-1
Materiële vaste activa	3	--	-1	--	2
Beleggingen	-47	-3	-6	13	-43
Derivaten	117	32	4	-168	-15
Vorderingen op klanten	-34	13	--	136	115
Voorzieningen	23	-5	--	--	18
Fiscaal compensabele verliezen	--	--	--	--	--
Overige	7	-3	--	-2	2
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>-3</b>	<b>-21</b>	<b>78</b>

## Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2015

in miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	--	-1	--	--	-1
Materiële vaste activa	3	--	--	--	3
Beleggingen	-90	47	-4	--	-47
Derivaten	190	-80	7	--	117
Vorderingen op klanten	-201	167	--	--	-34
Voorzieningen	16	2	--	5	23
Fiscaal compensabele verliezen	239	-239	--	--	--
Overige	6	1	--	--	7
<b>Totaal</b>	<b>163</b>	<b>-103</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>68</b>

## Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

in miljoenen euro's	2016	2015
Mutatie cashflow hedge reserve	4	7
Mutatie reële-waardereserve	-7	-4
Mutatie overige reserves	--	5
<b>Totaal</b>	<b>-3</b>	<b>8</b>

## Fiscaal compensabele verliezen

in miljoenen euro's	2016	2015
Totaal fiscaal compensabele verliezen	1	1
Uitgestelde belastingvorderingen berekend op fiscaal compensabele verliezen	--	--
Gemiddeld belastingpercentage	25,0%	25,0%

De uitgestelde belastingvorderingen (Deferred Tax Assets, DTA) ultimo 2016 betreft met name een DTA met betrekking tot een tijdelijk waarderingsverschil. De resterende looptijd van dit tijdelijke waarderingsverschil is 4,5 jaar.

Met de Belastingdienst is in 2016 een overeenkomst gesloten op grond waarvan de financiële instrumenten in de fiscale aangifte op basis van dezelfde waarderingsgrondslagen als die van toepassing zijn op de commerciële jaarrekening mogen worden gewaardeerd. Het effect van deze overeenkomst is dat er minder verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering zullen zijn en heeft als onmiddellijk gevolg dat een deel van de uitgestelde te

vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting is verschoven naar acuut verschuldigde vennootschapsbelasting. Dit effect is in de verloopstaat van 2016 verwerkt onder de overige mutaties.

## 9 Vennootschapsbelasting

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR VENNOOTSCHAPSBELASTING

Acute belastingvorderingen en -verplichtingen betreft te vorderen of verschuldigde vennootschapsbelasting met betrekking tot de belastbare winst over de verslagperiode en eventueel nog niet afgerekende verschuldigde belasting over voorgaande periodes. Acute belastingvorderingen en -schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde volgens het geldende belastingtarief waartegen afgerekend zal worden.

De acuut te vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting tot en met de jaren 2013 staat onherroepelijk vast. De aangifte vennootschapsbelasting over het jaar 2014 is in 2016 ingediend. De op basis van de definitieve aanslagen alsmede de ingediende aangifte verschuldigde vennootschapsbelasting van diverse onderdelen van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting zijn afgerekend met het hoofd van de fiscale eenheid, te weten SRH N.V. Alleen de eerste helft van 2015 (dit is de periode waarin SNS Bank nog onderdeel uitmaakte van de fiscale eenheid SRH) dient nog te worden afgerekend met SRH als hoofd van de fiscale eenheid. Deze afrekening zal plaatsvinden zodra de aangifte over de eerste helft van 2015 is ingediend (naar verwachting in het eerste kwartaal van 2017).

## 10 Overige activa

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE ACTIVA

De overige activa bestaan uit overige belastingen (o.a. btw, loonbelasting), overige vorderingen en overlopende activa. Het netto bedrag van vorderingen en voorzieningen in het kader van het depositogarantiestelsel is geboekt onder overige vorderingen. Onder de overlopende activa zijn tevens opgenomen de opgebouwde rente op financiële instrumenten die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, alsmede de overige overlopende activa, waaronder de vordering van de Volksholding op klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

### Specificatie overige activa

in miljoenen euro's	2016	2015
Lopende rente	148	170
Overig overlopende activa	174	86
<b>Overlopende activa</b>	<b>322</b>	<b>256</b>
Overige vorderingen	89	22
<b>Totaal</b>	<b>411</b>	<b>278</b>

De overige overlopende activa bestaan onder meer uit het door de Volksbank aan DNB betaalde voorschot van € 51 miljoen (2015: € 48 miljoen) onder het depositogarantiestelsel voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank.

## 11 Spaargelden

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SPAARGELDEN

Spaargelden bestaan uit saldi op (bank)spaarrekeningen, spaardeposito's en termijndeposito's van particuliere klanten. Spaargelden worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze spaargelden.

## Specificatie spaargelden

in miljoenen euro's	2016	2015
Direct opvraagbaar	31.406	31.421
Overige spaargelden	5.187	5.439
<b>Totaal</b>	<b>36.593</b>	<b>36.860</b>

Te betalen rente op spaargelden is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de spaargelden is voor een bedrag van € 2.936 miljoen (2015: € 2.923 miljoen) aan banksparen en voor € 197 miljoen (2015: € 195 miljoen) aan levensloopsparen opgenomen.

## 12 Overige schulden aan klanten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE SCHULDEN AAN KLANTEN

Overige schulden aan klanten hebben betrekking op niet-achtergestelde schulden aan niet-banken voor zover niet belichaamd in schuldbewijzen. De post bestaat voornamelijk uit direct opvraagbare rekening courant tegoeden, kasgelden en hypotheekdepots.

Overige schulden aan klanten worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs, met uitzondering van het deel van de spaardepots welke betrekking hebben op hypotheekleningen die op reële waarde staan gewaardeerd, de spaardepots van deze hypotheekleningen staan eveneens op reële waarde.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze schulden.

## Specificatie overige schulden aan klanten

in miljoenen euro's	2016	2015
Onderhandse leningen	1.207	1.301
Onderhandse leningen securitisatieprogramma	725	763
Direct opvraagbare tegoeden	6.581	6.358
Hypotheekdepots	234	138
Spaardepots	2.088	2.020
<b>Totaal</b>	<b>10.835</b>	<b>10.580</b>

Te betalen rente op overige schulden aan klanten is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de onderhandse leningen heeft € 796 miljoen (2015: € 877 miljoen) betrekking op plaatsing van schuldbrieven (Schuldscheine) bij pensioen- en verzekeringsmaatschappijen.

Een deel van de onderhandse leningen is uitgegeven via het covered bond programma van de Volksbank. De waarde van de onderhandse leningen binnen dit programma bedraagt € 358 miljoen (2015: € 358 miljoen). Bij deze leningen is door de Covered Bond Company aanvullende zekerheid gegeven op de terugbetaling. Zie voor meer informatie over het covered bond programma, toelichting [23 Verbonden partijen](#).

De onderhandse leningen securitisatieprogramma van € 725 miljoen (2015: € 763 miljoen) betreffen het bedrag waarvoor verzekeringsmaatschappijen deelnemen aan securitisatieprogramma's waarin spaarhypotheekleningen zijn gesecuritiseerd waarvan de spaarpolis is ondergebracht bij verzekeringsmaatschappijen. Onder de vorderingen op klanten is hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen verstrekt aan de verzekeringsmaatschappijen opgenomen.

In het kader van een spaarhypotheekarrangement hebben de Volksbank en verzekeraar Vivat afgesproken dat de door de verzekeraar van de klant ontvangen spaarpremies worden belegd bij de bank. Door deze spaarpremies en de bijgeschreven rente (het spaarkapitaal bestemd voor aflossing van de hypotheek) heeft de verzekeraar in principe een concurrente vordering op de bank. Om het debiteurenrisico van de verzekeraar te spreiden is een cessie-retrocessie overeenkomst afgesloten waarbij het spaarkapitaal door de verzekeraar wordt overgedragen aan de bank tegenover een gedeeltelijk en gemeenschappelijk eigendomsrecht op de spaarhypotheekvorderingen. In 2016 bedroeg het opgebouwde spaarkapitaal in totaal € 1.651 miljoen (2015: € 1.636 miljoen).

## 13 Schulden aan banken

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SCHULDEN AAN BANKEN

Schulden aan banken betreffen de niet-achtergestelde schulden aan kredietinstellingen. De obligaties gehouden door banken vallen onder de schuldbewijzen. Onder de schulden aan banken vallen onderhandse leningen, rekeningen couranten en uitgezette repo's.

Schulden aan banken worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten is. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze schulden.

### Specificatie schulden aan banken

in miljoenen euro's	2016	2015
Direct opvraagbaar	313	486
Deposito's en certificaten	52	--
Repo-contracten	724	--
Onderhandse leningen	357	514
<b>Totaal</b>	<b>1.446</b>	<b>1.000</b>

Te betalen rente op schulden aan banken is opgenomen onder de overige verplichtingen.

De verplichtingen uit hoofde van repo - contracten, welke gedekt zijn door middel van een tijdelijke verkoop van beleggingen, bedragen in 2016 € 724 miljoen (2015: nihil).

Onder de onderhandse leningen heeft € 82 miljoen (2015: € 114 miljoen) betrekking op plaatsing van schuldbrieven (Schuldscheine) bij banken. Daarnaast zijn er voor € 80 miljoen (2015: € 80 miljoen) aan leningen geplaatst via het covered bond programma en heeft er een financiering plaats gevonden voor € 194 miljoen (2015: € 300 miljoen) waarvoor lowland obligaties in onderpand zijn gegeven.

## 14 Schuldbewijzen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR SCHULDBEWIJZEN

Onder schuldbewijzen zijn opgenomen de niet-achtergestelde obligaties en andere schuldbewijzen met een vaste of variabele rente. Uitstaande schuldbewijzen worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, welke gewoonlijk overeenkomt met de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van de gemaakte transactiekosten. Na eerste opname worden deze instrumenten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve- rentemethode.

Een specifieke categorie uitstaande schuldbewijzen (de gesecuritiseerde hypotheekleningen via Holland Homes transacties) blijft na eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening zodat een inconsistentie in de waardering van een hypotheekportefeuille wordt geëlimineerd die anders zou zijn ontstaan door de afwijkende waardering van activa en verplichtingen.

Wanneer de Volksbank eigen schuldbewijzen terugkoopt, worden deze schuldbewijzen van de balans verwijderd.

### Specificatie schuldbewijzen

in miljoenen euro's	2016	2015
Medium Term Notes	3.867	3.828
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland	1.303	2.528
Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde via W&V (securitisatieprogramma Holland Homes)	526	585
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>5.696</b>	<b>6.941</b>

## Medium Term Notes

### Specificatie Medium Term Notes

	Couponrente	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
in miljoenen euro's		2016	2016	2015	2015
SNS Bank N.V.	Fixed	3.407	3.286	3.200	3.034
SNS Bank N.V.	Structured	256	224	414	381
SNS Bank N.V.	Floating	204	187	208	208
SNS Bank N.V.	Zero	--	--	6	10
<b>Totaal</b>		<b>3.867</b>	<b>3.697</b>	<b>3.828</b>	<b>3.633</b>

De Medium Term Notes omvatten zowel onderhandse leningen als openbare leningen die zijn uitgegeven onder het EMTN raamwerk. Onder de Medium Term Notes zijn € 3,3 miljard (2015: € 2,9 miljard) obligaties uitgegeven onder het covered bond programma door de Volksbank (voor meer informatie zie paragraaf geconsolideerde gestructureerde maatschappijen).

In 2016 is voor € 287 miljoen (2015: € 385 miljoen) aan Medium Term Notes teruggekocht.

In oktober 2016 is er voor € 500 miljoen aan nieuwe obligaties uitgegeven onder het covered bond programma. Deze obligaties hebben een looptijd van 15 jaar.

### Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. In deze securisatietransacties is het economische eigendom van hypothecaire vorderingen overgedragen aan afzonderlijke vennootschappen. Deze vorderingen zijn overgedragen tegen nominale waarde plus een uitgestelde verkoopprijs. Een positief resultaat binnen de vennootschappen leidt tot het ontstaan van een positieve waarde van de uitgestelde verkoopprijs. De Volksbank houdt hiermee een economisch belang in de vennootschappen. Op grond van dit economische belang en de overige door IFRS vastgestelde criteria voor overheersende zeggenschap, heeft de Volksbank deze vennootschappen integraal in de jaarrekening geconsolideerd.

De securisatietransacties kennen een zogenaamde call & step-up structuur. Dit houdt in dat vanaf een vooraf vastgestelde datum (call) de vennootschap het recht heeft om de obligatieleningen vervroegd af te lossen. Tevens zal op deze datum de coupon op de obligaties een renteverhoging (step-up) kennen. Onder normale marktomstandigheden zal er hierdoor een economisch motief ontstaan om de obligaties vervroegd af te lossen. Alle obligaties die onderdeel zijn van de securitisatie met een call-datum in 2016 zijn daadwerkelijk vervroegd afgelost. In de tabel is een overzicht opgenomen van de securisaties per 31 december.

### Overzicht schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties		Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
in miljoenen euro's			2016	2015		
Hermes XII	2.241	10-2006	--	1.016	18-03-2016	01-12-2038
Hermes XVIII	960	10-2012	680	752	18-09-2017	01-09-2044
Pearl 1	1.014	09-2006	887	984	18-09-2026	01-09-2047
Pearl 2	852	05-2007	--	528	18-09-2016	01-06-2046
Lowland 1	3.793	01-2012	2.283	2.556	18-02-2017	18-01-2044
Lowland 2	1.917	07-2013	1.312	1.464	18-07-2018	18-10-2042
Lowland 3	2.613	12-2013	1.903	2.100	18-12-2018	18-09-2045
<b>Totaal</b>	<b>13.390</b>		<b>7.065</b>	<b>9.400</b>		
In eigen positie			-5.762	-6.872		
<b>Totaal</b>			<b>1.303</b>	<b>2.528</b>		

Eind 2016 heeft de Volksbank obligaties van securitisatieprogramma's in eigen positie met een geamortiseerde kostprijs van € 5,8 miljard. (2015: € 6,9 miljard).

Senior tranches van Hermes XVIII, Pearl 1 worden deels en de Lowlands securisaties geheel op eigen boek gehouden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

In 2016 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Hermes XII en Pearl 2 afgelost.

Op 20 februari 2017 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Lowland 1 afgelost.

Op 20 februari heeft de Volksbank een nieuwe securitisatie geplaatst onder de naam Lowland IV voor een bedrag van € 4.114 miljoen.

## Securitisatieprogramma's Holland Homes

De Volksbank heeft naast haar reguliere securitisatieprogramma's een deel van haar hypotheek gesecuritiseerd via de Holland Homes-transacties. De bij deze transacties opgerichte vennootschappen (special purpose entities) zijn gefinancierd met door deze vennootschappen uitgegeven langetermijnobligaties. De verplichtingen aan de obligatiehouders en de inkomsten uit de hypotheek zijn gematcht met behulp van interest rate swaps.

Aangezien deze derivatencontracten met partijen buiten de Volksbank zijn afgesloten, zou na consolidatie van de vennootschappen een boekhoudkundige mismatch ontstaan doordat de derivaten in tegenstelling tot de obligaties en de hypotheek worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Door naast de derivaten ook de obligaties en hypotheek te waarderen tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt deze mismatch gedeeltelijk opgeheven. Bij een looptijdverschil dat ontstaat door vervroegde aflossing van de obligaties kan een mismatch ontstaan tussen de kasstromen van de hypotheek en de daaraan gerelateerde derivaten.

De securisatietransacties kennen een zogenaamde clean-up call-structuur. Dit houdt in dat wanneer het bedrag aan uitstaande notes kleiner is dan 10% van de initieel uitstaande notes (notional), de uitgevende instelling de optie tot aflossing van de notes heeft.

Naast bovengenoemde clean-up call kennen deze securisatietransacties ook een put plus step-down structuur. Dit houdt in dat de obligatiehouder het recht heeft vanaf een vooraf bepaalde datum (put) de obligaties vervroegd te laten aflossen. Wanneer bij uitoefening van het recht door de obligatiehouder zowel de Volksbank, die als initiërende partij als eerste de obligaties krijgt aangeboden, als een eventuele derde partij de obligaties niet terugneemt, volgt een renteverhoging van de coupon. Na deze datum zal de coupon op de obligaties een renteverlaging kennen indien door de obligatiehouders niet van dit recht gebruik wordt gemaakt. Onder normale marktomstandigheden zal hierdoor voor zowel de vennootschap als de obligatiehouder een economisch motief ontstaan om de obligaties vervroegd af te lossen.

## Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes

in miljoenen euro's	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties		Datum put-optie	Contractuele expiratie
			2016	2015		
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	79	92	n.v.t.	24-09-2030
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	1.601	04-2006	447	493	20-01-2018	31-12-2083
<b>Totaal</b>	<b>1.951</b>		<b>526</b>	<b>585</b>		
In eigen positie			--	--		
<b>Totaal</b>			<b>526</b>	<b>585</b>		

Het contractuele niet-verdisconteerde bedrag dat afgelost zal moeten worden aan het einde van de looptijd van de obligaties bedraagt in totaal € 528 miljoen (2015: € 608 miljoen).

## 15 Overige verplichtingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE VERPLICHTINGEN

De overige verplichtingen bestaan voornamelijk uit opgebouwde rente op financiële instrumenten die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Deze post omvat tevens crediteuren, overige belastingen en overlopende passiva, waaronder tevens de schuld van de Volksholding aan klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

## Specificatie overige verplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Overige belastingen	15	16
Overige schulden	466	354
Lopende rente	410	585
<b>Totaal</b>	<b>891</b>	<b>955</b>

# 16 Overige voorzieningen

## WAARDERINGSGRONDSLAGEN OVERIGE VOORZIENINGEN

### Algemeen

Voorzieningen worden getroffen wanneer de Volksholding een bestaande in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft die voortvloeit uit gebeurtenissen in het verleden, het meer waarschijnlijk is dan niet dat voor de afwikkeling van de verplichting een uitstroom van economische middelen noodzakelijk is en een betrouwbare schatting van de omvang van de verplichting kan worden gemaakt. De voorzieningen worden gewaardeerd op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Dotaties en eventuele latere vrijvallen worden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

### Reorganisatievoorziening

De reorganisatievoorziening is een specifieke voorziening en bestaat uit de naar verwachting te betalen ontslagvergoedingen en andere kosten die direct zijn toe te rekenen aan herstructureringsprogramma's. Deze kosten worden opgenomen in de periode waarin een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting tot betaling ontstaat. Voor kosten of toekomstige bedrijfsverliezen die betrekking hebben op de voortgezette activiteiten wordt vooraf geen voorziening getroffen.

De Volksholding neemt ontslagvergoedingen op wanneer de Volksholding zich aantoonbaar heeft verbonden aan:

- beëindiging van het dienstverband van huidige werknemers volgens een aangekondigd gedetailleerd formeel plan zonder dat het plan kan worden ingetrokken; of
- uitkering van ontslagvergoedingen als gevolg van een aanbod ter aanmoediging van vrijwillig ontslag dat niet kan worden ingetrokken. Vergoedingen die na meer dan twaalf maanden na balansdatum verschuldigd zijn, worden contant gemaakt.

### Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan voornamelijk uit voorzieningen voor gerechtelijke procedures voor de geschatte verplichting op de balansdatum met betrekking tot lopende juridische procedures. De voorziening omvat een schatting van de in de loop van de juridische procedures te verrichten betalingen. Voor zover relevant resulteert een eventuele externe dekking van de juridische claim in de opname van een vordering indien de betaling aan de Volksholding vrijwel zeker is.

## Specificatie overige voorzieningen

in miljoenen euro's

	2016	2015
Reorganisatievoorziening	39	13
Overige voorzieningen	64	70
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>83</b>

Zie toelichting 20 Juridische procedures voor een nadere toelichting op de belangrijkste lopende procedures tegen de Volksbank.

In 2016 is het boekverlies op de verkoop van SNS Securities ter grootte van € 23 miljoen voor € 22 miljoen ten laste van de voorzieningen gegaan en het restant van € 1 miljoen verantwoord in de overige lasten. Voor meer informatie zie toelichting 19 Activa en passiva aangehouden voor verkoop.

In 2016 heeft de Volksbank € 32 miljoen aan de reorganisatievoorziening toegevoegd ten behoeve van het strategische plan 'Spot On'.

In 2016 heeft de Volksbank € 23 miljoen aan de overige voorzieningen toegevoegd met betrekking tot de verwachte compensatie voor het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB.

Tevens bestaat een deel van de overige voorzieningen uit voorgenomen compensaties aan klanten samenhangend met spaarhypotheken.



## Verloop overige voorzieningen

in miljoenen euro's	Reorganisatievoorziening		Overige voorzieningen		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	13	15	70	40	83	55
Dotaties / vrijvallen	31	9	35	35	66	44
Onttrekkingen	-5	-11	-41	-6	-46	-17
Overboeking passiva aangehouden voor verkoop	--	--	--	1	--	1
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>103</b>	<b>83</b>

## 17 Voorziening voor personeelsverplichtingen

### WAARDERINGSGRONDSLAG VOOR VOORZIENING VOOR PERSONEELVERPLICHTINGEN

De Volksholding treft een voorziening uit hoofde van pensioenverplichtingen en overige personeelsverplichtingen waaronder diverse vormen van personeelsregelingen, zoals ziektekosten-, spaar-, hypotheek-, en jubileumregeling vallen. De waardering is gebaseerd op de netto contante waarde waarbij rekening wordt gehouden met actuariële veronderstellingen.

### Personeelsverplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Pensioenverplichtingen	--	4
Overige personeelsverplichtingen	17	19
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>23</b>

De pensioenrechten van het grootste deel van de medewerkers van de Volksbank zijn ondergebracht in de toegezegde bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL.

Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen niet in de balans opgenomen.

De Volksbank betaalt jaarlijks een vaste bijdrage voor de opbouw van pensioenen. In 2016 is een vast percentage betaald van 23,6% van de bruto loonsom. De medewerkers betalen een eigen bijdrage van 4,5% over de pensioengrondslag (na aftrek franchise). De bestaande uitvoeringsovereenkomst met de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL is per 1 januari 2016 verlengd tot en met 31 december 2017.

### Verloop overige personeelsverplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	19	--
Wijziging groepsstructuur	--	13
Dotatie/vrijval overige personeelsverplichtingen	--	6
Onttrekkingen	-2	--
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

## 18 Achtergestelde schulden

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN ACHTERGESTELDE SCHULDEN

Waardering bij eerste opname vindt plaats tegen reële waarde, dat wil zeggen de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van transactiekosten. De vervolwaardering is geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

De achtergestelde schulden bij de Volksholding maken deel uit van het toetsingsvermogen dat wordt gebruikt bij het bepalen van de solvabiliteit van de Volksholding.

De Volksbank heeft in 2015 achtergestelde (Tier 2) obligaties met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. Deze obligaties hebben een boekwaarde per 31 december 2016 van € 501 miljoen (2015: € 493 miljoen). De Tier 2

obligaties, met een looptijd van tien jaar, hebben een vaste couponrente van 3,75%, met een eenmalige mogelijkheid voor aflossing of renteaanpassing na vijf jaar.

## 19 Activa en passiva aangehouden voor verkoop

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN ACTIVA EN PASSIVA AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP

Vaste activa worden geïnclassificeerd als aangehouden voor verkoop wanneer de activa in zijn huidige staat onmiddellijk beschikbaar zijn voor verkoop en het zeer waarschijnlijk is dat de verkoop van de activa binnen een jaar na de datum van de aangehouden voor verkoop classificatie zal plaatsvinden. Activa en passiva aangehouden voor verkoop zijn gewaardeerd op boekwaarde of lagere reële waarde verminderd met verkoopkosten met uitzondering van activa die buiten het waarderingstoepassingsgebied van IFRS 5 vallen. De belangrijkste activa van SNS Securities zijn financiële instrumenten en vallen daarmee buiten het waarderingstoepassingsgebied van IFRS 5. Er vinden geen afschrijvingen plaats op de vaste activa geïnclassificeerd als aangehouden voor verkoop. De activa en verplichtingen geïnclassificeerd als aangehouden voor verkoop worden afzonderlijk gepresenteerd.

### Specificatie activa aangehouden voor verkoop

in miljoenen euro's	2016	2015
Kas en kasequivalenten	--	4
Vorderingen op klanten	--	11
Beleggingen	--	94
Overige activa	--	1
<b>Totaal</b>	<b>--</b>	<b>110</b>

### Specificatie passiva aangehouden voor verkoop

in miljoenen euro's	2016	2015
Overige schulden aan klanten	--	4
Schulden aan banken	--	25
Overige voorzieningen	--	--
Vennootschapsbelasting	--	3
Overige verplichtingen	--	5
<b>Totaal</b>	<b>--</b>	<b>37</b>

De saldi van de activa en passiva aangehouden voor verkoop per 31 december 2015 bestaat volledig uit activa en passiva van SNS Securities en deze zijn in het tweede kwartaal van 2016 verkocht. De verkoop heeft geleid tot een boekverlies van circa € 23 miljoen waarvan € 22 miljoen ten laste is gegaan van de in 2015 gevormde voorziening.

In 2015 had SNS Securities meerdere intercompany posities met andere onderdelen van de Volksbank. Deze intercompany posities worden geëlimineerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening van 2015 en vormen daarmee geen onderdeel van de activa en passiva aangehouden voor verkoop.

## 20 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NIET UIT DE BALANS BLIJVENDE VERPLICHTINGEN

Voorwaardelijke verplichtingen zijn verplichtingen die niet worden opgenomen in de balans, omdat het bestaan afhankelijk is van het zich in de toekomst al dan niet voordoen van een of meer onzekere gebeurtenissen zonder dat de Volksholding daarop doorslaggevende invloed kan uitoefenen. Het is niet mogelijk om een betrouwbare schatting van de verplichting te maken. Voor de Volksholding vallen hieronder kredietverplichtingen, terugkoopverplichtingen en overige voorwaardelijke verplichtingen.

De voorwaardelijke verplichtingen worden gepresenteerd op basis van het maximale potentiële kredietrisico. Voor de bepaling van het maximale potentiële kredietrisico wordt verondersteld dat alle tegenpartijen hun contractuele verplichtingen niet meer nakomen en alle bestaande zekerheden geen waarde hebben.

## Voorwaardelijke verplichtingen

### Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	17	15
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	1.562	1.255
Terugkoopverplichtingen	1.222	1.425
<b>Totaal</b>	<b>2.801</b>	<b>2.695</b>

De onherroepelijke faciliteiten bestaan onder meer uit kredietfaciliteiten die zijn toegezegd aan klanten, maar waarop nog geen beroep is gedaan. Deze faciliteiten zijn toegezegd voor een vastgestelde tijdsduur en tegen een variabel rentepercentage. Voor het merendeel van de onherroepelijke kredietfaciliteiten zijn zekerheden gesteld.

Een deel van de vorderingen van € 838 miljoen (2015: € 964 miljoen) met hypothecaire zekerheid zijn in het verleden door een rechtsvoorganger van de Volksbank verkocht. Deze verkooptransactie houdt in dat de Volksbank als rechtsopvolger een terugkoopverplichting heeft op de renteherzieningsdatum van de betreffende vordering.

Daarnaast zijn de Volksbank en SRLEV (de vennootschap waarin de levensverzekeringsactiviteiten van VIVAT N.V. zijn ondergebracht) in 2015 overeengekomen dat de Volksbank een hypotheekportefeuille van SRLEV (terug)koopt, de waarde van de terug te kopen hypotheekportefeuille is per 31 december 2016 € 384 miljoen (2015: € 461 miljoen). De hypotheeken worden op maandelijkse basis teruggekocht indien een leningdeel aan bepaalde voorwaarden voldoet, zoals renteherzieningsdatum en omzetting van de aflosvorm.

### Vervalschema terugkoopverplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015 <sup>1</sup>
< 1 jaar	49	83
1 - 5 jaar	106	128
> 5 jaar	1.067	1.214
<b>Totaal</b>	<b>1.222</b>	<b>1.425</b>

<sup>1</sup> In 2016 is de methodiek voor het bepalen van het vervalschema aangepast. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

## Garantie- en compensatiestelsels

Op 26 november 2015 is de Europese richtlijn inzake depositogarantiestelsel geïmplementeerd in Nederlandse wetgeving. De Europese richtlijn voor het depositogarantiestelsel geeft gemeenschappelijke vereisten in de hele EU met het doel de bescherming van de spaarders te versterken. Het zorgt ervoor dat spaarders profiteren van een gegarandeerde dekking tot € 100.000 in geval van faillissement. Deze bescherming wordt gerealiseerd door voor dit depositogarantiestelsel de middelen te vergaren uit de bankensector. Een belangrijk onderdeel van de regelgeving is een nieuw, vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel (DGS). Banken gaan in het DGS op kwartaalbasis premies afdragen aan een depositogarantiefonds (DGF). De hoogte van de premie die de Volksbank betaalt, hangt af van het bedrag aan gegarandeerde deposito's bij de Volksbank en het risicoprofiel, mede in relatie tot de andere banken die deel uitmaken van het stelsel. De doelomvang van het fonds is gelijk aan 0,8% van het totaal aan gegarandeerde deposito's van de banken gezamenlijk, een omvang die in 2024 moet zijn bereikt. In 2016 heeft de Volksbank € 38 miljoen aan het DGS afgedragen.

In 2015 is een Nationaal Resolutie Fonds (NRF) opgericht voor de financiering van ordelijke liquidaties van falende banken. Dit fonds wordt door (ex-ante) bijdragen van de banken gefinancierd. In 2016 is het NRF vervangen door het Single Resolution Fonds (SRF). De benodigde middelen voor het SRF worden in acht jaar opgebouwd, met als doel het bereiken van ten minste 1% van het bedrag aan gedekte deposito's van alle kredietinstellingen van alle deelnemende lidstaten. In 2016 heeft de Volksbank € 8 miljoen (2015: € 13 miljoen) aan het SRF bijgedragen.

## Toekomstige betalingsverplichtingen

De toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten betreffen gehuurde panden.

### Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2016	2015
< 1 jaar	14	15
1 - 5 jaar	48	50
> 5 jaar	51	58
<b>Totaal</b>	<b>113</b>	<b>123</b>

De toekomstige betalingsverplichtingen van de operationele leasecontracten worden bij realisatie verantwoord onder de post overige operationele lasten. De belangrijkste overeenkomsten hebben verlengingsmogelijkheden. Er bestaan

geen opties tot het verwerven van eigendom en geen opgelegde beperkingen uit hoofde van de leasecontracten. De Volksbank heeft de huurovereenkomst van het hoofdkantoor overgenomen van SRH (voormalig moedermaatschappij SNS REAAL). Deze huurverplichtingen zijn opgenomen in bovenstaande tabel. Een deel van het hoofdkantoor wordt weer aan derde partijen (voormalig zustermaatschappij VIVAT en SRH) onderverhuurd. Deze toekomstige huuropbrengsten bedragen voor een periode tot 1 jaar € 3 miljoen en voor een periode van 1 tot 5 jaar € 6 miljoen.

De toekomstige betalingsverplichtingen uit autoleasecontracten bedragen voor een periode tot één jaar € 6 miljoen (2015: € 6 miljoen) en voor een periode langer dan één jaar € 4 miljoen (2015: € 4 miljoen). Er is geen verplichting voor een periode langer dan 5 jaar.

De Volksbank heeft voor de IT ondersteuning enkele grote langlopende contracten afgesloten voor een bedrag van € 20 miljoen (2015: 24 miljoen).

## Looptijd toekomstige IT verplichtingen

in miljoenen euro's	2016	2015
< 1 jaar	11	12
1 - 5 jaar	9	12
> 5 jaar	--	--
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>24</b>

## Juridische procedures

De Volksbank en haar dochterondernemingen zijn en kunnen van tijd tot tijd betrokken worden bij overheids-, gerechtelijke en arbitrageprocedures die betrekking hebben op vorderingen die voortvloeien uit de normale bedrijfsuitoefening. Deze procedures kunnen worden ingesteld door en tegen de betreffende vennootschap. De belangrijkste procedures worden hieronder beschreven.

### MADOFF

Een stichting die optreedt namens een groep execution-only-klienten heeft in april 2010 een gerechtelijke procedure tegen de Volksbank aangespannen wegens de vermeende verliezen die men op beleggingen in bepaalde buitenlandse beleggingsfondsen (waaronder Madoff-toevoerfondsen) had geleden. In de procedure bij de rechtbank is in januari 2013 vonnis gewezen. De rechter heeft geoordeeld dat de Volksbank fouten heeft gemaakt en daarmee contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De Volksbank heeft hoger beroep ingesteld. De Volksbank heeft het geschil met de stichting dit jaar afgerond, waarmee de procedure is geëindigd. In 2010 is door drie Madoff-toevoerfondsen in New York een gerechtelijke procedure gestart tegen onder andere SNS Global Custody, het bewaarbedrijf van de Volksbank, en haar klanten als voormalig economische eigenaren van beleggingen in deze fondsen. Een soortgelijke procedure is opgestart door een van deze fondsen tegen SNS Global Custody op de Britse Maagdeneilanden (BVI). Zij vorderen terugbetaling van de door de fondsen verrichte betalingen met betrekking tot de inkoop van beleggingen door deze economische eigenaren. In het verlengde van deze rechtszaken is ook de curator van Madoff een procedure tegen de Volksbank en SNS Global Custody gestart. Tegen de curator van Madoff heeft de Volksbank in eerste aanleg een procedure gewonnen. De procedure tegen de toevoerfondsen ligt formeel stil, maar de curatoren proberen het weer op te starten. Ten aanzien van een aantal belangrijke voorvragen met betrekking tot de claim op de BVI is tot in laatste instantie een uitspraak gedaan die in het voordeel is van de Volksbank. Gelet op het initiële karakter en de complexiteit van de Madoff zaken, kan op dit moment geen betrouwbare inschatting worden gemaakt van een eventuele voorziening voor deze vorderingen.

## Procedures naar aanleiding van de nationalisatie

### ALGEMEEN

Diverse oorspronkelijke rechthebbenden van de in 2013 door de Staat onteigende effecten en vermogensbestanddelen van de Volksbank zijn juridische procedures gestart om hun schade vergoed te krijgen. Per datum van het opmaken van de jaarrekening zijn er (nog) geen gerechtelijke procedures gestart tegen de Volksbank anders dan hierna vermeld. Op dit moment is nog geen inschatting te maken van zowel de kans dat mogelijke juridische procedures van oorspronkelijke rechthebbenden of overige betrokkenen bij de nationalisatie tot een verplichting zullen leiden als de hoogte van de financiële impact op de Volksbank. Om die reden zijn ten aanzien van mogelijke juridische procedures door oorspronkelijk rechthebbenden of overige betrokkenen eind 2016 geen voorzieningen gevormd.

Aangezien de uitkomst van mogelijke juridische procedures niet met zekerheid bepaald kan worden, valt niet uit te sluiten dat een negatieve uitkomst daarvan een materiële negatieve financiële impact zou kunnen hebben op de vermogenspositie, resultaten en/of kasstromen van de Volksbank.

### ENQUÊTEPROCEDURE VERENIGING VAN EFFECTENBEZITTERS

In november 2014 heeft de Vereniging van Effectenbezitters (de 'VEB') bij de Ondernemingskamer van het hof Amsterdam ('Ondernemingskamer') een verzoekschrift ingediend tot het houden van een enquête naar het beleid van SNS REAAL, thans SRH, SNS Bank, thans de Volksbank en het voormalige SNS Property Finance, thans Propertize, over de periode 2006 tot heden. De bevoegdheid tot het indienen van een verzoekschrift tot het houden van een enquête is door SRH, de Volksbank en Propertize betwist. De Ondernemingskamer heeft het verzoek ten aanzien van SRH

toegewezen en ten aanzien van Propertize afgewezen. De beslissing ten aanzien van de Volksbank heeft de Ondernemingskamer vooralsnog aangehouden. SRH is in oktober 2015 tegen de toewijzing van het verzoek in cassatie gegaan. De Volksbank en Propertize hebben zich bij dit cassatieverzoek aangesloten. De Hoge Raad heeft op 4 november 2016 beslist dat de VEB als partij ontvankelijk is om een enquête tegen SRH te verzoeken en de zaak terugverwezen naar de Ondernemingskamer. Het verzoek tot het houden van een enquête kan dus inhoudelijk worden beoordeeld. SRH en de Volksbank zullen zich tegen dit verzoek verweren. De Ondernemingskamer doet naar verwachting in de tweede helft van 2017 uitspraak al dan niet een enquête te gelasten.

#### VERKLARINGEN UIT HOOFDE VAN ART. 2:403 BW PROPERTIZE C.S.

Deze procedure houdt geen rechtstreeks verband met het onteigeningsbesluit maar vloeit voort uit de daarop volgende verzelfstandiging van Propertize. In het kader van die verzelfstandiging hebben SRH en de Volksbank de in het verleden voor Propertize c.s. afgegeven 403-verklaringen ingetrokken. Door het verstrijken van de verzettermijn is deze intrekking voor alle crediteuren onherroepelijk geworden, met uitzondering van twee partijen die vorderingen op Propertize c.s. pretenderen: Commerzbank en - zakelijk weergegeven - de curatoren in de faillissementen van de 2SQR-vennootschappen, voormalige cliënten van Propertize. In januari 2015 is het door deze partijen ingestelde verzet tegen de intrekking van de 403-verklaringen door de rechtbank gegrond verklaard. SRH, de Volksbank en ook Propertize hebben hiertegen hoger beroep ingesteld bij de Ondernemingskamer. Eind december 2015 heeft ook de Ondernemingskamer het verzet gegrond verklaard. SRH en de Volksbank zijn in cassatie gegaan en de Hoge Raad zal in 2017 arrest wijzen. De uitkomst van deze verzetprocedure heeft als zodanig geen materiële betekenis voor de balans van de Volksbank. Voor de onderliggende, door Propertize betwiste, gepretendeerde vorderingen zijn geen voorzieningen getroffen.

De curatoren in de faillissementen van de 2SQR-vennootschappen zijn inmiddels een procedure bij de rechtbank begonnen over hun gepretendeerde vordering op Propertize – waarvoor zij de Volksbank aansprakelijk houden op grond van de 403-verklaring. In deze procedure vindt aldus de inhoudelijke beoordeling van de gepretendeerde vordering plaats.

Verder hebben enkele wederpartijen van Propertize, die juridische procedures voeren tegen Propertize, daarbij tevens de Volksbank gedaagd. De juridische grondslag daarvan is onduidelijk en de Volksbank acht de kans van slagen van deze vorderingen tegen de Volksbank ook beperkt.

#### OVERIGE PROCEDURES RELEVANT VOOR DE VOLKSBANK

Verder zijn er nog procedures waarbij de Volksbank geen (proces)partij of rechtstreeks onderwerp van onderzoek is maar het verloop en uitkomst van deze trajecten mogelijk materiële invloed kan hebben op de positie van de Volksbank.

Dit geldt allereerst voor de door rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen van SRH en de Volksbank gestarte schadeloosstellingsprocedure bij de Ondernemingskamer. De Ondernemingskamer en de Hoge Raad hebben zich inmiddels uitgelaten over de uitgangspunten voor de waardebeoordeling. Dit zijn onder meer dat de Ondernemingskamer zelf, dus los van het aanbod, de schadeloosstelling moet vaststellen, en daarvoor is niet van belang hoe de Minister zijn aanbod heeft toegelicht. Dat betekent dat de schadeloosstelling alsnog op € 0 zou kunnen uitkomen.

Daarnaast zijn uitgangspunten gegeven voor de schadeloosstelling, waaronder de betekenis van de beurskoers voor de waardebeoordeling en de vraag of rekening mag worden gehouden met het optreden van De Nederlandsche Bank voorafgaand aan de onteigening (het zogenaamde SREP-besluit).

De Ondernemingskamer heeft op 26 februari 2016 bepaald dat de waarde van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen, en derhalve of een schadeloosstelling verschuldigd is, dient te worden vastgesteld door deskundigenonderzoek. In dat verband heeft de Ondernemingskamer drie deskundigen benoemd. Uit de beschikking volgt dat de Ondernemingskamer ernaar streeft dat de deskundigen op 1 oktober 2017 hun onderzoeksrapport opleveren. Een eventuele uit deze procedure voortvloeiende schadeloosstelling wordt voldaan door de Staat.

## Overig

#### AFM ONDERZOEK RENTEDERIVATEN

De Volksbank heeft in het verleden rentederivaten afgesloten met klanten. Het betreft een kleine portefeuille en vanaf 2010 zijn geen rentederivaten met klanten meer afgesloten. Op verzoek van de AFM heeft de Volksbank in 2014 en 2015 de rentederivaten van haar klanten herbeoordeeld met het doel om vast te stellen of de klant in het verleden adequaat is geadviseerd.

De AFM heeft in december 2015 laten weten dat de herbeoordeling van de rentederivaten door de banken, waaronder de Volksbank, tekortkomingen bevat en dat mogelijk een nieuwe herbeoordeling van de rentederivaten moet plaatsvinden. De Minister van Financiën heeft vervolgens drie onafhankelijke deskundigen aangewezen (Commissie van Deskundigen) om met de banken een uniform herstell kader overeen te komen. Dit uniform

herstellkader schrijft voor hoe de nieuwe herbeoordelingen moeten plaatsvinden en welke herstelacties uitgevoerd moeten worden.

Op 5 juli 2016 heeft de Commissie van Deskundigen het Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB (Herstellkader) gepresenteerd aan de Minister van Financiën. Het Herstellkader richt zich op het midden- en kleinbedrijf en voorziet in een gedetailleerd stappenplan voor het uitvoeren van de herbeoordelingen en herstelacties. De Volksbank neemt deel aan het Herstellkader en is – net als andere deelnemende banken – in de zomer van 2016 gestart met een pilot samen met de Commissie van Deskundigen en de AFM. Bij de uitvoering van het Herstellkader is een onafhankelijke externe beoordelaar betrokken die er op toeziet dat het Herstellkader door de Volksbank correct wordt toegepast. De Commissie van Deskundigen heeft op 19 december 2016 het definitieve Herstellkader gepubliceerd. De Volksbank heeft op basis van dit kader een definitief plan van aanpak opgesteld welke naar verwachting in januari 2017 door de AFM wordt goedgekeurd. De Volksbank verwacht daarna te starten met de uitvoering van het Herstellkader. De Volksbank hecht veel waarde aan het Herstellkader en zal de rentederivaten zorgvuldig herbeoordelen en de benodigde herstelacties verrichten. De Volksbank heeft op basis van het Herstellkader zoals dit is gepubliceerd op 19 december 2016 de voorziening die wordt aangehouden voor de vergoedingen herijkt. Per jaareinde is hiervoor een bedrag van € 23 miljoen verantwoord.

## 21 Specifieke toelichting financiële instrumenten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR REËLE WAARDE FINANCIËLE INSTRUMENTEN

De reële waarde van financiële activa en verplichtingen wordt bepaald aan de hand van beurskoersen als deze beschikbaar zijn. Beurskoersen worden primair verkregen van handelsprijzen voor genoteerde instrumenten. Wanneer een beurskoers niet beschikbaar is, worden marktprijzen gebruikt van onafhankelijke marktpartijen of andere deskundigen. De Volksholding gaat bij het bepalen van de reële waarde uit van een exit prijs, derhalve worden financiële activa gewaardeerd tegen de biedprijs en financiële verplichtingen tegen de laatprijs.

In markten die minder actief of inactief zijn geworden, kan voor hetzelfde financiële instrument de bandbreedte van de koersen uit verschillende bronnen significant zijn. Het selecteren van de meest geschikte koers voor de waardering vereist inschattingsvermogen door het management.

Voor bepaalde financiële activa en verplichtingen is geen marktprijs beschikbaar. Voor deze financiële activa en verplichtingen wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingstechnieken. Deze waarderingstechnieken variëren van netto contante waarde berekening tot waarderingsmodellen die gebruik maken van aanvaarde economische methoden. Input voor de waarderingsmodellen is, wanneer beschikbaar, gebaseerd op in de markt waarneembare parameters. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd volgens de governance procedures van de Volksbank.

## Reële waarde van financiële activa en passiva

in miljoenen euro's	31-12-2016		31-12-2015	
	Reële waarde	Balanswaarde	Reële waarde	Balanswaarde
<b>FINANCIËLE ACTIVA</b>				
<b>BELEGGINGEN</b>				
- Reële waarde via de W&V: Handelsdoeleinden	831	831	668	668
- Voor verkoop beschikbaar	5.139	5.139	5.708	5.708
Derivaten	1.533	1.533	1.993	1.993
Vorderingen op klanten	50.758	48.593	50.962	49.217
Vorderingen op banken	2.532	2.532	2.081	2.081
Overige activa	411	411	278	278
Kas en kasequivalenten	2.297	2.297	2.259	2.259
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	110	110
<b>Totaal financiële activa</b>	<b>63.501</b>	<b>61.336</b>	<b>64.059</b>	<b>62.314</b>
<b>FINANCIËLE PASSIVA</b>				
Achtergestelde schulden	516	501	493	493
Schuldbewijzen	5.671	5.696	6.964	6.941
Derivaten	1.861	1.861	2.189	2.189
Spaargelden	37.113	36.593	37.557	36.860
Overige schulden aan klanten	10.964	10.835	10.742	10.580
Schulden aan banken	1.446	1.446	1.015	1.000
Overige verplichtingen	891	891	955	955
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	37	37
<b>Totaal financiële passiva</b>	<b>58.462</b>	<b>57.823</b>	<b>59.952</b>	<b>59.055</b>

De tabel geeft inzicht in de reële waarde van de financiële activa en passiva van de Volksbank. Hierbij is voor een aantal waarderingen gebruik gemaakt van schattingen. In deze tabel zijn enkel de financiële activa en financiële passiva opgenomen. De balansposten die niet voldoen aan de definitie van een financieel actief of passief zijn niet in deze tabel opgenomen. Het totaal van de hierboven weergegeven reële waarde geeft niet de onderliggende waarde van de Volksbank weer en dient derhalve niet als zodanig te worden geïnterpreteerd.

De reële waarden vertegenwoordigen de bedragen waarvoor de financiële instrumenten op de balansdatum tussen marktpartijen hadden kunnen worden verhandeld in een ordelijke transactie. De reële waarde van financiële activa en passiva is gebaseerd op genoteerde marktprijzen, voor zover deze beschikbaar zijn. Voor het geval dat actieve marktprijzen ontbreken, zijn er diverse waarderingmethoden gehanteerd om de reële waarde van deze instrumenten te bepalen. De parameters van deze waarderingmethoden kunnen subjectief zijn en maken gebruik van diverse veronderstellingen, bijvoorbeeld met betrekking tot de disconteringsvoet en het tijdstip en de omvang van de verwachte toekomstige kasstromen. De mate van subjectiviteit is van invloed op de reële waarde hiërarchie, welke in de paragraaf "Hiërarchie reële waardebeoordeling bij financiële instrumenten" wordt behandeld. Waar mogelijk en beschikbaar, maken deze modellen gebruik van informatie die waarneembaar is in de relevante markt. Veranderingen in de veronderstellingen kunnen de geschatte reële waarden significant beïnvloeden. De belangrijkste veronderstellingen zijn in de volgende paragraaf per balanspost toegelicht.

Voor financiële activa en passiva waarvan waardering tegen geamortiseerde kostprijs plaatsvindt, is de reële waarde getoond exclusief overlopende rente. De overlopende rente van deze instrumenten valt onder de rubriek overige activa of overige verplichtingen.

### TOELICHTING WAARDERING FINANCIËLE ACTIVA EN PASSIVA

De volgende methoden en veronderstellingen zijn gebruikt om de reële waarde van de financiële instrumenten te bepalen.

#### Beleggingen

De reële waarden van aandelen zijn gebaseerd op gepubliceerde koersen van actieve markten of overige beschikbare marktinformatie. De reële waarden van rentedragende waardepapieren, voor zover geen hypothecaire leningen, zijn eveneens gebaseerd op beurskoersen of – indien er geen actieve beurskoersen zijn te verkrijgen – op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Deze contante waarden zijn gebaseerd op de relevante marktrente zoals deze van toepassing is met inachtneming van de liquiditeit, de kredietwaardigheid en de looptijd van de betreffende belegging.

#### Vorderingen op klanten

De reële waarde van de hypotheekleningen wordt bepaald op basis van een contante-waarde methode. De rentecurve, die wordt gebruikt om de verwachte kasstromen van hypothecaire vorderingen contant te maken, is het gemiddelde van de laagste vijf hypotheekrentes in de markt, gecorrigeerd voor rentes die als niet representatief worden beschouwd

('teaserrates'). Deze rente kan per deelportefeuille verschillen als gevolg van verschillen in looptijd, bevoorschottingsklasse en aflosvorm. Bij het bepalen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met verwachte toekomstige vervroegde aflossingen.

De reële waarde van overige vorderingen op klanten is vastgesteld door middel van het bepalen van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Voor de contante waardeberekening is gebruik gemaakt van verschillende opslagen op de rentecurve. Hierbij is onderscheid gemaakt naar aard van de vorderingen en klantengroepen waarop de vordering betrekking heeft.

#### Derivaten

De reële waarden van bijna alle derivaten zijn gebaseerd op waarneembare marktinformatie, zoals markttrentes en valutakoersen. Voor een aantal instrumenten waarvoor niet alle informatie in de markt waarneembaar is, worden schattingen of aannames gebruikt binnen een netto contante waarde model of een optiewaarderingsmodel om de reële waarde te bepalen. Bij het bepalen van de reële waarde wordt rekening gehouden met het kredietrisico dat een marktpartij zou inprijzen.

#### Vorderingen op banken

Door het kortlopende karakter van de leningen die onder de vorderingen op banken vallen, wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

#### Overige activa

Door het overwegend kortlopende karakter van de overige vorderingen wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

#### Kas en kasequivalenten

De balanswaarde van de liquide middelen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

#### Achtergestelde schulden

De reële waarde van achtergestelde schulden is geschat op basis van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze achtergestelde instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank of de entiteit binnen de de Volksbank groep die de contractuele verplichting heeft, gedifferentieerd naar looptijd en type instrument.

#### Schuldbewijzen

De reële waarde van de schuldbewijzen is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen, gebruik makend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank.

#### Schulden aan klanten

Voor direct opvraagbare spaargelden en spaargelden met looptijd wijkt de reële waarde af van de nominale waarde vanwege het feit dat de rente niet dagelijks wordt aangepast en de klant de spaargelden in de praktijk voor langere tijd op de rekening laat staan. De reële waarde is berekend door de rentetypische kasstromen van deze portefeuilles contant te maken met een specifieke disconteringscurve. Voor het spaargeld gedekt door het Deposito Garantie Stelsel (DGS) is de curve gebaseerd op de gemiddelde huidige tarieven van verschillende Nederlandse aanbieders. Voor het spaargeld niet gedekt door het DGS is de Internal Funds Transfer Price-curve (IFTP) van de Volksbank gebruikt.

#### Schulden aan banken

De reële waarde van de schulden aan banken is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van de Volksbank, gedifferentieerd naar looptijd en type instrument. Voor schulden met een looptijd van maximaal een maand wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

#### Overige verplichtingen

De balanswaarde van de overige verplichtingen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

### HIËRARCHIE REËLE WAARDEBEPALING BIJ FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Een belangrijk deel van de financiële instrumenten wordt in de balans opgenomen tegen reële waarde. Daarnaast wordt de reële waarde van de overige financiële instrumenten toegelicht. De volgende tabel verdeelt deze instrumenten over level 1, level 2 en level 3. Er wordt geen levelindeling gegeven van de financiële activa en passiva, waarbij de boekwaarde een redelijke benadering is van de reële waarde.



#### Nadere toelichting van de levelindeling

Voor financiële instrumenten die tegen reële waarde op de balans staan of waarvoor de reële waarde wordt toegelicht, wordt deze reële waarde ingedeeld in een level. Dit level is afhankelijk van de parameters die gebruikt worden om de reële waarde te bepalen en geeft verder inzicht in de waardering. Hieronder worden de verschillende levels uiteengezet:

#### Level 1 – Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt

Van alle financiële instrumenten in deze waarderingscategorie zijn gepubliceerde koersen afkomstig van een beurs, broker of prijsinstelling beschikbaar. Bovendien is bij deze financiële instrumenten sprake van een actieve markt. Hierdoor vormen de koersen een goede afspiegeling van actuele en regelmatig voorkomende markttransacties tussen onafhankelijke partijen. De beleggingen in deze categorie omvatten voornamelijk beursgenoteerde aandelen en obligaties.

#### Level 2 – Reële waarde gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De categorie bevat financiële instrumenten waarvoor geen afgegeven prijzen beschikbaar zijn, maar waarvan de reële waarde is bepaald met behulp van modellen waarbij de parameters bestaan uit beschikbare marktinformatie. Het gaat bij deze instrumenten met name om onderhands afgesloten derivaten. In deze categorie vallen verder beleggingen waarvan prijzen zijn afgegeven door brokers, maar waarvan tevens is geconstateerd dat sprake is van inactieve markten. In dat geval zijn de beschikbare koersen grotendeels onderbouwd en gevalideerd met behulp van marktinformatie waaronder marktrentes en actuele risico-opslagen behorende bij de verschillende creditratings en sectorindelingen.

#### Level 3 – Reële waarde niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De financiële instrumenten in deze categorie zijn voor een significant deel bepaald aan de hand van niet in de markt waarneembare aannames en parameters. Dit zijn bijvoorbeeld veronderstelde defaultpercentages behorend bij een bepaalde rating. De level 3-waarderingen van beleggingen (aandelen) zijn gebaseerd op quotes afkomstig uit niet-liquide markten. De derivaten in level 3 zijn verbonden aan enkele hypotheeksecuritisaties en de waardering is deels afhankelijk van de onderliggende hypotheekportefeuilles en bewegingen in risicospreads.

### Hïërarchie financiële instrumenten 31 december 2016

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
<b>FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
<b>BELEGGINGEN</b>					
- Reële waarde via W&V: Handelsdoeleinden	831	831	--	--	831
- Voor verkoop beschikbaar	5.139	5.066	51	22	5.139
Derivaten	1.533	--	1.392	141	1.533
Vorderingen op klanten <sup>1</sup>	1.850	--	--	1.850	1.850
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--
<b>FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Vorderingen op klanten <sup>1</sup>	46.743	--	--	48.908	48.908
Vorderingen op banken	2.532	--	--	--	2.532
Overige activa	411	--	--	--	411
Kas en kasequivalenten	2.297	--	--	--	2.297
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--
<b>FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Derivaten	1.861	--	1.614	247	1.861
Schuldbewijzen <sup>1</sup>	526	--	--	526	526
<b>FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Achtergestelde schulden	501	--	516	--	516
Schuldbewijzen <sup>1</sup>	5.170	--	--	5.145	5.145
Spaargelden	36.593	--	33.600	3.513	37.113
Overige schulden aan klanten	10.835	--	10.964	--	10.964
Schulden aan banken	1.446	--	1.446	--	1.446
Overige verplichtingen	891	--	--	--	891
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--

<sup>1</sup> Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs

## Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2015

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
<b>FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
<b>BELEGGINGEN</b>					
- Reële waarde via W&V: Handelsdoeleinden	668	668	--	--	668
- Reële waarde via W&V: Aangewezen	--	--	--	--	--
- Voor verkoop beschikbaar	5.708	5.502	179	27	5.708
Derivaten	1.993	--	1.786	207	1.993
Vorderingen op klanten <sup>1</sup>	2.047	--	--	2.047	2.047
Activa aangehouden voor verkoop	94	3	90	1	94
<b>FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Vorderingen op klanten <sup>1</sup>	47.170	--	--	48.915	48.915
Vorderingen op banken	2.081	--	--	--	2.081
Overige activa	278	--	--	--	278
Kas en kasequivalenten	2.259	--	--	--	2.259
Activa aangehouden voor verkoop	16	--	--	--	16
<b>FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Derivaten	2.189	--	1.842	347	2.189
Schuldbewijzen <sup>1</sup>	585	--	--	585	585
<b>FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE</b>					
Achtergestelde schulden	493	--	493	--	493
Schuldbewijzen <sup>1</sup>	6.356	--	--	6.379	6.379
Spaargelden	36.860	--	33.831	3.726	37.557
Overige schulden aan klanten	10.580	--	10.742	--	10.742
Schulden aan banken	1.000	--	1.015	--	1.015
Overige verplichtingen	955	--	--	--	955
Passiva aangehouden voor verkoop	37	--	--	--	37

1 Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs

## Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2016

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Activa aangehouden voor verkoop	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuldbewijzen
Balanswaarde begin van het boekjaar	27	2.047	1	207	347	585
Verschuiving naar level 3	--	--	--	--	--	--
Aankoop/verstrekkingen	4	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V <sup>1</sup>	--	-4	--	-60	-93	21
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen <sup>2</sup>	5	--	--	--	--	--
Mutatie lopende rente	--	--	--	-6	-7	--
Verkoop/afwikkeling	-14	-193	--	--	--	-80
Overig	--	--	-1	--	--	--
<b>Balanswaarde eind van het boekjaar</b>	<b>22</b>	<b>1.850</b>	<b>--</b>	<b>141</b>	<b>247</b>	<b>526</b>

1 Deze worden verantwoord op de regel 'Resultaat financiële instrumenten'.

2 Deze worden verantwoord op de regel 'Mutatie herwaarderingen reële waardereserve'.

## Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2015

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Activa aangehouden voor verkoop	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuld-bewijzen
Balanswaarde begin van het boekjaar	11	2.206	4	379	677	1.107
Verschuiving naar level 3	--	--	--	--	--	--
Aankoop/verstrekkingen	6	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V <sup>1</sup>	--	1	--	-152	-307	37
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen <sup>2</sup>	16	--	--	--	--	--
Mutatie lopende rente	--	--	--	-20	-23	--
Verkoop/afwikkeling	-6	-159	-3	--	--	-560
Overig	--	-1	--	--	--	1
<b>Balanswaarde eind van het boekjaar</b>	<b>27</b>	<b>2.047</b>	<b>1</b>	<b>207</b>	<b>347</b>	<b>585</b>

1 Deze worden verantwoord op de regel 'Resultaat financiële instrumenten'.

2 Deze worden verantwoord op de regel 'Mutatie herwaarderings reële waardereserve'.

## Onderverdeling financiële instrumenten level 3

in miljoenen euro's	2016	2015
Obligaties van financiële instellingen	--	1
Aandelen	22	27
Derivaten	141	207
Vorderingen op klanten	1.850	2.047
<b>Totaal activa</b>	<b>2.013</b>	<b>2.282</b>
Derivaten	247	347
Schuldbeelden	526	585
<b>Totaal passiva</b>	<b>773</b>	<b>932</b>

### GEVOELIGHEID VAN LEVEL 3 WAARDERINGEN FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Level 3-financiële instrumenten worden grotendeels gewaardeerd met een netto contante waarde methodiek waarin met behulp van marktdata verwachtingen over en projecties van toekomstige kasstromen teruggerekend worden naar een contante waarde. De modellen maken gebruik van in de markt waarneembare informatie, zoals rentecurves, of niet in de markt waarneembare informatie zoals aannames over bepaalde kredietopslagen of aannames over klantgedrag. In het geval van een level 3 instrument kan de waardering significant wijzigen als gevolg van wijzigingen in deze aannames.

## Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3 2016

in miljoenen euro's	Waarderings-techniek	Belangrijkste aanname	Boekwaarde	Redelijkerwijs mogelijke alternatieve aannames	
				Toename in reële waarde	Afname in reële waarde
<b>Activa</b>					
Vorderingen op klanten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	1.850	35	33
		Pre-payment rate	1.850	8	8
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	141	14	14
		Pre-payment rate	141	6	5
<b>PASSIVA</b>					
Schuldbeelden	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	526	3	3
		Pre-payment rate	526	--	--
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	247	14	14
		Pre-payment rate	247	6	6

## Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3 2015

in miljoenen euro's	Waarderings- techniek	Belangrijkste aanname	Boekwaarde	Redelijkerwijs mogelijke alternatieve aannames	
				Toename in reële waarde	Afname in reële waarde
<b>Activa</b>					
Vorderingen op klanten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	2.047	39	37
		Pre-payment rate	2.047	9	8
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	207	22	23
		Pre-payment rate	207	7	7
<b>PASSIVA</b>					
Schuldbewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	585	6	6
		Pre-payment rate	585	--	--
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	347	22	23
		Pre-payment rate	347	8	8

Onder de derivaten aan passivazijde van de balans zijn bepaalde contracten opgenomen waarbij met de tegenpartij vaste pre-payment rates zijn afgesproken. Deze contracten zijn niet gevoelig voor veranderingen in de pre-payment rates.

De disconteringsvoet is gebaseerd op de huidige hypotheekrentetarieven voor klanten. Deze tarieven en de vervroegde aflossingen staan in onderling verband met elkaar (d.w.z. een daling van de huidige hypotheekrentetarieven voor klanten zal waarschijnlijk leiden tot een stijging van de vervroegde aflossingen). Het effect van de huidige hypotheekrentetarieven voor klanten en de vervroegde aflossingen op de reële waarde is dus tegengesteld, waarbij een daling in de huidige hypotheekrentetarieven voor klanten zal leiden tot een hogere reële waarde, terwijl een stijging van de vervroegde aflossingen zal leiden tot een lagere reële waarde.

De belangrijkste niet in de markt waarneembare parameters bij de reële waarde bepaling van de level 3-instrumenten zijn de gehanteerde inschatting van vervroegde aflossingen en de verdisconteringscurve. De methode waarmee deze niet-observeerbare disconteringscurve in het waarderingsproces wordt bepaald, wordt beschreven in de toelichting op de accountingmethoden en veronderstellingen voor het bepalen van de reële waarde van de vorderingen op klanten. Met betrekking tot de verdisconteringscurve zijn met name de aannames om de kredietopslag te bepalen niet in de markt waarneembaar. De Volksbank heeft de verdisconteringscurve met 50 bps naar boven of beneden aangepast en de verwachting van vervroegde aflossingen met 1% laten toenemen en afnemen om de gevoeligheid aan te tonen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er een directe relatie is tussen de reële waardes van de vorderingen op klanten, de schuldbewijzen en een deel van de derivaten, aangezien deze posities onderdeel zijn van een securitisatiestructuur. Eventuele waardeveranderingen van de vorderingen op klanten, worden daardoor gecompenseerd door waardeveranderingen op de schuldbewijzen en derivaten. De overige level 3-derivaten hebben eveneens betrekking op securitisatietransacties. Ook hierbij geldt dat er sprake is van een relatie tussen de reële waardes. Dit is het gevolg van het feit dat de derivaten van de SPV's (front swaps) die onderdeel zijn van de securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland door SNS Bank met dezelfde tegenpartijen zijn tegengesloten (back swaps). Hierdoor is de waardeverandering van de front en back swaps altijd vergelijkbaar, maar tegengesteld. De level 3-derivaten die betrekking hebben op de SPV's van de Holland Homes securitisatieprogramma's zijn niet door de Volksbank tegengesloten.

In onderstaande tabel worden de veranderingen in reële waarde weergegeven die door kredietrisico worden veroorzaakt.

### Veranderingen in reële waarde door kredietrisico

in miljoenen euro's	2016		2015	
	Balanswaarde	Geaccumuleerde veranderingen in reële waarde door kredietrisico	Balanswaarde	Geaccumuleerde veranderingen in reële waarde door kredietrisico
Vorderingen op klanten	1.850	22	2.047	16
<b>Totaal activa</b>	<b>1.850</b>	<b>22</b>	<b>2.047</b>	<b>16</b>
Schuldbewijzen	526	-2	585	-23
<b>Totaal passiva</b>	<b>526</b>	<b>-2</b>	<b>585</b>	<b>-23</b>

De geaccumuleerde veranderingen in reële waarde als gevolg van kredietrisico in de vorderingen op klanten bedraagt € 22 miljoen (2015: € 16 miljoen). Dit is berekend vanaf 2010, het moment dat de (hypotheecaire) vorderingen door de

Volksbank zijn opgenomen op de balans. De mutatie als gevolg van kredietrisico in 2016 is € 95 miljoen (2015: € 89 miljoen).

#### VERSCHUIVINGEN TUSSEN CATEGORIEËN

In 2016 en 2015 hebben geen significante verschuivingen plaatsgevonden.

## 22 Hedging en hedge accounting

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR HEDGING EN HEDGE ACCOUNTING

De Volksholding gebruikt derivaten als onderdeel van het balans- en risicobeheer. Deze instrumenten worden gebruikt voor het afdekken van interest- en valutarisico's in activa en passiva en toekomstige transacties. De waarderingsgrondslag van de afgedekte positie en het afdekkinginstrument wordt bepaald door het al dan niet kwalificeren van de hedge relatie aan de voorwaarden voor Hedge accounting zoals omschreven in IAS 39 Financial Instruments: Recognition and Measurement. Conform IFRS worden derivaten in de balans tegen reële waarde verantwoord en worden veranderingen in de reële waarde in de verlies- en winstrekening verwerkt. Indien een verandering in de reële waarde van het afgedekte risico niet in de winst- en verliesrekening zou worden verwerkt, ontstaat er een accounting mismatch welke volatiliteit in de winst- en verliesrekening veroorzaakt. Derhalve wordt hedge-accounting toegepast om zoveel mogelijk een accounting mismatch en volatiliteit te voorkomen.

De Volksholding kan bepaalde derivaten aanwijzen als hetzij:

1. Een afdekking van het risico van veranderingen in de reële waarde van een opgenomen actief of verplichting of toekomstige transactie (fair value hedge); of
2. Een afdekking van de mogelijke variabiliteit van toekomstige kasstromen die is toe te rekenen aan een bepaald risico dat is verbonden met een opgenomen actief of verplichting, of een toekomstige transactie (cashflow hedge).

Een hedge relatie wordt geacht effectief te zijn indien de Volksholding, vanaf het begin en gedurende de looptijd, kan verwachten dat veranderingen van de reële waarde of de kasstromen van de afgedekte positie vrijwel volledig worden gecompenseerd door veranderingen van de reële waarde of kasstromen van het afdekkinginstrument, voor zover deze het afgedekte risico betreffen, en de werkelijke uitkomsten binnen een bandbreedte van 80% tot 125% blijven. Hedge ineffectiviteit en winsten en verliezen voortvloeiend uit componenten van een derivaat welke uitgesloten zijn van de beoordeling van de hedge-effectiviteit worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord in Resultaat financiële instrumenten.

De Volksholding beëindigt de hedge relatie zodra wordt vastgesteld dat een derivaat niet langer effectief is als afdekkinginstrument, dan wel wanneer het derivaat of de afgedekte positie wordt beëindigd, verkocht of afgelost.

#### Fair value hedge accounting

Derivaten die worden aangewezen als afdekking van de reële waarde van opgenomen activa of passiva, worden verwerkt als fair value hedge. Veranderingen van de reële waarde van de derivaten die zijn aangewezen als afdekking worden rechtstreeks verwerkt in de winst- en verliesrekening onder Resultaat financiële instrumenten evenals de corresponderende verandering van de reële waarde van het afgedekte actief of de afgedekte verplichting, die is toe te schrijven aan dat specifieke afgedekte risico. Hedge effectiviteit voor fair value hedges wordt gemeten als het bedrag waarmee de verandering van reële waarde van het afdekkinginstrument de verandering in reële waarde van de afgedekte positie voor wat betreft het afgedekte risico compenseert.

Indien de afdekking niet langer aan de voorwaarden voor hedge accounting voldoet, wordt een aanpassing van de boekwaarde van een afgedekt financieel instrument geamortiseerd ten laste of ten gunste van de winst- en verliesrekening gedurende de verwachte resterende looptijd van het voorheen afgedekte financiële instrument. Op het moment dat de afgedekte positie niet langer wordt opgenomen, dat wil zeggen dat het wordt verkocht of afgelost, wordt het niet geamortiseerde deel van de reële-waarde aanpassing van het afgedekte actief direct in de winst- en verliesrekening opgenomen.

De Volksholding past fair value hedge accounting toe voor het afdekken van renterisico op portefeuille niveau zoals toegestaan op grond van de EU carve out versie van IAS 39. De EU carve out versie van IAS 39 staat onder andere toe om een groep van derivaten (of delen daarvan) in combinatie en gezamenlijk aangewezen aan te merken als hedging instrument in het macro fair value hedging model. Daarnaast zijn enkele beperkingen inzake onderhedging strategieën voor macro fair value hedge accounting niet van toepassing.

#### Cashflow hedge accounting

Derivaten kunnen worden aangewezen als afdekking van het risico op variabiliteit van de toekomstige kasstromen van een opgenomen actief of verplichting of van een verwachte, zeer waarschijnlijke transactie. Veranderingen van de reële waarde van het effectieve deel van derivaten, die zijn aangewezen als cashflow hedge en die voldoen aan de voorwaarden voor cashflow hedge accounting, worden opgenomen in de cashflow hedge reserve als aparte component van het eigen vermogen. Het ineffektieve deel wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt onder de post Resultaat financiële instrumenten. De onderliggende waardering van de afgedekte positie, die is aangewezen als onderdeel van een cashflow hedge, wijzigt niet.

Vanaf het moment dat de verwachte transactie resulteert in de daadwerkelijke opname van een actief of een verplichting, worden de cumulatieve winsten en verliezen die voorheen in de cashflow hedge reserve opgenomen waren, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening en verwerkt in de perioden waarin de afgedekte transactie van invloed is op het resultaat.

Indien het afdekkingsinstrument zelf vervalt of wordt verkocht, wordt beëindigd of uitgeoefend of niet meer aan de voorwaarden voldoet, blijft het cumulatieve resultaat volledig in de cashflow hedge reserve (eigen vermogen) opgenomen, totdat de verwachte transactie daadwerkelijk plaatsvindt.

Indien de verwachte transactie naar verwachting niet meer zal plaatsvinden, wordt het in het eigen vermogen verwerkte cumulatieve resultaat onmiddellijk naar de winst- en verliesrekening overgeboekt. De veranderingen in reële waarde voor derivaten welke economische risico's afdekken en welke niet voldoen aan de IAS 39 voorwaarden voor hedge-accounting dan wel voor welke het niet kosten-efficiënt is om hedge-accounting toe te passen worden direct verwerkt in de winst- en verliesrekening.

### Overzicht hedging instrumenten 2016

in miljoenen euro's	Fair value hedges			Cashflow hedges			Economische hedges		
	Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde	
		Positief	Negatief		Positief	Negatief		Positief	Negatief
Rentecontracten	30.749	895	1.154	1.500	14	1	15.570	476	625
Valuta contracten	52	26	--	22	-2	--	11.573	124	81
<b>Totaal</b>	<b>30.801</b>	<b>921</b>	<b>1.154</b>		<b>12</b>	<b>1</b>		<b>600</b>	<b>706</b>

### Overzicht hedging instrumenten 2015

in miljoenen euro's	Fair value hedges			Cashflow hedges			Economische hedges		
	Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde	
		Positief	Negatief		Positief	Negatief		Positief	Negatief
Rentecontracten	34.333	1.210	1.282	6.875	59	27	21.161	598	790
Valuta contracten	90	35	--	--	--	--	9.338	91	90
<b>Totaal</b>	<b>34.423</b>	<b>1.245</b>	<b>1.282</b>	<b>6.875</b>	<b>59</b>	<b>27</b>	<b>30.499</b>	<b>689</b>	<b>880</b>

De nominale waarden betreffen de contractueel vastgelegde rekeneenheden die worden gebruikt ter bepaling van de contractuele kasstromen uit derivaten. Deze nominale waarden geven géén indicatie van de omvang van de kasstromen en het aan de transacties verbonden marktrisico en kredietrisico.

### Hedging

De derivaten worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- afdekken van het basisrisico;
- managen van de duration van het eigen vermogen. Het beleid is dat deze tussen de 0 en 8 ligt;
- indekken van specifieke embedded opties in hypotheek. Het gaat hierbij om hypotheek waarbij de rente niet boven een plafond kan stijgen of waarbij rentebewegingen gedempt worden doorberekend aan de cliënt;
- omzetten van vastrentende funding in variabele funding;
- indekken van het offerterisico bij het aanbieden van hypotheek wanneer er sprake is van substantiële productie in rentevaste hypotheek;
- het afdekken van valutarisico door het omzetten van niet-euro-funding in euro-funding; en
- hedgen van risico's in beleggingsportefeuilles.

## Hedge accounting

Bij het merendeel van de in de vorige paragraaf toegelichte hedgestrategieën past de Volksbank hedge accounting toe. Hierbij bestaat naast het hoofdonderscheid tussen fair value hedges en cashflow hedges ook een onderscheid tussen micro hedges en macro hedges. Bij micro hedges worden risico's op afzonderlijke contracten of een groep van afzonderlijke contracten gehedged. Bij macro hedges wordt van een portefeuille een bepaald volume aangewezen waarvan het renterisico wordt gehedged. De Volksbank past de volgende vormen van hedge accounting toe:

### Fair value hedges

Hedging van het renterisico in het bankboek (macro hedge)

De portefeuille die wordt gehedged bestaat uit de rentevaste hypotheek en rentevaste onderhandse leningen van de Volksbank. Dit zijn hypotheek en onderhandse leningen die als rentetype een rentevaste periode hebben van meer dan 6 maanden. De hedginginstrumenten zijn renteswaps die zijn aangegaan in het kader van renterisicosturing in het ALM-proces. Het risico dat wordt gehedged is het risico van de mutatie in de marktwaarde van de portefeuille als gevolg van bewegingen van de marktrente.

Hedging van embedded derivaten in hypotheek (micro hedge)

De hypotheekportefeuille bevat hypotheek waarin rentederivaten in de hypotheek zijn gestructureerd. Deze zogenaamde embedded opties worden gehedged door gespiegelde rentederivaten in de markt te kopen. De twee producten waar hedge accounting wordt toegepast zijn de Rentedemperhypotheek en de Plafondhypotheek. Met de hedge wordt het renterisico afgedekt dat ontstaat door het schrijven van de embedded renteoptie naar de klant.

Hedging van renterisico op funding (micro hedge)

De Volksbank gebruikt micro-hedges om vastrentende funding met renteswaps om te zetten naar variabele rente. Indien het financieren in vreemde valuta betreft, worden hierbij valutaswaps gehanteerd. Naast het omzetten van vreemde valuta in euro's en vastrentende funding in variabele funding, wordt ook gebruik gemaakt van derivaten om gestructureerde funding om te zetten naar variabel rentende funding. Bij gestructureerde funding hangt de fundinglast samen met bijvoorbeeld de ontwikkeling in een aandelenindex of de inflatie. Ook rentestructuren, zoals variabel rentende coupons met een multiplier of een leverage-factor vallen onder het fundingprogramma. De Volksbank dekt het renterisico op deze structuren volledig af.

Hedging van renterisico op beleggingen (macro hedge)

Het renterisico op vastrentende beleggingen (staatsobligaties) wordt afgedekt door de coupon met renteswaps naar variabele rente te swappen. De in de beleggingen aanwezige landen- of creditspread maakt geen deel uit van de hedge. De hedges vormen een bescherming voor de opgebouwde herwaarderingsreserve van de betreffende vastrentende beleggingen.

### Cashflow hedges

#### HEDGING VAN VARIABELE RENTESTROMEN

De Volksbank past macro cashflow hedge accounting toe om het risico van variabele rentecashflows in de kaspositie, variabele hypotheek, offertes en variabele funding af te dekken door middel van het afsluiten van renteswaps en basiswaps. De toekomstige cashflows worden afgeleid uit de geprognosticeerde balans voortvloeiend uit de balansbeheermodellen, welke de basis vormen voor het renterisico management. In de geprognosticeerde balans worden de activa en passiva gealloceerd tot het moment van einde looptijd naar clusters waarin deze activa en passiva herprijzen. De renteswaps worden aan deze clusters toegewezen op basis van de herprijsindex en looptijd. Daar de beschikbaarheid van de geprognosticeerde cashflows in de clusters niet constant is, vindt op maandbasis een evaluatie van de kasstromen plaats. De veranderingen in de cashflow projecties kunnen resulteren in een herziening van de hedge-relatie om een effectieve hedge te kunnen blijven realiseren. De opgebouwde waarde van de derivaten wordt gedurende de looptijd van de hedge opgenomen in het eigen vermogen. In 2016 zijn geen transacties afgesloten om het offerterisico af te dekken. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen bedraagt op 31 december 2016 bruto € 59,3 miljoen positief (2015: bruto € 76,2 miljoen positief).

De looptijd van de toekomstige kasstromen inbegrepen in de macro cashflow hedge is als volgt:

#### Looptijd toekomstige kasstromen 2016

in miljoenen euro's	< 3 maanden	> 3 maanden - 1 jaar	> 1 jaar - 5 jaar	Totaal
Vorderingen	525	840	210	1.575
Schulden	500	800	--	1.300
<b>Netto</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>210</b>	<b>275</b>

## Looptijd toekomstige kasstromen 2015

in miljoenen euro's	< 3 maanden	> 3 maanden - 1 jaar	> 1 jaar - 5 jaar	Totaal
Vorderingen	750	400	2.326	3.476
Schulden	--	--	2.025	2.025
<b>Netto</b>	<b>750</b>	<b>400</b>	<b>301</b>	<b>1.451</b>

## 23 Verbonden partijen

### Identiteit van verbonden partijen

Partijen worden als verbonden beschouwd wanneer één partij bij de besluitvorming over financiële of operationele kwesties zeggenschap of invloed van betekenis kan uitoefenen over de andere partij. De Volksbank onderhoudt in het kader van haar gewone bedrijfsvoering verschillende soorten normale zakelijke relaties met verbonden ondernemingen en partijen. De verbonden partijen van de Volksholding kunnen zijn de Volksbank, geassocieerde deelnemingen, SNS REAAL Pensioenfonds, Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLF), de Nederlandse Staat en het topkader inclusief naaste familieleden. De relaties met deze verbonden partijen zijn vooral op het gebied van gewone bancaire- en verzekeringsactiviteiten, belastingen en andere administratieve relaties.

Transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden op marktconforme voorwaarden, behalve indien anders vermeld. Bij de transacties met verbonden partijen is voldaan aan Best Practice-bepalingen II.3.2, II.3.3, II.3.4, III.6.1, III.6.3 en III.6.4 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

### Posities en transacties verbonden partijen

#### FISCALE EENHEID

De Volksbank vormt samen met haar dochters c.q. groepsmaatschappijen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en de omzetbelasting. Alle vennootschappen binnen deze fiscale eenheid zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de schulden uit hoofde van vennootschapsbelasting respectievelijk de omzetbelasting van de betreffende fiscale eenheid.

Zie voor meer informatie over de acuut te vorderen vennootschapsbelasting, [toelichting 9 Vennootschapsbelasting](#) van de geconsolideerde jaarrekening.

#### HYPOTHEEK GERELATEERDE INTRAGROEP TRANSACTIES EN POSITIES

Per 31 december 2016 bedraagt de door hypotheek gedekte lening van de Volksbank N.V. aan Woonhuishypotheek B.V. € 4,5 miljard (2015: € 4,5 miljard). Woonhuishypotheek B.V. is een volledige geconsolideerde dochteronderneming van de Volksbank. De onderliggende hypotheek zijn van oorsprong door SNS en RegioBank geïnitieerd.

#### OVERIGE TRANSACTIES

De Volksbank draagt voor haar medewerkers pensioenpremies af aan het SNS REAAL pensioenfonds voor een bedrag van € 38 miljoen (2015: € 33 miljoen).

### Posities en transacties met het topkader van de Volksbank

Het topkader bestaat in 2016 uit de statutaire directie van de Volksbank en de tijdelijke vervanging van 1 van de directieleden. Eind 2016 bestaat het topkader uit 5 leden (eind 2015: 6 leden). In onderstaande tabel bevat de kolom "Overige" tot september 2015 ook de leden van de Raad van Bestuur van SNS REAAL.

### Specificatie beloning topkader

in duizenden euro's	Statutair		Overige		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Jaarinkomen	1.911	1.927	196	1.383	2.107	3.310
Pensioenopbouw	100	90	12	52	112	142
Beëindigingsvergoeding	--	--	--	132	--	132
<b>Totaal</b>	<b>2.011</b>	<b>2.017</b>	<b>208</b>	<b>1.567</b>	<b>2.219</b>	<b>3.584</b>

Onder "Jaarinkomen" zijn alle beloningscomponenten opgenomen die door de werkgever zijn betaald met uitzondering van de pensioenopbouw en de eventuele beëindigingsvergoeding die in de tabel apart zijn opgenomen.



Onder "Pensioenopbouw" wordt de door de werkgever betaalde pensioenpremie verstaan, na aftrek van de door de werknemer betaalde eigen bijdrage. De salaristoelage als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 101.519 (2016) is in de tabel opgenomen onder het jaarkomen.

Onder "Beëindigingsvergoeding" wordt de vergoeding in het kader van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst verstaan, inclusief salarisdoorbetaling bij vrijstelling van werkzaamheden.

### Specificatie leningen topkader

in duizenden euro's	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet <sup>1</sup>		Aflossingen		Verstrekingen	
	2016	2015	2016 <sup>2</sup>	2015	2016	2015	2016	2015
Hypothecaire geldleningen	984	998	3,48%	2,88%	14	188	--	--

1 De gemiddelde rentevoet is de betaalde rente als percentage van de gemiddelde openstaande restschuld van het betreffende jaar.

2 In plaats van een personeelskorting op de hypotheekrente is er vanaf 1 januari 2016 sprake van een belastbare vergoeding ter grootte van de korting. Deze verandering zorgt voor een stijging van de hier opgenomen rentevoet en een stijging van het jaarkomen.

Bovenstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2016 openstonden. Het betreft uitsluitend hypothecaire geldleningen, verstrekt onder normale voorwaarden die ook gelden voor andere personeelsleden.

De beloning van de individuele leden van de Directie en de leden van de Raad van Commissarissen wordt verder toegelicht in [paragraaf 5.7 Remuneratierapport](#) die deel uitmaakt van de jaarrekening.

### Groepsmaatschappijen van de Volksholding B.V.

Op 31 december 2016 zijn de deelnemingen ASN Bank en RegioBank met de Volksbank gefuseerd.

#### Overzicht groepmaatschappijen van de Volksholding B.V.

	Vestigingsplaats	Aandeel in aandelen
De Volksbank N.V.	Utrecht	100%
SNS Beheer B.V.	Utrecht	100%
CONA V B.V.	Utrecht	100%
Pettelbosch Beheer I B.V.	Utrecht	100%
Pettelbosch Beheer II B.V.	Utrecht	100%
SNS FinanCenter B.V.	Utrecht	100%
Woningfonds B.V.	Utrecht	100%
Holland Woningfinanciering N.V.	Utrecht	100%
SNS Mortgage Receivables B.V.	Utrecht	100%
1817 B.V.	Utrecht	100%
ASN Beleggingsinstellingen B.V.	Den Haag	100%
ASN Beleggingsfondsen N.V.	Den Haag	100%
ASN Vermogensbeheer B.V.	Den Haag	100%
Stichting Administratiekantoor Bewaarbedrijven SNS	Utrecht	100%
SNS Global Custody B.V.	Utrecht	100%
Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V.	Utrecht	100%
ASN Duurzame Deelnemingen N.V.	Utrecht	100%

### Geconsolideerde gestructureerde maatschappijen

De gestructureerde entiteiten waarover de Volksbank zeggenschap kan uitoefenen worden geconsolideerd. Activiteiten van de Volksbank met betrekking tot gestructureerde entiteiten worden hieronder in de volgende categorieën toegelicht.

- Securitatieprogramma
- Covered bond programma

De Volksbank heeft geen contractuele verplichting om financiële steun anders dan geldmiddelen aan de geconsolideerde gestructureerde entiteiten te verlenen. Geen van de geconsolideerde gestructureerde entiteiten profiteert van deze faciliteit aan geldmiddelen. Evenmin verstrekt de Volksbank niet-contractuele financiële steun aan de kredietvoorziening over de gerapporteerde periode.

#### SECURITISATIEPROGRAMMA

De Volksbank heeft securitatieprogramma's opgezet om financiering te verkrijgen en om de liquiditeit te verbeteren. Binnen het programma verkoopt de Volksbank de door haar verstrekte hypothecaire vorderingen aan een gestructureerde entiteit (Special Purpose Vehicle). De SPV geeft effecten uit die als beleenbaar onderpand voor de

Europese Centrale Bank zijn. In de meeste programma's werkt de Volksbank als investeerder van de gesecuritiseerde effecten. De SPV's worden opgericht ten behoeve van de Volksbank en er is beperkte overdracht van risico's en voordelen. Hierdoor blijft de Volksbank de SPV's consolideren.

## Specificatie securitisaties

in miljoenen euro's	2016	2015
Hermes	680	1.768
Pearl	887	1.512
Lowland	5.498	6.120
Holland Homes	526	585
<b>Totaal</b>	<b>7.591</b>	<b>9.985</b>

De Volksbank heeft verschillende securitisaties opgericht welke op 31 december 2016 € 7,6 miljard (2015: 10,0 miljard) hebben uitstaan. De Volksbank heeft € 5,8 miljard (2015: € 6,9 miljard) op eigen boek.

### COVERED BOND PROGRAMMA

Onder dit programma heeft de Volksbank obligaties uitgegeven. Ultimo 2016 bedroeg de boekwaarde van deze obligaties € 3,3 miljard (2015: € 2,9 miljard). De betaling van rente en hoofdsom wordt gegarandeerd door een gestructureerde entiteit, SNS Covered Bond Company B.V. (CBC). Om CBC zijn garantie te kunnen laten vervullen, heeft de Volksbank door haar verstrekte Nederlandse hypothecaire leningen juridisch overgedragen aan CBC. Tevens biedt de Volksbank bescherming tegen verslechtering van de hypothecaire leningen. CBC wordt volledig mee geconsolideerd door de Volksbank.

In oktober 2016 is er voor € 500 miljoen aan nieuwe obligaties uitgegeven onder het covered bond programma. Deze obligaties hebben een looptijd van 15 jaar.

## 24 Gebeurtenissen na balansdatum

In januari 2017 is een private placement uitgegeven van € 50 miljoen onder het covered bond programma.

Op 20 februari 2017 heeft de Volksbank een nieuwe securitisatie geplaatst onder de naam Lowland IV voor een bedrag van € 4.114 miljoen.

Op 20 februari 2017 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Lowland 1 afgelost.

## 25 Rentemarge

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR RENTEMARGE

#### Rentebaten

De rentebaten omvatten de aan de periode toe te rekenen rente op financiële activa, welke verantwoord wordt op basis van de effectieve rentemethode.

De effectieve rentemethode is gebaseerd op de verwachte stroom van kasontvangsten, waarbij rekening wordt gehouden met het risico van vervroegde aflossing van het onderliggende financiële instrument en de directe kosten en opbrengsten, zoals de in rekening gebrachte transactiekosten, bemiddelingsprovisies en disagio of agio. Indien het risico van vervroegde aflossing in onvoldoende mate betrouwbaar kan worden bepaald, gaat de Volksholding uit van de kasstromen gedurende de gehele contractuele looptijd van de financiële instrumenten.

Bereidstellingsprovisies, samen met de hiermee verband houdende directe kosten, worden uitgesteld en opgenomen als aanpassing van de effectieve rente van een lening indien het waarschijnlijk is dat de Volksholding een specifieke leningsovereenkomst zal afsluiten. Indien de bereidstelling eindigt zonder dat de Volksholding de lening verstrekt, wordt de provisie geboekt op het moment dat de bereidstellingsperiode eindigt. Indien het onwaarschijnlijk is dat een specifieke leningsovereenkomst wordt aangegaan, wordt de bereidstellingsprovisie pro rata als bate verantwoord gedurende de bereidstellingsperiode.

In geval van een ontvangen boeterente op een bestaand financieel actief, waarbij de voorwaarden van het financieel actief niet significant veranderen ten opzichte van de oorspronkelijke voorwaarden, wordt deze verwerkt als een aanpassing van de effectieve rente en daarmee gerealiseerd over de resterende verwachte looptijd van het instrument.

De rentebaten op financiële activa die een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan en die zijn afgeschreven tot de geschatte realiseerbare waarde of reële waarde, worden daarna opgenomen op basis van de rentevoet die is gebruikt om middels discontering van de toekomstige kasstromen de realiseerbare waarde te bepalen.

#### Rentelasten

De rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, rekening houdend met de effectieve rentemethode. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord op basis van nominale rentes.

### Specificatie rentemarge

in miljoenen euro's	2016	2015
Rentebaten	1.592	1.888
Rentelasten	681	894
<b>Rentemarge</b>	<b>911</b>	<b>994</b>

De rentebaten bestaat voor € 25 miljoen (2015: € 45 miljoen) uit rente inkomsten op leningen waarover bijzondere waardeverminderingen zijn toegepast. Ook is onder de rentebaten en lasten het renteresultaat uit derivaten verantwoord, voor zover deze zijn afgesloten ter beperking van het renterisico op de afgedekte financiële instrumenten. De rentebaten derivaten bedragen € 467 miljoen (2015: € 792 miljoen) en de rentelasten derivaten € 574 miljoen (2015: € 860 miljoen).

### Specificatie rentebaten

in miljoenen euro's	2016	2015
Hypotheke	1.492 <sup>1</sup>	1.765
Overige vorderingen op klanten	76	98
Vorderingen op banken	5	-9
Beleggingen	17	34
Overig	2	--
<b>Totaal</b>	<b>1.592</b>	<b>1.888</b>

1 De rentebaten op hypotheke tegen reële waarde bedraagt € 88 miljoen (2015: 98 miljoen).

## Specificatie rentelasten

in miljoenen euro's	2016	2015
Schuldbewijzen	23	79
Achtergestelde schulden	19	4
Spaargelden	466	641
Overige schulden aan klanten	144	155
Schulden aan banken	10	15
Vorderingen op banken	19	--
<b>Totaal</b>	<b>681</b>	<b>894</b>

Ultimo 2016 is er voor € 19 miljoen aan negatieve rente betaald op vorderingen op banken. De negatieve rentebaten op vorderingen op banken wordt veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente.

## 26 Nettoprovisie en beheervergoedingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NETTOPROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

Provisiebaten en baten uit beheervergoedingen

Dit betreft de opbrengsten van effectentransacties voor klanten, vermogensbeheer en overig gerelateerde diensten die door de Volksholding worden aangeboden. Deze worden opgenomen in de verslagperiode waarin de dienstverlening plaatsvindt.

Provisielasten en kosten van beheervergoedingen

Hieronder worden betaalde provisies en beheervergoedingen opgenomen, voor zover deze betrekking hebben op de in de verslagperiode ontvangen dienstverlening.

## Specificatie nettoprovisie en beheervergoedingen

in miljoenen euro's	2016	2015
<b>INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN:</b>		
Betalingsverkeer	35	35
Advisering en bemiddeling	16	15
Beheervergoedingen	32	29
Effectenbedrijf	4	7
Assurantiebedrijf	16	16
Overige activiteiten	5	1
<b>Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen</b>	<b>108</b>	<b>103</b>
<b>KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN</b>		
Betalingsverkeer	8	7
Beheervergoedingen	19	23
Effectenbedrijf	2	2
Provisie franchise	17	19
Overige activiteiten	5	4
<b>Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen</b>	<b>51</b>	<b>55</b>
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>48</b>

## 27 Resultaat uit beleggingen

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: rente, dividend, ongerealiseerde en gerealiseerde resultaten.

Rente

De post rente omvat de rentebaten uit beleggingen.

Dividend

Dividendbaten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat het recht van de entiteit op betaling wordt gevestigd. In geval van genoteerde effecten is dit de datum waarop deze effecten ex-dividend noteren.

### Ongerealiseerde en gerealiseerde resultaten

Onder ongerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen zijn opgenomen de waardeverandering gedurende de verslaggevingsperiode voor beleggingen in de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening. Voor de overige categorieën is onder gerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen opgenomen het verschil tussen de verkoopopbrengst en de geamortiseerde kostprijs van de verkochte beleggingen.

## Specificatie resultaat uit beleggingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Reële waarde via de W&V	-24	-163
Voor verkoop beschikbaar	81	205
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>42</b>

Onder het resultaat uit beleggingen is per saldo een positief valutakoersverschil opgenomen van € 10 miljoen (2015: € 10 miljoen positief).

## Verdeling resultaat uit beleggingen 2016

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V			Totaal
	Handels- doeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	
Dividend	--	--	13	13
Valutakoersverschillen	--	10	--	10
Gerealiseerde waardeveranderingen	-2	-31	28	-5
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	-1	40	39
<b>Totaal</b>	<b>-2</b>	<b>-22</b>	<b>81</b>	<b>57</b>

Onder de ongerealiseerde waardeveranderingen voor verkoop beschikbaar is een bedrag van € 51 miljoen (2015: € 19 miljoen) verantwoord wat betrekking heeft op hedge accounting.

Het resultaat uit beleggingen is voornamelijk gestegen door een bate van € 10 miljoen die voortvloeit uit de verkoop van het belang in VISA Europe Ltd.

## Verdeling resultaat uit beleggingen 2015

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V			Totaal
	Handels- doeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	
Dividend	--	--	--	--
Valutakoersverschillen	--	10	--	10
Gerealiseerde waardeveranderingen	--	-143	186	43
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	-30	19	-11
<b>Totaal</b>	<b>--</b>	<b>-163</b>	<b>205</b>	<b>42</b>

# 28 Resultaat financiële instrumenten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR RESULTAAT FINANCIËLE INSTRUMENTEN

In deze post wordt het herwaarderingsresultaat uit derivaten en overige financiële instrumenten verantwoord. Derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. De winst of het verlies uit herwaardering naar reële waarde wordt onmiddellijk in de winst- en verliesrekening opgenomen in de post resultaat financiële instrumenten. Indien derivaten in een hedge-relatie zijn betrokken, is de opname van een resulterende winst of een resulterend verlies afhankelijk van de aard van de hedge-relatie (zie tevens Toelichting 22 Hedge Accounting). Het niet-effectieve deel van eventuele winsten of verliezen van hedge-relaties wordt direct verantwoord onder 'Resultaat financiële instrumenten'.

In de post 'Resultaat financiële instrumenten' wordt tevens verantwoord de winst of het verlies uit herwaardering van de vorderingen op klanten en uitstaande schuldbewijzen die na eerste opname worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening. Daarnaast worden de resultaten op terugkoop van eigen schuldpapier onder deze post verantwoord.

## Specificatie resultaat financiële instrumenten

in miljoenen euro's	2016	2015
Marktwaaarde mutatie hedging instrumenten	-23	6
Marktwaaarde mutatie afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's	22	1
<b>Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting</b>	<b>-1</b>	<b>7</b>
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	-1	-1
Marktwaaarde mutatie overige derivaten	-34	-19
Marktwaaarde mutatie overige financiële instrumenten	32	64
Terugkoop schuldinstrumenten	-16	-12
<b>Totaal</b>	<b>-20</b>	<b>39</b>

In 2016 werd het resultaat op financiële instrumenten € 1 miljoen negatief (2015: € 47 miljoen positief) beïnvloed door ongerealiseerde lasten op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten, die beide tegen reële waarde worden verantwoord, waarbij mutaties via de winst- en verliesrekening lopen. De reële waarde van deze hypotheek wordt beïnvloed door fluctuaties in particuliere hypotheekrentes en de reële waarde van daaraan verbonden derivaten wordt hoofdzakelijk beïnvloed door swaprentefluctuaties.

## 29 Overige operationele opbrengsten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE OPERATIONELE OPBRENGSTEN

Deze omvatten alle baten die niet onder bovengenoemde posten kunnen worden verantwoord en welke toe te rekenen zijn aan de verslaggevingsperiode.

De overige operationele opbrengsten in 2016 bedragen € 2 miljoen (2015: € 2 miljoen).

## 30 Personeelskosten

### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR PERSONEELSKOSTEN

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen onder andere salarissen, sociale lasten en pensioenlasten en overige personeel-gerelateerde kosten. Personeelskosten worden verantwoord in de periode waarin de dienst is ontvangen en waarop de betaling betrekking heeft. De waarderingsgrondslagen voor werknemersvergoedingen zijn toegelicht in Toelichting 17 Voorziening voor personeelsverplichtingen.

Al het personeel is in dienst van de Volksbank.

### Specificatie personeelskosten

in miljoenen euro's	2016	2015
Salarissen	190	186
Pensioenlasten	38	33
Sociale lasten	29	28
Overige personeelskosten	141	124
<b>Totaal</b>	<b>398</b>	<b>371</b>

De stijging van de personeelskosten worden veroorzaakt door een hogere bezetting bij operations om de toegenomen hypotheekactiviteiten op te vangen.

De pensioenrechten van het grootste deel van de medewerkers van de Volksbank zijn ondergebracht in de toegezegde bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De pensioenlasten van de Volksbank bestaan uit een jaarlijkse vaste bijdrage voor de opbouw van nieuwe rechten; in 2016 is een vast percentage betaald van 23,6% van de bruto loonsom. Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen niet in de balans opgenomen. De medewerkers betalen een eigen bijdrage van 4,5% over de pensioengrondslag (na aftrek franchise). De bestaande uitvoeringsovereenkomst met de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL is verlengd tot en met 31 december 2017.

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, het wagenpark, reiskosten en opleidingskosten. De kosten voor het inhuren van personeel bedraagt € 82 miljoen (2015: € 88 miljoen) en de leaseverplichting voor het wagenpark bedraagt € 4 miljoen (2015: € 4 miljoen).

### Aantal fulltime-equivalenten (fte's)

in aantallen	2016	2015
Aantal medewerkers op basis van fte's	3.354	3.340

### Specificatie fantoomaandelen (toegekend in prestatiejaar)

	Aandelen (in aantal)		Gewogen gemiddelde reële waarde per aandeel (in €)	
	2016	2015	2016	2015
Totaal	111	117	4.141	3.842

Vanaf 1 januari 2012 is de herziene Regeling Beheerst Beloningsbeleid (RBB) geactiveerd. Onder de nieuwe regeling, van kracht vanaf 1 januari 2013, wordt een eventuele variabele beloning aan medewerkers van de Volksbank deels toegekend in fantoomaandelen. De reële waarde per fantoomaandeel wordt verkregen door het eigen vermogen per einde prestatiejaar af te zetten tegen het aantal uitstaande gewone aandelen (initiële waarde) en vervolgens wordt jaarlijks het aandeel geherwaardeerd met het resultaat lopend boekjaar.

De waarde-ontwikkeling van de fantoomaandelen wordt gebaseerd op de ontwikkeling van het resultaat van de Volksbank, eventueel geschoond voor incidentele baten of lasten. De waarde van de fantoomaandelen wordt na afloop van de looptijd in geld uitgekeerd. Over 2016 wordt € 450.000 (2015: € 445.000) aan fantoomaandelen toegekend. Ultimo 2016 bedraagt de totale verplichting uit hoofde van de fantoomaandelen € 1.090.211 (2015: € 584.000).

## 31 Overige operationele lasten

#### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERIGE OPERATIONELE LASTEN

Kosten worden verantwoord in de periode waarin de dienst is ontvangen en waarop de betaling betrekking heeft. Hieronder worden huisvestings-, marketing-, consultancy-, informatie technologie en andere bedrijfskosten en toezicht gerelateerde heffingen verantwoord.

### Specificatie overige operationele lasten

in miljoenen euro's	2016	2015
Huisvestingskosten	19	20
Automatiseringskosten	26	21
Kosten marketing en public relations	35	36
Kosten externe adviseurs	24	28
Prudentiële kosten	46	15
Overige kosten	72	76
<b>Totaal</b>	<b>222</b>	<b>196</b>

De overige kosten bestaat onder andere uit kosten voor betalingsverkeer, effectenbeheer en drukwerk. De overige kosten bestaan tevens voor € 16 miljoen (2015: € 17 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen.

Onder de prudentiële kosten is een bedrag van € 8 miljoen (2015: € 13 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op de jaarlijkse bijdrage van de Volksbank aan het Resolutiefonds en € 38 miljoen aan het depositogarantiestelsel.

## 32 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)

#### WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN

Bijzondere waardeverminderingen betreffen afwaarderingen van activa waarbij de boekwaarde hoger is dan netto contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Immateriële vaste activa, materiële vaste activa, geassocieerde deelnemingen, beleggingen, vorderingen en overige activa kunnen aan bijzondere waardeverminderingen onderhevig zijn. Zodra een bijzondere waardevermindering wordt geconstateerd, wordt

deze verwerkt in de winst- en verliesrekening. De specifieke grondslagen voor bijzondere waardeverminderingen worden verder toegelicht in de waarderingsgrondslagen bij de van toepassing zijnde posten.

### Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per asset categorie

in miljoenen euro's	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Vorderingen op klanten	51	129	119	95	-68	34
Materiële vaste activa	--	2	--	--	--	2
Immateriële vaste activa	--	1	--	--	--	1
<b>Totaal via winst- en verliesrekening</b>	<b>51</b>	<b>132</b>	<b>119</b>	<b>95</b>	<b>-68</b>	<b>37</b>

De bijzondere waardeverminderingen werden positief beïnvloed door een afname van defaultleningen als gevolg van een hoog aantal hypotheekleningen waarbij de achterstand door de klant is ingelopen en een lage instroom, positieve macro-economische ontwikkelingen en beter achterstandenbeheer. Bovendien droegen stijgende huizenprijzen bij aan een overschot op de uitwinningen.

## 33 Overige lasten

#### WAARDERINGSGRONDSLAG VOOR OVERIGE LASTEN

Deze omvatten alle kosten die niet onder bovengenoemde posten kunnen worden verantwoord. Deze kosten hebben geen directe relatie met de uitoefening van de primaire en secundaire bedrijfsactiviteiten, hebben een incidenteel karakter, komen slechts in één jaar voor, dan wel zijn ontstaan in één jaar en worden over meerdere jaren verdeeld.

In 2015 was onder de overige lasten het boekverlies van € 22 miljoen verantwoord in verband met de verkoop van SNS Securities.

## 34 Belastingen

#### WAARDERINGSGRONDSLAG VOOR BELASTINGEN

Winstbelasting bestaat uit acute en latente belastingen. De winstbelasting wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening in de periode waarin de winsten ontstaan en berekend op basis van de belastingtarieven op de balansdatum.

### Specificatie belastingen

in miljoenen euro's	2016	2015
Verslagjaar	79	22
Correcties voorgaande jaren	-5	3
<b>Verschuldigde winstbelasting</b>	<b>74</b>	<b>25</b>
Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen	29	103
Uitgestelde belasting	29	103
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>128</b>



## Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

in miljoenen euro's	2016	2015
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,0%
Resultaat voor belasting	432	476
<b>Nominaal belastingbedrag</b>	<b>108</b>	<b>119</b>
Vrijstellingen	--	1
Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening)	-5	3
Permanente verschillen	--	5
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>128</b>
Effectief belastingpercentage	23,9%	26,9%

### DIVIDEND

De Directie van de Volksholding stelt voor een dividend van € 135 miljoen (2015: € 100 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder NLFI.

Utrecht, 08 maart 2017

### RAAD VAN COMMISSARISSEN

J.C.M. van Rutte (voorzitter)  
C.M. Insinger  
M.R. Milz  
J.A. Nijhuis  
L.J. Wijngaarden

### DIRECTIE

M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter)  
A.T.J. van Melick  
V.A. Baas  
R.G.J. Langezaal  
J.R. Dijkstra

# Enkelvoudige jaarrekening

## Enkelvoudige balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	Toelichting	31-12-2016	31-12-2015
<b>ACTIVA</b>			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	1	3.541	3.302
<b>Totaal activa</b>		<b>3.541</b>	<b>3.302</b>
<b>PASSIVA</b>			
Aandelenkapitaal	2	--	--
Agioreserve	2	3.196	3.247
Wettelijke reserve deelnemingen	2	18	7
Overige reserves	2	-2	-1
Onverdeeld resultaat	2	329	49
<b>Totaal eigen vermogen</b>		<b>3.541</b>	<b>3.302</b>
<b>Totaal passiva</b>		<b>3.541</b>	<b>3.302</b>

## Enkelvoudige winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2016	2015
Resultaat groepsmaatschappijen na belasting	329	49
Overige resultaten na belasting	--	--
<b>Nettoresultaat</b>	<b>329</b>	<b>49</b>

## Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening

De Volksholding B.V. stelt de enkelvoudige jaarrekening op in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van artikel 2:402 BW. Op basis hiervan wordt in de winst- en verliesrekening slechts het resultaat uit deelnemingen na aftrek van de belastingen daarover als afzonderlijke post vermeld. Hierbij is gebruik gemaakt van de door artikel 2:362 lid 8 BW geboden mogelijkheid om in de enkelvoudige jaarrekening de grondslagen van waardering en resultaatbepaling toe te passen die in de geconsolideerde jaarrekening worden gehanteerd. Voor een beschrijving van deze grondslagen wordt verwezen naar de toelichting op de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponereerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn vennootschappen of andere entiteiten waarvan de Volksholding B.V. direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, en waar de Volksholding B.V. zeggenschap heeft. De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de netto vermogenswaarde.

Wijzigingen in de balanswaarde bij deelnemingen in groepsmaatschappijen als gevolg van mutaties in de herwaarderings-, cashflow- of reële waarde reserve van de deelnemingen worden in de wettelijke reserve deelnemingen verantwoord, welke is begrepen in het eigen vermogen.

De wettelijke reserve voor de in de balans geactiveerde kosten van onderzoek en ontwikkeling van software van de deelnemingen worden verantwoord onder wettelijke reserve deelnemingen.

Wijzigingen in de balanswaarde uit hoofde van overeenkomstig de grondslagen van de Volksholding B.V. verantwoorde resultaten van de deelnemingen worden in de winst- en verliesrekening verantwoord. De voor uitkering beschikbare reserves van de deelnemingen zijn opgenomen onder de overige reserves.

# Toelichting enkelvoudige jaarrekening

## 1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

### Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

in miljoenen euro's	2016	2015
Balanswaarde begin van het jaar	3.302	--
Kapitaalstorting/Agio	--	3.247
Herwaarderingen	10	6
Resultaat	329	49
Uitkering dividend	-100	--
<b>Balanswaarde eind van het jaar</b>	<b>3.541</b>	<b>3.302</b>

## 2 Eigen vermogen

### Overzicht mutaties eigen vermogen 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agioreserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2016	--	3.247	7	-1	49	<b>3.302</b>
Overboeking nettoresultaat 2015	--	--	--	49	-49	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	40	--	--	40
Realisatie van herwaarderingen via W&V	--	--	-32	--	--	-32
Realisatie van herwaarderingen via het eigen vermogen	--	--	3	--	--	3
Overige mutaties	--	--	--	-1	--	-1
Dividend <sup>2</sup>	--	-51	--	-49	--	-100
<b>Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen</b>	--	-51	11	-1	-49	<b>-90</b>
Nettoresultaat 2016	--	--	--	--	329	329
<b>Totaalresultaat 2016</b>	--	-51	11	-1	280	<b>239</b>
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2016</b>	--	-51	11	-1	280	<b>239</b>
<b>Stand per 31 december 2016</b>	--	<b>3.196</b>	<b>18</b>	<b>-2</b>	<b>329</b>	<b>3.541</b>

1 Geplaatst kapitaal is € 1

2 In 2016 is het dividend over 2015 als volgt ten laste van de vrij uitkeerbare reserves gebracht: overige reserve -/- € 49 miljoen en agioreserve -/- € 51 miljoen.

## Overzicht mutaties eigen vermogen 2015

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal <sup>1</sup>	Agioreserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2015	--	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	24	--	--	24
Realisatie van herwaarderingen via W&V	--	--	-18	--	--	-18
Overige mutaties	--	--	1	-1	--	--
Transacties met aandeelhouder	--	3.247	--	--	--	3.247
<b>Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen</b>	--	3.247	7	-1	--	<b>3.253</b>
Nettoresultaat 2015	--	--	--	--	49	<b>49</b>
<b>Totaalresultaat 2015</b>	--	3.247	7	-1	49	<b>3.302</b>
<b>Totaal mutaties eigen vermogen 2015</b>	--	3.247	7	-1	49	<b>3.302</b>
<b>Stand per 31 december 2015</b>	--	<b>3.247</b>	<b>7</b>	<b>-1</b>	<b>49</b>	<b>3.302</b>

<sup>1</sup> Geplaatst kapitaal is € 1

### GEPLAATST KAPITAAL

Het geplaatste kapitaal is volgestort en bestaat uit een aandeel. De nominale waarde van het aandeel is € 1. In de loop van het jaar heeft er geen uitgifte van nieuwe aandelen plaatsgevonden.

## 3 Groepsmaatschappijen

### Overzicht groepsmaatschappijen de Volksholding B.V.

	Vestigingsplaats	Aandeel in aandelen
De Volksbank N.V.	Utrecht	100%
SNS Beheer B.V.	Utrecht	100%
CONA V B.V.	Utrecht	100%
Pettelbosch Beheer I B.V.	Utrecht	100%
Pettelbosch Beheer II B.V.	Utrecht	100%
SNS FinanCenter B.V.	Utrecht	100%
Woningfonds B.V.	Utrecht	100%
Holland Woningfinanciering N.V.	Utrecht	100%
SNS Mortgage Receivables B.V.	Utrecht	100%
1817 B.V.	Utrecht	100%
ASN Beleggingsinstellingen B.V.	Den Haag	100%
ASN Beleggingsfondsen N.V.	Den Haag	100%
ASN Vermogensbeheer B.V.	Den Haag	100%
Stichting Administratiekantoor Bewaarbedrijven SNS	Utrecht	100%
SNS Global Custody B.V.	Utrecht	100%
Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V.	Utrecht	100%
ASN Duurzame Deelnemingen N.V.	Utrecht	100%

## 4 Accountantskosten

### Specificatie accountantskosten

	EY Accountants	KPMG Accountants
<b>in duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	1.598	1.904
Andere assurance-diensten	525	437
Adviesdiensten op fiscaal terrein	--	--
Andere niet-controlediensten	--	--
<b>Totaal</b>	<b>2.123</b>	<b>2.341</b>

De accountantskosten voor de Volksholding zijn ook in bovenstaande tabel opgenomen.

De accountantskosten hebben betrekking op het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

## Winst- en verliesbestemming

De Volksholding stelt voor om een dividend van € 135 miljoen (2015: € 100 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder NLF. Deze dividenduitkering gaat ten laste van het jaarresultaat over 2016. De winst na dividenduitkering over boekjaar 2016 wordt toegevoegd aan de overige reserves.

Utrecht, 8 maart 2017

#### RAAD VAN COMMISSARISSEN

J.C.M. van Rutte (voorzitter)

C.M. Insinger

M.R. Milz

J.A. Nijhuis

L.J. Wijngaarden

#### DIRECTIE

M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter)

A.T.J. van Melick

V.A. Baas

R.G.J. Langezaal

J.R. Dijst



Regeling inzake de  
winst- en  
verliesbestemming



# Bepalingen van de statuten regeling inzake de winst- en verliesbestemming

## ARTIKEL 33

1. De winst staat ter vrije beschikking van de algemene vergadering.
2. De vennootschap kan aan de aandeelhouders en andere gerechtigden tot de voor uitkering vatbare winst slechts uitkeringen doen, voorzover haar eigen vermogen groter is dan het geplaatste kapitaal vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.
3. Uitkering van winst geschiedt slechts na vaststelling van de jaarrekening, waaruit blijkt dat zij geoorloofd is.

## ARTIKEL 34

1. Dividenden worden betaalbaar gesteld binnen veertien dagen na vaststelling, tenzij de algemene vergadering daartoe op voorstel van de directie een andere datum bepaalt.
2. Dividenden die binnen vijf jaren, nadat zij opeisbaar zijn geworden, niet in ontvangst zijn genomen, vervallen aan de vennootschap.
3. Indien de algemene vergadering op voorstel van de directie zulks bepaalt, wordt een interimdividend uitgekeerd, daaronder begrepen een tussentijdse uitkering van reserves, mits met inachtneming van het bepaalde in artikel 2:105 lid 4 Burgerlijk Wetboek.
4. Ten laste van de door de wet voorgeschreven reserves mag een tekort slechts worden gedelgd, voorzover de wet dat toestaat.

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van de Volksholding B.V.

# Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2016

## Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2016 van de Volksholding 2016 ('de Volksholding' of 'de onderneming') te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

Naar ons oordeel:

- geeft de in dit jaarverslag opgenomen geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Volksholding B.V. op 31 december 2016 en van het resultaat en de kasstromen over 2016 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW);
- geeft de in dit jaarverslag opgenomen enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Volksholding B.V. op 31 december 2016 en van het resultaat over 2016 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde balans per 31 december 2016;
- de volgende overzichten over 2016: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerde totaalresultaat, het geconsolideerde overzicht mutaties eigen vermogen en het geconsolideerde kasstroomoverzicht;
- de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2016;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2016;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

## De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van de Volksholding B.V. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

## Materialiteit

Materialiteit	€ 30 miljoen
Toegepaste benchmark	1% van het eigen vermogen
Nadere toelichting	Op basis van ons professionele oordeel beschouwen wij de op eigen vermogen gebaseerde benchmark als de meest geschikte basis om de materialiteit te bepalen voor de Volksholding B.V. aangezien het een consistente basis is voor het vaststellen van de materialiteit en het een van de belangrijkste prestatie-indicatoren voor de gebruikers van de jaarrekening is. Gebaseerd op het actuele eigen vermogen per 31 december 2016 zou de materialiteit de in onze planningsfase vastgestelde planning materialiteit van EUR 30 miljoen overschrijden. Wij hebben de oorspronkelijk vastgestelde materialiteit gehanteerd.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven EUR 1,5 miljoen rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

## Reikwijdte van de groepscontrole

De Volksholding B.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de Volksholding B.V. Om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de financiële informatie van de groep hebben we een full-scope audit uitgevoerd op de geconsolideerde financiële informatie voor de groep als geheel. De controlewerkzaamheden voor de groep worden uitgevoerd door één controleteam.

Door bovengenoemde werkzaamheden hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

## De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

## Schattingonzekerheid met betrekking tot bijzondere waardeverminderingen van hypotheke

Kernpunt	<p>Met uitzondering van één deelportefeuille wordt de particuliere hypotheekportefeuille per 31 december 2016 gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Een voorziening uit hoofde van bijzondere waardeverminderingen wordt getroffen indien er op de balansdatum objectief bewijs bestaat, bijvoorbeeld het bestaan van betalingsachterstanden, dat niet alle contractueel overeengekomen bedragen zullen worden ontvangen. Voor een volledige beschrijving van de grondslagen toegepast op hypothecaire leningen, verwijzen wij u naar de grondslagen zoals opgenomen in de jaarrekening.</p> <p>De toereikendheid van de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen is een belangrijk schattingsproces voor de directie. De identificatie van een bijzondere waardevermindering en het bepalen van de realiseerbaarheid van hypotheekvorderingen zijn een inherent onzeker proces waarbij veronderstellingen en diverse factoren, zoals de financiële toestand van de tegenpartij en de verwachte toekomstige kasstromen, een rol spelen. Het gebruik van alternatieve modellen en aannames kunnen leiden tot aanmerkelijk afwijkende inschattingen van de benodigde voorziening. De bijbehorende risicomangement toelichting is complex en afhankelijk van de kwaliteit van de data.</p> <p>Zoals vermeld in toelichting 5 bij de jaarrekening is in 2016 sprake van een netto vrijval van de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen. Gezien de relatieve omvang van de hypotheekportefeuille van de Volksholding, de ontwikkelingen in de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen en de subjectiviteit bij het maken van schattingen, hebben wij dit als een kernpunt voor onze controle aangemerkt.</p>
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het proces inzake de berekening van bijzondere waardeverminderingen, inclusief de kwaliteit van de onderliggende data en systemen, beoordeeld en getoetst. Deze procedures zijn gericht op de beheersing van het ontstaan van hypothecaire leningen, de registratie van de lening en het onderpand alsmede stamgegevens in informatiesystemen, en het proces voor het identificeren van achterstanden en het beheer hieromtrent. Als onderdeel van onze controlewerkzaamheden hebben wij tevens het proces beoordeeld inzake de interne validatie van de gebruikte modellen om de benodigde voorziening voor bijzondere waardeverminderingen te berekenen alsmede de periodieke evaluatie van de in deze modellen gebruikte parameters.</p> <p>Daarnaast hebben wij gegevensgerichte controlewerkzaamheden verricht. Wij hebben de toereikendheid van de voor de voorziening gebruikte modellen getoetst door, op basis van de modeldocumentatie, na te gaan of de modellen adequaat zijn ingericht. Dit was inclusief de betrokkenheid van onze eigen kredietrisicomangement specialisten. Daarnaast hebben wij de juistheid getest van de data die worden gebruikt in het model met betrekking tot de hypotheekportefeuille per 31 december 2016 door middel van aansluiting van deze informatie met de achterliggende brongegevens. Om de uitkomsten te controleren en te onderzoeken, hebben wij een aantal alternatieve analyses uitgevoerd met betrekking tot de omvang van de voorziening voor waardeverminderingen in relatie tot de ontwikkelingen in de onderliggende hypotheekportefeuille, zoals de in- en uitstroom van achterstanden, resultaten van gedwongen verkopen en verbeteringen van de gemiddelde 'loan to value'.</p> <p>Tot slot hebben wij de volledigheid en juistheid van de toelichting met betrekking tot de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen beoordeeld om de naleving met toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.</p>

### Schattingsonzekerheid met betrekking tot de reële waarde van financiële instrumenten gerelateerd aan de DBV portefeuille

Kernpunt	<p>Reële waarde bepaling van financiële instrumenten en bijbehorende waarderingsaanpassingen kunnen subjectief zijn, met name waar in de markt sprake is van afhankelijkheid van modelmatige waardering of beperkte liquiditeit en prijsvorming. Waarderingsmethoden en gebruikte modellen kunnen inherent subjectief zijn en bevatten veronderstellingen met betrekking tot prijsstelling en aflossingsgedrag. Rekening houdend met de huidige lage rente omgeving, kunnen bestaande aflossingsmodellen hun voorspellende waarde verliezen. Het gebruik van alternatieve waarderingsmethoden en aannames kunnen leiden tot aanmerkelijk afwijkende schattingen van de reële waarde van hypotheek en bijbehorende financiële instrumenten. De bijbehorende risicomanagement toelichting is complex en afhankelijk van de kwaliteit van de data.</p> <p>Zoals beschreven in toelichting 5, 14 en 28 bij de jaarrekening, waardeert de Volksholding een deel van de hypotheekportefeuille (de 'DBV portefeuille'), swaps en de daarmee samenhangende securitisatie notes tegen reële waarde met waardemutaties verantwoord in de winst- en verliesrekening. Specifieke aandachtspunten met betrekking tot de DBV portefeuille zijn de waardering van financiële instrumenten met een hoge schattingsonzekerheid waarvoor waarneembare marktprijzen of markt parameters niet beschikbaar zijn.</p> <p>Gegeven de subjectiviteit in de schatting van de reële waarde en de potentieel relatieve hoge impact van de volatiliteit van de reële waarde van deze portefeuille op de jaarresultaten, hebben wij dit als een kernpunt voor onze controle aangemerkt.</p>
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben onafhankelijke prijsverificatie uitgevoerd en gebruikte modellen getest. Wij hebben met behulp van onze waarderingspecialisten aanvullende procedures uitgevoerd voor onderdelen met een hoger risico en schattingselement. Dit betrof tevens het onderzoeken van de aannames met betrekking tot vervroegde aflossingen en, voor zover relevant, een vergelijking van de gemaakte schattingen en keuzes met huidige veelvoorkomende keuzes in de markt en het her-testen van waarderingsmodellen.</p> <p>Tot slot hebben wij de volledigheid en juistheid van de toelichting met betrekking tot de reële waarde van deze financiële activa en passiva beoordeeld om de naleving met toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.</p>
<b>Initiële controleopdracht</b>	
Kernpunt	<p>De controle van de jaarrekening 2016 van de Volksholding is voor ons een zogenoemde initiële controleopdracht. Aanvullende overwegingen zijn van belang bij de uitvoering van initiële controleopdrachten. Extra planningsactiviteiten en overwegingen zijn vereist om een geschikte controlestrategie en controleplan vast te stellen. We maken daarbij tevens gebruik van de controlewerkzaamheden ten aanzien van de jaarrekening 2015, zoals uitgevoerd door de voorgaande accountant.</p>
Onze controleaanpak	<p>Na onze benoeming als de nieuwe accountant van de Volksholding vanaf 2016 hebben wij een transitieplan ontwikkeld, waarin specifieke planningsactiviteiten waren opgenomen om een effectieve overgang van de vorige accountant te waarborgen. De specifieke planningsactiviteiten omvatten, maar zijn niet beperkt tot, het verkrijgen van een initieel inzicht in de Volksholding en haar activiteiten, inclusief achtergrondinformatie, strategie, ondernemingsrisico's, het IT-landschap en de financiële rapportage en interne controleraamwerk, om ons te helpen bij het uitvoeren van onze risico-inschatting procedures. Wij hebben de openingsbalans en de selectie en consistente toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving beoordeeld door middel van het bespreken van de controleaanpak met de voorgaande accountant en het reviewen van hun controledossier. Daarnaast hebben wij in januari en februari 2016 diverse vergaderingen met betrekking tot de controle van de jaarrekening 2015 bijgewoond. Al het voorgaande is gebruikt als input voor ons controleplan 2016. In mei 2016 hebben wij ons controleplan 2016 besproken en afgestemd met de Audit Committee van de Volksholding en aansluitend regelmatig voortgangsrapportages en onze kernpunten voor ons controleproces verstrekt.</p>

# Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Introductie
- Het verslag van de Directie, bestaand uit het strategisch rapport, business rapport en risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement
- Bericht van de Raad van Commissarissen
- Corporate Governance
- Overige gegevens

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van de Directie en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

# Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

## Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen benoemd als accountant van de Volksholding B.V. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn tot op heden de externe accountant.

# Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

## Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

## Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;



- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Amsterdam, 8 maart 2017

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. N.M. Pul RA

# *Definitives*

Begrip	Omschrijving
Achterstand	Een klant is in achterstand als de betaling van een verschuldigd rente- en/of aflossingsbedrag meer dan een dag te laat is.
Advanced Internal Ratings Based (AIRB)	De hoogste en meest gedetailleerde methode voor berekening van de kapitaaleisen voor kredietrisico onder Basel II op basis van interne kredietrisicomodellen.
Assets under Management (AuM)	De activa, waaronder investeringsfondsen en activa van particulieren en instellingen, die professioneel worden beheerd om het beleggingsresultaat te maximaliseren.
Businessrisico	Het risico dat de verdiensten van de onderneming en diens franchisewaarde afnemen of afwijken van de verwachtingen als gevolg van onzekerheden in ondernemingsinkomsten of uitgaven benodigd voor het genereren van ondernemingsinkomsten.
Asset & Liability Comité (ALCO)	Risicocomité dat besluiten neemt over de optimale sturing van het renteresultaat, het kapitaal en de liquiditeitspositie. Het ALCO is ook verantwoordelijk voor de identificatie, controle en het beheer van de daaraan verbonden risico's met als doelstelling beheerste waardegroei op lange termijn te realiseren.
Basel I	Het Bazel I-kapitaalakkoord is de overeenkomst die in 1988 door de centrale banken van de (toenmalige) G10 is gesloten om tot een gemeenschappelijke minimumnorm voor de solvabiliteit in de bankensector te komen.
Basel II	Het Basel II-raamwerk, opgesteld door het Bazel Committee voor het banktoezicht, voorziet in een nieuwe set normen voor het vaststellen van minimale kapitaaleisen voor banken.
Basel III	De derde set Bazel-akkoorden, ontwikkeld in reactie op de financiële en bankencrisis in de periode 2007-2012. De Bazel III-normen schrijven (onder meer) een hogere kapitaaleis en verbetering van de kwaliteit van kapitaal, een betere risicodekking en de invoering van een maximum leverageratio voor.
Basispunten	Een basispunt (bp) is een honderdste deel van 1%-punt.
Bezwaarde activa	De activa die, expliciet of impliciet, aan een regeling is verpand of onderworpen, ter waarborging, zekerheidsstelling of kredietverbetering van een transactie.
Bijzonder beheer	Het service center waar dossiers terechtkomen van klanten die problemen hebben met het betalen van hypotheeklasten.
Bijzondere waardeverminderingen op leningen en overige vorderingen	Een voorziening in de winst- en verliesrekening opnemen om eventuele kredietverliezen op voorziene leningen te dekken.
CO <sub>2</sub>	Een broeikasgas dat ontstaat bij onder meer de verbranding van fossiele brandstoffen en bijdraagt aan klimaatverandering. Ook bekend als koolstofdioxide.
Compliancerisico	Het risico dat de onderneming en/of diens medewerkers niet volledig of voldoende de (strekking van) geschreven en ongeschreven regels voor gedrag en integriteit van de onderneming naleven en daarvoor verantwoordelijk kunnen worden gehouden, wat kan resulteren in reputatieverlies en/of financiële verliezen.
Concentratierisico	Het risico dat veroorzaakt wordt door grote individuele exposures of opeenstapeling van gelijkaardige individuele exposures binnen of tussen risicotypen.
Covered bonds (CB)	Covered bonds zijn gedekte financieringsinstrumenten (obligaties) met langere looptijden. Dit type obligatie verschilt van een standaardobligatie doordat een beroep kan worden gedaan op een pool van activa (dekkingsactiva). In geval van nalatigheid kan de obligatiehouder een beroep doen op de emittent en deze pool van activa.
Credit rating	De beoordeling van een credit rating agency (kredietbeoordelaar) waarbij de kredietwaardigheid van een land, bedrijf of instelling wordt aangegeven. Deze beoordeling wordt uitgedrukt in een combinatie van letters en/of cijfers.
Credit Valuation Adjustment (CVA) de Code de Directie	De marktwaarde van het tegenpartij kredietrisico ten opzichte van de (totale) marktwaarde van een derivaat. Nederlandse Corporate Governance Code de statutaire directie van de Volksholding B.V.
Default de Gedragscode	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. Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' van de Volksbank N.V.
Dekkingsgraad de RvC de Secretaris de Statuten de Volksbank de Volksholding	De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking aan van de gevormde, specifieke IFRS kredietvoorzieningen ten opzichte van de voorziene defaultleningen. de raad van commissarissen van de Volksholding B.V. de bestuurssecretaris van de Volksholding B.V. en de Volksbank N.V. de statuten van de Volksholding B.V. de Volksbank N.V. de Volksholding B.V.
Duration van het eigen vermogen	De duration van het eigen vermogen geeft de rentegevoeligheid van de marktwaarde van het eigen vermogen weer tot een parallelle verandering van de rentecurve met 1%.

Begrip	Omschrijving
Economisch kapitaal	Een schatting van de hoeveelheid kapitaal die een bank zou moeten aanhouden om met een bepaalde mate van zekerheid grotere dan verwachte verliezen op te kunnen vangen.
Executive Pricing Comité (EPC)	Risicocomité dat op een duurzaam rendabele portefeuille stuurt en hierbij een afweging tussen volume, risico en gedeelde waarde maakt. Dit gebeurt binnen de kaders van externe regelgeving, risicobeleid en het Manifest.
Exposure at Default (EAD)	De EAD is de verwachte omvang van de risicopositie als een tegenpartij in gebreke blijft.
Financial Comité (FinCo)	Comité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van de financiële en consolidatie processen, management informatie en de interne en externe verslaglegging. Het FINCO is ook verantwoordelijk voor de sturing op kosten/baten, treasury en fiscale zaken.
Gestandaardiseerde benadering (Basel II en III)	De gestandaardiseerde benadering voor het kredietrisico berekent het kredietrisico volgens een gestandaardiseerde methode, met behulp van externe kredietbeoordelingen.
Hedging	Het geheel of gedeeltelijk afdekken van een financiële positie door een transactie aan te gaan waarvan de waardeverandering tegengesteld beweegt aan de waardeverandering van de oorspronkelijke positie., vaak door middel van derivaten.
IBNR kredietvoorziening	Een algemene IFRS kredietvoorziening voor geleden maar nog niet gerapporteerde verliezen.
In default	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.
International Financial Reporting Standards (IFRS)	De IFRS, voorheen de 'International Accounting Standards' (IAS), worden opgesteld en aanbevolen door de 'International Accounting Standards Board'. Vanaf het boekjaar 2005 zijn beursgenoteerde ondernemingen in de EU verplicht IFRS toe te passen.
Juridisch risico	Het risico dat de onderneming zich niet houdt aan (i) toepasselijke wet- en regelgeving of een onvoorziene interpretatie daarvan; (ii) overeenkomsten; en het risico van (iii) niet contractuele aansprakelijkheid, waarbij het verwezenlijken van deze risico's resulteert in financieel verlies, toezichtsrechtelijke sancties of schade aan de reputatie van de onderneming. Als gevolg daarvan kan de onderneming aansprakelijk gehouden worden voor huidige en toekomstige vorderingen of kan zelf schade leiden, bij voorbeeld als gevolg van onjuist opgestelde contracten of incorrecte productdocumentatie.
Kapitaaltoereikendheid	Een maatstaf voor de financiële kracht van een bedrijf, vaak uitgedrukt in het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal of - voor banken - in de BIS-ratio.
Kapitaaltoereikendheidsrisico	Het risico dat de kapitaalpositie onvoldoende is om als buffer te dienen voor het optreden van onverwachte verliezen die kunnen optreden als één of meer risico's waaraan de onderneming blootstaat zich manifesteert.
Kredietcomité (KC)	Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van kredietrisico's binnen de risicokaders en binnen de planning- en budgetteringscyclus. Het KC stuurt en bewaakt de ontwikkeling van het kredietrisico in de portefeuilles.
Kredietequivalent	Onder het kredietequivalent verstaan we de totale som van de kosten van vervangende transacties (indien tegenpartijen hun verplichtingen niet nakomen) en het potentiële toekomstige kredietrisico. Het kredietequivalent is dan een opslagpercentage op de hoofdsom van het contract. Het opslagpercentage is afhankelijk van de aard en resterende looptijd van het contract.
Kredietrisico	Het risico dat de onderneming een financieel verlies lijdt of dat haar solvabiliteit materieel afneemt doordat een kredietnemer/tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt, of doordat de kredietwaardigheid van een kredietnemer/tegenpartij materieel verslechtert.
Liquideitsrisico	Het risico dat de onderneming niet op korte termijn kan beschikken over voldoende liquide middelen om aan financiële verplichtingen te voldoen - onder normale omstandigheden of in tijden van stress - zonder dat dit gepaard gaat met onacceptabele kosten of verliezen. Daarnaast wordt onder liquideitsrisico de kans verstaan dat de balansstructuur zich zodanig ontwikkelt dat de onderneming overmatig blootgesteld raakt aan verstoringen binnen haar fundingbronnen.
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	De Liquidity Coverage Ratio (LCR) is een indicator die inzichtelijk maakt of voldoende liquide activa aanwezig zijn om een 30-daags stress-scenario op te vangen.
Marktrisico	Het risico dat het vermogen, resultaat of de continuïteit wordt bedreigd door bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen waaraan de onderneming blootstaat.
Model Governance Comité (MGC)	Risicocomité dat de kwaliteit en uniformiteit van alle financiële risico- en waarderingsmodellen bewaakt.
Modelrisico	Het risico dat besluitvorming wordt gebaseerd op ontoereikende of onjuiste model output, veroorzaakt door onjuiste implementatie, toepassing of interpretatie van modellen.
MoU	Memorandum van Overeenstemming zoals overeengekomen tussen NLF, de Volksholding B.V. en de Volksbank N.V.
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	De NSFR heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa met stabielere vormen van funding worden gefinancierd.
Non-default	Een klant is non-default als de klant geen achterstand heeft of als de klant wel een achterstand heeft maar niet in default is.
Non-Financial Risk Comité (NFRC)	Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de sturing op de risicokaders en risicobereidheid voor niet-financiële risico's en normen en limieten op dit gebied vaststelt.
Operationeel risico	Het risico van directe of indirecte verliezen die het gevolg zijn van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van externe gebeurtenissen zoals fraude en criminaliteit.

Begrip	Omschrijving
Opties	Het contractuele recht om, gedurende een bepaalde periode of op een bepaalde datum, een bepaald aantal onderliggende aandelen of valuta tegen een afgesproken prijs te kopen (calloptie) of te verkopen (putoptie).
Preventief beheer	Een project van SNS, RegioBank en BLG Wonen dat klanten met dreigende betalingsproblemen preventief helpt.
Product Approval & Review Comité (PARC)	Risicocomité dat als taak heeft nieuwe en bestaande producten en diensten die we onze klanten aanbieden, goed te keuren en periodiek te evalueren. Sturing vindt plaats op het risicoprofiel van deze producten en diensten. Wet- en regelgeving, het belang van de klant en ons Manifest zijn hiervoor richtinggevend.
Rendement op eigen vermogen	Het rendement op eigen vermogen (ROE) is de nettowinst toekomend aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij gedeeld door het eigen vermogen.
Renterisico bankboek	Het huidige of toekomstige risico van aantasting van de economische waarde, het kapitaal en de verdiensten van het bankboek als gevolg van nadelige bewegingen in de rentestanden.
Repo	Bij een repo, ook wel 'repurchase agreement', worden effecten verkocht waarbij wordt afgesproken dat de verkoper de effecten op een bepaalde datum weer terugkoopt.
Reputatierisico	Het risico dat de reputatie van de onderneming wordt aangetast en doelstellingen niet worden behaald omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met het door de buitenwereld gedeelde beeld en oordeel over de onderneming (onder wie klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichhouders).
Residential Mortgage Backed Securities (RMBS)	RMBS, oftewel hypotheeksecuritisaties, zijn gedekte lange termijn financieringsinstrumenten. Een pool van de onderliggende activa, in dit geval zelf afgesloten woninghypotheken, zorgt voor de kasstromen naar obligatiehouders. Zie ook: securitisatie.
Securitisatie	Het structureren en bundelen van (schuld)vorderingen en het verhandelen daarvan in vorm van effecten.
Spaarhypotheken	Spaarhypotheken zijn hypotheken met een gekoppelde spaarverzekering waarbij het opgebouwde kapitaal wordt gebruikt voor terugbetaling van de hoofdsom aan het einde van de looptijd. Een Bankspaarhypothek werkt volgens hetzelfde principe met dien verstande dat sprake is van een gekoppelde bankspaarrekening.
Specifieke kredietvoorziening	Een IFRS kredietvoorziening getroffen uit hoofde van bijzondere waardevermindering indien er objectief bewijs bestaat dat de Volksbank niet in staat zal zijn om alle bedragen te incasseren die volgens de oorspronkelijke contractuele leningsvoorwaarden moeten worden ontvangen.
Stresstest	Een methode om de stabiliteit van een systeem of entiteit te testen als deze via een simulatie aan uitzonderlijke omstandigheden wordt blootgesteld.
Tier 1-kernkapitaalratio	Het kernkapitaal van een bank, exclusief preferente aandelen, uitgedrukt als percentage van het totaal van de risicoposten.
Verslaggevingsrisico	Het risico dat de financiële en niet-financiële rapportages van de onderneming substantieel onjuiste of onvolledige informatie bevatten, of dat interne en externe belanghebbenden niet tijdig kennis kunnen nemen van de rapportages.
Voorziene (impaired) defaultleningen	Leningen waarvan de klanten in default zijn en waar een specifieke IFRS kredietvoorziening voor is getroffen.

# Afkortingen

Afkorting	Omschrijving	Afkorting	Omschrijving
AC	Audit Commissie van de RvC	IFRS	International Financial Reporting Standards <sup>1</sup>
AFM	Autoriteit Financiële Markten	IIRC	International Integrated Reporting Council
AFS	Available for Sale	ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Process
AIRB	Advanced Internal Rating Based-benadering <sup>1</sup>	IRB	Internal Rating Based-benadering
ALCO	Asset & Liability Comité <sup>1</sup>	ISDA	International Swaps and Derivatives Association
ALM	Asset Liability Management	KC	Krediet Comité <sup>1</sup>
AQR	Asset Quality Review	KPI	Key Performance Indicator
ASN	Algemene Spaarbank voor Nederland	LCP	Liquideiteit Contingency Plan
AuM	Assets under Management <sup>1</sup>	LCR	Liquidity Coverage Ratio <sup>1</sup>
AvA	Algemene Vergadering van Aandeelhouders	LGD	Loss Given Default
BCBS	Basel Committee for Banking Supervision	LTRO	Long Term Refinancing Operation
BLG	Bouwfonds Limburgse Gemeenten	LtV	Loan to value
BRC	Bank Risicocomité	MBS	Mortgage Backed Securities
BRRD	Bank Recovery and Resolution Directive	MFH	Mixed Financial Holding
BSM	Balance Sheet Management	MGC	Model Governance Comité <sup>1</sup>
CAAR	Capital Adequacy Assessment Report	MKB	Midden en kleinbedrijf
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst	MoU	Memorandum van Overeenstemming
			Minimum Requirement for own funds and eligible liabilities
CCO	Chief Commercial Officer	MREL	
CDO	Collateralised Debt Obligation	MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
CEO	Chief Executive Officer	NFRC	Niet-Financieel Risicocomité <sup>1</sup>
CFO	Chief Financial Officer	NHG	Nationale Hypotheek Garantie
			Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen
CLO	Collateralised Loan Obligation	NLFI	
CO <sub>2</sub>	Koolstofdioxide <sup>1</sup>	NPS	Net Promoter Score
COO	Chief Operations Officer	NRA	National Resolution Authority
COR	Centrale Ondernemingsraad	NSFR	Net Stable Funding Ratio <sup>1</sup>
CRD	Capital Requirements Directive	PARC	Product Approval and Review Comité <sup>1</sup>
CRO	Chief Risk Officer	PD	Probability of Default
CRR	Capital Requirements Regulation	RAROC	Risk Adjusted Return On economic Capital
CSA	Credit Support Annex	RAS	Risk Appetite Statement
CVA	Credit Valuation Adjustment <sup>1</sup>	RC	Risico Commissie van de RvC
DMA	Disclosure on Management Approach	ReNomCo	Remuneratie- en Nominatie Commissie van de RvC
DNB	De Nederlandsche Bank	REV	Rendement op het Eigen Vermogen
EAD	Exposure at Default <sup>1</sup>	RMBS	Residential Mortgage Backed Securities <sup>1</sup>
EaR	Earnings at Risk	RvC	Raad van Commissarissen
EBA	European Banking Authority	RWA	Risk Weighted Assets
EC	Europese Commissie	SA	Standardised Approach
ECB	Europese Centrale Bank	SME	Small Medium Entities
EDTF	Enhanced Disclosure Task Force	SPV	Special Purpose Vehicle
EMTN	European Medium Term Note	SRB	Single Resolution Board
EPC	Executive Pricing Comité <sup>1</sup>	SREP	Supervisory Review and Evaluation Process
ES	Expected Shortfall	STP	Straight Through Processing
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats
EU	Europese Unie	TLAC	Total Loss-Absorbing Capacity
EVE	Economic Value of Equity	VaR	Value at Risk
FinCo	Financial Comité <sup>1</sup>	Wft	Wet op het financieel toezicht
FTE	Full Time Equivalent	WfZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector
GRI	Global Reporting Initiative	WSM	Waardestroommanagement
IAS	International Accounting Standard	WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw
IBNR	Incurred but not Reported		
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process		
ICF	Integrated Control Framework		

1 Zie voor een verdere uitleg van deze afkorting de definitielijst.

*Over dit verslag*



## Afbakening en reikwijdte

Wij presenteren onze niet-financiële informatie over het kalenderjaar 2016 met als doel onze belanghebbenden te informeren over onze maatschappelijke rol gerelateerd aan onze missie 'Bankieren met de menselijke maat', onze aangescherpte strategie en doelstellingen. Onder niet-financiële informatie verstaan we de niet-financiële onderwerpen die blijken uit onze materialiteitsbepaling.

De reikwijdte van de gepresenteerde niet-financiële informatie in dit jaarverslag, inclusief GRI-tabel en bijlagen, omvat de Volksbank N.V. en haar bedrijfsonderdelen en merken. In dit jaarverslag wordt in dit verband gesproken van 'de Volksbank'. Waar mogelijk rapporteren we ook data en resultaten over voorgaande jaren. De bijlagen bevatten zowel minder materiële als meer gespecificeerde data, bijvoorbeeld per bedrijfsonderdeel. De prestaties van onze leveranciers, klanten en andere actoren in onze waardeketen zijn niet meegenomen in onze cijfers, tenzij dit expliciet is vermeld. Indien niet-financiële data betrekking hebben op andere delen van de organisatie dan de Volksbank is dit aangegeven bij de betreffende data. Toekomstgerichte informatie wordt in het verslag duidelijk herkenbaar gerapporteerd als zijnde 'plannen 2017' en 'ambities'. In veel gevallen liggen aan doelen (gefundeerde) inschattingen en aannames ten grondslag.

## Managementaanpak Verantwoord Ondernemen

Verantwoord ondernemen is verankerd in de kern van de Volksbank. Als gevolg is het onderwerp niet in een centraal orgaan, maar op verschillende plekken in de organisatie belegd. Naast overkoepelende verantwoordelijkheid voor het onderwerp, geven we specifiek aandacht aan duurzaam investeringsbeleid, duurzaamheid en het manifest, onderwerpen die zijn belegd in aparte afdelingen.

### Overkoepelend

De voorzitter van de Directie draagt de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en implementatie van het beleid voor verantwoord ondernemen. De directeur strategie is, als lid van het strategisch overleg, verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de strategie voor verantwoord ondernemen. De implementatie van de strategie is belegd bij diverse onderdelen van de bank.

De manager verantwoord ondernemen rapporteert aan de directeur strategie en het strategisch directieoverleg en is verantwoordelijk voor de coördinatie van en de dagelijkse aansturing op diverse niet-financiële onderwerpen. Dit betekent onder meer dat zij relaties onderhoudt met relevante 'belanghebbenden' binnen en buiten de bank.

De afdeling verantwoord ondernemen rapporteert eens per kwartaal aan de Directie over de voortgang op doelstellingen en om nieuwe voorstellen of ontwikkelingen te bespreken. Verder coördineert de afdeling de rapportage en dataverzameling met betrekking tot niet-financiële onderwerpen in het jaarverslag, de stakeholderdialoog en monitoring en evaluatie van doelstellingen. Ook heeft de afdeling de verantwoordelijkheid om gegevens aan te leveren voor diverse externe benchmarks.

De Volksbank heeft een raad van advies om, naast de stakeholderdialoog, voldoende reflectie vanuit de buitenwereld te krijgen op thema's die van belang zijn voor de organisatie. De raad komt drie keer per jaar bij elkaar en bestaat uit zeven leden uit het bedrijfsleven, de politiek, de wetenschap en maatschappelijke organisaties. De raad van advies behandelt thema's die variëren van strategische tot operationele onderwerpen en van verantwoord ondernemen en manifest tot aan merkpositionering.

## Investeringsbeleid

Intern vindt afstemming plaats met de afdeling duurzaamheidsbeleid & onderzoek van ASN Bank, de directeur manifest en de directeur duurzaamheid. Extern gaat het onder meer om het onderhouden en aanhalen van contacten met ngo's, andere financiële instellingen, wetenschappers, politici en media.

ASN Bank neemt het voortouw bij het onderhouden en implementeren van het investeringsbeleid, het beleid om te komen tot een klimaatneutrale balans in 2030 en het opzetten van andere initiatieven op het gebied van mensenrechten en biodiversiteit. Daarnaast zijn er relaties met commerciële afdelingen en stafafdelingen om ondersteuning te bieden bij het vaststellen van doelstellingen (kpi's) en daadwerkelijk uitvoeren van deze doelstellingen. Deze afdelingen hebben de taak om de doelstellingen te realiseren. Het betreft het service center zakelijk beheer, financial markets en duurzaam wonen.

## Manifest

Om het manifest verder te verankeren is op directieniveau een specifieke functie toegevoegd. De directeur manifest coördineert met name de culturele aanpassingen die samenhangen met de implementatie van de kerngedachten van het manifest.

## Duurzaamheid

In 2016 is ook de positie van directeur duurzaamheid van de Volksbank gecreëerd om zorg te dragen voor de praktische uitwerking van de klimaatneutraal ambitie van de bank. Deze positie bestaat verder uit het aanscherpen van de identiteit en de positionering van de merken van de Volksbank alsmede het onderhouden en uitbouwen van het maatschappelijk netwerk.

# Dataverzameling en rapportage

## Richtlijnen

Dit verslag is gepubliceerd op 9 maart 2017 en opgesteld conform de 'In Accordance' optie 'core' van de GRI G4-richtlijn van het Global Reporting Initiative (GRI). Het proces van bepalen van materiële onderwerpen en rapportageprioriteiten is weergegeven in de paragraaf Materialiteitbepaling in deze bijlage. Het verslag biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties van de Volksbank in 2016 en is gebaseerd op de onderwerpen die door de Directie en onze belanghebbenden als materieel zijn bestempeld. Meer statische onderwerpen, zoals ons verantwoord investeringsbeleid en verantwoord inkoopbeleid worden gerapporteerd in de GRI Index of op onze [website](#). Hetzelfde geldt voor minder materiële onderwerpen.

Dit verslag laat conform de aanbevelingen vanuit het International Integrated Reporting Council (IIRC) zien hoe we in 2016 op financieel en niet-financieel vlak waarde hebben gecreëerd voor onze belanghebbenden.

## Dataverzameling

De kwantitatieve en kwalitatieve informatie in dit verslag is verzameld aan de hand van kwalitatieve interviews en kwantitatieve dataverzoeken. We spreken hiervoor de verantwoordelijken aan binnen de bedrijfsonderdelen en stafafdelingen (projectmanagers, beleidsmedewerkers, programmamanagers, etc.). Zij leveren de uitgevraagde kwantitatieve data op en geven dagelijks sturing aan de niet-financiële onderwerpen. Aanvullende gegevens komen uit centrale of specifieke informatiesystemen, zoals data over de samenstelling van onze hypotheekportefeuille, gegevens over medewerkers en over milieuprestaties.

De gerapporteerde niet-financiële data hebben betrekking op het verslagjaar 2016. Met uitzondering van de milieuprestaties van de bedrijfsvoering, deze worden gerapporteerd op basis van de realisatieprestaties van het vierde kwartaal van 2015 tot en met het derde kwartaal van 2016.

De afdeling verantwoord ondernemen toetst de verkregen data door middel van een aannemelijkheidscontrole.

## Rapportageproces

Toetsing en controle van de inhoud van het verslag vindt vervolgens plaats in de bedrijfsonderdelen en door de diverse stafafdelingen. De afdeling interne audit heeft een jaarlijks budget voor onderzoeken naar duurzaamheidsonderwerpen. In 2016 is onderzoek verricht naar integrated reporting en onze klimaatneutrale balans-doelstelling. De uitkomsten en vervolgacties van deze onderzoeken worden gecommuniceerd aan de Directie en op kwartaalbasis gemonitord.

In 2016 is de strategie van de Volksbank verder aangescherpt, waarbij het creëren van gedeelde waarde voor onze belanghebbenden centraal staat. We hebben een set doelstellingen geïntroduceerd om onze strategie te realiseren. Onderdeel daarvan is een nieuwe kpi op de gewogen klanttevredenheid van de Volksbank en aangescherpte en gedetailleerde kpi-normen voor de overige doelstellingen. We ambiëren deze doelstellingen en onze verslaglegging hierover de komende jaren verder te verbeteren, met name de introductie van een doelstelling op het thema financiële weerbaarheid. Ook willen we de bijdrage van onze klimaatneutraal doelstelling aan de klimaatdoelstelling van Parijs in kaart brengen (science-based target-setting).

## Berekening CO<sub>2</sub> emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering

Onze bedrijfsvoering is netto klimaatneutraal en stoot dus geen CO<sub>2</sub> meer uit. Dat realiseren we door zoveel mogelijk groene energiebronnen aan te kopen. Waar die nog niet of zeer beperkt beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld voor autobrandstoffen en aardgas, compenseren we onze resterende CO<sub>2</sub>-uitstoot door na afloop van het boekjaar Gold Standard credits aan te schaffen. Hiermee wordt geïnvesteerd in efficiënte kookfornuizen (cookstoves) in Ghana waarmee de CO<sub>2</sub>-uitstoot daar wordt verlaagd. Dat we al klimaatneutraal zijn weerhoudt ons niet om te blijven werken aan een vermindering van ons absolute energieverbruik en een verdere vergroening van de energiebronnen die wij gebruiken. Om onze voortgang te monitoren, rapporteren jaarlijks de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering op basis van scope 1, 2 en 3 van het Greenhouse Gas Protocol.

Scope 1: alle directe CO<sub>2</sub>-emissies veroorzaakt door brandstoffen die wij zelf inkopen en verbruiken (aardgas voor de verwarming van kantoren en de brandstof voor onze leaseauto's).

Scope 2: indirecte CO<sub>2</sub>-emissies in onze bedrijfsvoering (verbruik elektriciteit).

Scope 3: overige indirecte CO<sub>2</sub>-emissies waar we zelf niet de inkoop van verzorgen en directe uitstoot. Dit betreft onder meer het woon-werkverkeer van onze medewerkers zonder leaseauto's en het verbruik door externe partijen waar wij diensten van afnemen (zoals vliegverkeer).

## Berekening CO<sub>2</sub> emissies klimaatneutrale winst- en verliesrekening

De Volksbank heeft in 2015 de PRI Montreal Pledge ondertekend. Dat betekent dat we transparant rapporteren over de impact die onze investeringen hebben op het klimaat. In ons jaarverslag rapporteren we over onze CO<sub>2</sub> winst-en-verliesrekening om aan te geven hoe ver we zijn met onze doelstelling om in 2030 klimaatneutraal te zijn met al onze activa op de balans. Met de CO<sub>2</sub> winst-en-verliesrekening hebben we de CO<sub>2</sub>-uitstoot van vrijwel alle (95%) balansposten van de Volksbank in kaart gebracht. Het GHG Protocol 'Corporate Value Chain Standard' biedt handvatten om de scope 3-emissies in kaart te brengen en te rapporteren. Hiertoe behoren ook de emissies van activa, die worden gerapporteerd onder scope 3,

categorie 15, Investerings. Categorie 15 is voor banken de meest materiële categorie. Aangezien er nog geen officiële methodologie is om de CO<sub>2</sub>-uitstoot in categorie 15 in kaart te brengen, heeft de Volksbank de methodologie van ASN Bank overgenomen en voor enkele bedrijfsactiviteiten uitgebreid. De CO<sub>2</sub>-berekeningen zijn opgezet door het externe adviesbureau Ecofys en worden uitgevoerd volgens de operationele controlemethode van het GHG-protocol.

De dataverzameling en berekening voor de klimaatneutrale winst-en-verliesrekening vinden elk kwartaal plaats. De gegevens worden intern gecontroleerd door de afdeling verantwoord ondernemen en de afdeling duurzaamheidsbeleid en onderzoek van ASN Bank en gerapporteerd in QBR's en risicorapportages. Ecofys controleert de berekeningen en analyseert de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd als een winst-en-verliesrekening vergelijkbaar met de gangbare financiële accountingmethoden. De emissies van de Volksbank worden getoond als verlies voor het klimaat en de vermeden emissies worden gezien als winst voor de klimaatbalans. Om 100% klimaatneutraal te worden, moet het CO<sub>2</sub>-verlies gelijk zijn aan de CO<sub>2</sub>-winst.

We brengen de onzekerheidsmarge van de berekeningen als gevolg van aannames in de methodologie in kaart. In 2016 bedroeg de totale onzekerheidsmarge 18% (2015: 17%). De data over de activa die CO<sub>2</sub> vermijden zijn relatief betrouwbaar (7% onzekerheidsmarge) in vergelijking met de activa die CO<sub>2</sub> veroorzaken (20% onzekerheid). De onzekerheid aan de verlieskant wordt vooral veroorzaakt doordat we nog geen zicht hebben op het werkelijk energieverbruik van onze klanten. In plaats daarvan werken we met een gemiddeld gas- en elektriciteitsverbruik per energielabel. De energielabels zijn verkregen uit de database van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Voor definitieve labels werken we met de meest recente jaareinde labelsamenstelling, zodat we ook mutaties in definitieve labels in de berekening meenemen. De voorlopige energielabels zijn gebaseerd op de RVO-database van eind 2014. Het werken met energielabels in plaats van werkelijk energieverbruik brengt een onzekerheid van circa 20% met zich mee. Een tweede onzekerheid is het gebrek aan Eurostat data over de CO<sub>2</sub> emissies van een aantal Europese landen. Hierdoor kunnen wij nog geen betrouwbare berekening maken van de klimaatimpact van sommige staatsobligaties. In plaats daarvan werken we met de gemiddelde klimaatimpact van de landen waarvan we wel gegevens hebben. In 2017 willen we verdere stappen zetten met het verbeteren van de datakwaliteit. Zo hebben we in samenwerking met andere financiële instellingen een verzoek ingediend om, volledig geanonimiseerd, het werkelijk energieverbruik van onze hypotheekklanten te kunnen gebruiken.

De complete methodologie is op onze [website](#) gepubliceerd en biedt een gedetailleerd overzicht van de gemaakte berekeningen, gehanteerde definities en meetmethoden. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de gemaakte aannames en de beperkingen die inherent zijn aan de methodologie. In 2016 zijn geen wijzigingen in de methodologie doorgevoerd. Restatements van eerder gerapporteerde resultaten vinden plaats indien de wijzigingen een significante impact hebben op het gerapporteerde percentage (minstens 10%) en ten tijde van de berekening bekend konden zijn. In 2016 hebben om deze reden aanpassingen plaatsgevonden in de emissiefactoren voor enkele green bonds, als gevolg van de herclassificatie van enkele green bonds en het beschikbaar komen van specifiekere informatie over werkelijke vermeden emissies. Daardoor zijn de resultaten over 2015 lager dan in het jaarverslag van 2015 werd gerapporteerd: 20% klimaatneutraal in plaats van 22%.

## Totstandkoming resultaten overige niet-financiële onderwerpen

De Volksbank meet de Net Promoter Score (NPS) op kwartaalbasis voor alle merken. Het gaat daarbij om de relationele NPS, waarbij de klant het tevredenheidsoordeel (in termen van waarschijnlijkheid van aanbevelen) in het algemeen uitspreekt en niet specifiek in de context van een concre(t)e contact of

transactie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een externe partij. Elk kwartaal wordt per merk een representatieve steekproef getrokken uit een extern consumentenpanel. De steekproefgrootte wisselt per merk en varieert tussen de 500 en 1.000 klanten. Het totaalresultaat van de NPS voor de Volksbank wordt berekend als gewogen gemiddelde op basis van het totaal aantal klanten per merk en gerapporteerd op basis van het resultaat in het laatste kwartaal. Ook de rapportage voor de merken vindt plaats op basis van het resultaat in het laatste kwartaal van de verslagleggingsperiode.

De eNPS wordt eenmaal per jaar gemeten als onderdeel van het jaarlijkse medewerkersonderzoek. Het onderzoek wordt door een externe partij uitgevoerd onder alle medewerkers van de Volksbank. In het onderzoek wordt medewerkers gevraagd of zij de Volksbank als werkgever zouden aanraden bij anderen. De eNPS geeft aan hoe de zogenaamde criticasters (collega's die de Volksbank als werkgever afraden) en promoters (collega's die de Volksbank aanraden) zich tot elkaar verhouden. Een score tussen de 1 en 6 betekent dat de medewerker de Volksbank als werkgever afraadt. De scores 7 en 8 worden gezien als passieve scores en medewerkers die een 9 of 10 geven zijn promoters. Het eNPS resultaat is de gewogen score over alle deelnemende medewerkers.

We rapporteren de beschikbaarheidspercentages van internetbankieren, mobiel bankieren en iDeal in lijn met de methodologie gebruikt voor de Vertrouwensmonitor van de NVB. De percentages geven de objectieve beschikbaarheid tijdens primetime uren. De scores voor iDeal zijn gebaseerd op de periode maart 2016 t/m augustus 2016. De scores van internetbankieren en mobiel bankieren zijn gebaseerd op de periode juli 2015 t/m juni 2016. Als primetime voor internet- en mobielbankieren zijn deze tijdvakken beschouwd: op werkdagen en zaterdag van 7.00 tot 1.00 uur en op zon- en feestdagen van 8.00 tot 1.00 uur. De nachtelijke uren zijn niet meegerekend omdat de banken dan veelal systeemonderhoud uitvoeren. De gestelde normen voor de beschikbaarheid van iDeal zijn:

- norm primetime van 07.00 uur tot 01.00 uur: 99,5%
- norm non-primetime van 01.00 uur tot 07.00 uur: 93,5%

## Materialiteitsbepaling

De materialiteitsbepaling wordt jaarlijks uitgevoerd voordat het jaarverslag wordt samengesteld. Zo stemmen we de informatie die we verstrekken af met de informatiebehoefte van onze belanghebbenden. De Directie keurt de materialiteitsbepaling goed. In 2016 hebben we een uitgebreide materialiteitsanalyse uitgevoerd met een kwantitatieve enquête onder bijna 400 interne en externe belanghebbenden. De wensen en verwachtingen van belanghebbenden hebben we weergegeven in de materialiteitsbepaling.

De materialiteitsbepaling is gebaseerd op vijf stappen:

1. Bepalen longlist van relevante onderwerpen  
Om de materialiteit van onderwerpen te kunnen vaststellen, is het van belang te bepalen of we met een volledige lijst van onderwerpen werken. Om dit te bepalen hebben we een longlist van onderwerpen vastgesteld op basis van een uitgebreide analyse van verschillende bronnen, zoals consumentenonderzoeken, jaarverslagen van andere financiële instellingen en berichtgeving in de media.
2. Longlist vertalen naar shortlist  
De longlist van onderwerpen wordt ingekort tot een shortlist door te bepalen hoe vaak een onderwerp in de uitgebreide analyse naar voren is gekomen.
3. Stakeholderonderzoek om externe prioriteit te bepalen  
Alle onderwerpen uit de shortlist zijn voorgelegd aan de belanghebbenden, die zijn onderverdeeld in de vier groepen uit ons gedeelde waarde-model:
  - Medewerkers en franchisenemers
  - Klanten
  - Aandeelhouders, toezichthouders en rating agencies<sup>14</sup>

<sup>14</sup>Om de consistentie met gedeelde waarde te behouden is een brede definitie van Aandeelhouder gebruikt

- Maatschappij, bestaande uit: brancheorganisaties, maatschappelijke organisaties, kennisinstituten, leveranciers  
De selectie van belanghebbenden vindt plaats op basis van partijen die een invloed hebben op de Volksbank of waar de Volksbank een invloed op heeft. Belanghebbenden werd gevraagd om elk onderwerp te scoren op een schaal van 1 tot 4. Het resultaat is een prioriteitscore op elk onderwerp.

4. Interne prioritering van onderwerpen  
We maken een inschatting van de interne rapportageprioriteit voor alle onderwerpen op de shortlist op basis van vijf criteria, zoals onze invloed en impact op het onderwerp, het risico als we hier niets aan doen en de aansluiting bij onze strategie en beleid. Dit voorstel is voorgelegd aan de Directie en is waar op enkele punten aangepast.
5. Opstellen materialiteitsmatrix  
Op basis van de inzichten uit de analyse is een materialiteitmatrix opgesteld. De x-as van de matrix is vastgesteld op basis van uitkomsten van stap 4. De y-as is vastgesteld op basis van de prioriteitscores van de belanghebbenden van de Volksbank (stap 3). De materialiteitsmatrix is weergegeven in [paragraaf 1.7 In gesprek met stakeholders](#) van dit verslag. De matrix maakt duidelijk hoe we over onderwerpen rapporteren. Over de onderwerpen in de rechterbovenhoek rapporteren we in het jaarverslag, de overige onderwerpen kunnen ook terugkomen in een bijlage of op de website.

## Externe assurance

Om onze belanghebbenden meer vertrouwen te geven over de betrouwbaarheid van onze data en informatie, hebben we accountantskantoor EY gevraagd om de niet-financiële informatie in het jaarverslag van de Volksbank N.V. te verifiëren en te voorzien van een verklaring met een 'beperkte mate van zekerheid'. De werkzaamheden van EY zijn uitgevoerd in overeenstemming met de Assurance Standaard 3810N 'Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen' zoals deze is opgesteld door de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Wij verwijzen naar het jaarverslag van de Volksbank N.V. voor het assurance-rapport van de onafhankelijke accountant.

De niet-financiële informatie wordt beschreven in de hoofdstukken 1 en 2, en de bijlagen Aanvullende stakeholder informatie, Over dit verslag en de GRI-tabel. Alle bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit jaarverslag. We hechten belang aan de verificatie van deze delen van het verslag om daarmee de betrouwbaarheid, volledigheid en transparantie te onderstrepen richting onze belanghebbenden. Toekomstgerichte informatie wordt niet van assurance voorzien.

## Externe benchmarks

In het jaarlijkse algemene beleidsonderzoek van de Eerlijke Bankwijzer (Jaarupdate 2016) eindigden zowel de Volksbank als ASN Bank in de top 3 van banken met het meest duurzame beleid. We behaalden maar liefst één tien en acht negens. Op de website van de Eerlijke Bankwijzer zijn onze prestaties te vergelijken met andere banken.

Ons jaarverslag wordt beoordeeld in de jaarlijkse Transparantiebenchmark van het ministerie van Economische Zaken. De Transparantiebenchmark is een jaarlijks onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van maatschappelijke verslaggeving bij Nederlandse ondernemingen. Ongeveer 500 bedrijven nemen hieraan deel. Het jaarverslag 2015 behaalde een score van 184 punten, een stijging van 12 punten ten opzichte van vorig jaar. Daarmee stegen we van de 27e plaats naar plek 23. Financiële instellingen scoren relatief hoog in de Transparantiebenchmark, met onze 23e plaats behoren we tot de middenmoot.

## De Volksbank stelt uw mening over dit verslag op prijs

Wij nodigen alle belanghebbenden uit, waaronder maatschappelijke organisaties, om vragen te stellen, klachten kenbaar te maken en tips te delen via [verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl](mailto:verantwoord.ondernemen@devolksbank.nl)

Overige stakeholder-  
informatie



## Lobbygesprekken

De Volksbank heeft met ingang van 2016 geen specifieke afdeling meer die zich bezig houdt met lobbyactiviteiten en contacten met politieke partijen en beleidsmakers. We zijn van mening dat lobbypraktijken niet passen bij het maatschappelijke profiel van de Volksbank. Onze contacten met overheden, wetgevers en beleidsmakers vinden (passief) plaats via onze lidmaatschappen bij brancheorganisaties zoals de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de European Savings and Retail Banking Group (ESBG) en de World Savings and Retail Banking Institute (WSBI). Onze lidmaatschappen en de richtlijnen die we onderschrijven publiceren we op onze [website](#).

Wat betreft onderwerpen die voor de Volksbank van materieel belang zijn, kunnen inhoudelijke experts contact hebben met beleidsmakers, politieke partijen en overheden. In de praktijk gebeurt dit op een beperkt aantal onderwerpen en doorgaans via betrokkenheid in werkgroepen van de NVB en ESBG-WSBI. Het gaat dan bijvoorbeeld om position papers, antwoorden op formele consultaties door (nationale) overheden aangaande aanstaande financiële regelgeving, 'Bouwsparen' en de verzelfstandiging van de Volksbank. De betrokken experts zijn verantwoordelijk voor de gesprekken en het vertegenwoordigen van de positie van de Volksbank. Beslissingen – indien van toepassing – van de experts worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Directie van de Volksbank. Zij draagt eindverantwoordelijkheid voor de gekozen standpunten. Maurice Oostendorp (CEO) is daarnaast lid van de directie van de NVB en de ESBG, waar belangrijke sector brede standpunten en lobbyactiviteiten worden besproken.

## Raad van Advies

De Volksbank heeft een Raad van Advies die zich vanuit een maatschappelijk perspectief buigt over de toekomstplannen, dilemma's en vraagstukken waar we als bedrijf mee te maken hebben. In de Raad van Advies zitten leden die afkomstig zijn uit verschillende geledingen in het maatschappelijk middenveld. Op deze manier organiseren we extra kritisch vermogen en advies, die de Volksbank helpt om de maatschappelijke positionering te verbeteren. De samenstelling van de raad is in 2016 ongewijzigd gebleven: Gerhard van den Top (voorzitter), Peter Verhaar, Giuseppe van der Helm, Fokko Wientjes, Henriëtte Prast, Melek Usta en Jaap Smit.

In 2016 is de Raad van Advies driemaal bijeengekomen. De raad heeft uitgebreid gediscussieerd over de aanscherping van onze strategie, en is daarbij ingegaan op gedeelde waarde, de positionering als maatschappelijke bank, het centraal stellen van de klant en meer specifiek over kpi's (zoals financiële weerbaarheid en medewerkers). Naast de bijeenkomsten hebben ook individuele gesprekken met de leden plaatsgevonden; ze zijn ook buiten de RvA om geconsulteerd. Peter Verhaar heeft bijvoorbeeld in 2016 op een bijeenkomst voor leidinggevenden gesproken over de kracht van 'retail' bankieren.

## Bedrijfsvoering klimaatneutraal

Meer dan 99% van onze totale CO<sub>2</sub>-impact wordt veroorzaakt door de activa op onze balans en slechts 1% door onze kantoren en mobiliteit. Toch vinden we onze ambitie om een duurzame bank te zijn niet geloofwaardig zonder een groene eigen bedrijfsvoering. Daarom stellen we ons ten doel een 100% klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben. Ook willen we doorgaan met het besparen van energie, zodat we steeds minder CO<sub>2</sub>-uitstoot hoeven te compenseren.

In 2016 waren we net als in de afgelopen jaren al 100% klimaatneutraal doordat we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot hebben gecompenseerd met Gold Standard certificaten. De CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze kantoren en mobiliteit is met 8% afgenomen ten opzichte van 2015. De reductie is vooral veroorzaakt door minder vliegreizen en zakelijke kilometers.

Het grootste deel (ongeveer 50%) van de uitstoot van de bedrijfsvoering komt voor rekening van mobiliteit. In 2016 hebben we daarom onderzocht hoe we onze mobiliteit verder kunnen verduurzamen. Dat heeft geresulteerd in een nieuwe leaseregeling die in januari 2017 is ingegaan. Waar mogelijk is elke nieuw te bestellen leaseauto 100% elektrisch. Daarnaast is het voor leaserijders makkelijker gemaakt om ook voor woonwerk verkeer met het openbaar vervoer te reizen. We zetten daarmee een eerste stap op weg naar een volledig elektrisch en klimaatneutraal wagenpark en het behalen van onze klimaatdoelstellingen. Onze ambitie voor 2017 is duurzaam reizen te stimuleren voor woon-werkverkeer en zakelijk verkeer. De voorstellen gaan uit van meer flexibiliteit, het belonen van OV-gebruik en het ontmoedigen van reizen met auto's op fossiele brandstoffen.

Categorie	Enheid	2016	2015	Mutatie	2014
<b>Energieverbruik kantoren</b>					
Groen gas	GJ	6.407	6.552	-2%	7.156
Stadsverwarming <sup>1</sup>	GJ	6.383	6.586	-3%	5.119
Generatoren	GJ	-	-	0%	12
Groene stroom <sup>2</sup>	GJ	30.590	24.755	24%	25.361
<b>Totaal energieverbruik</b>	GJ	<b>43.380</b>	<b>37.893</b>	<b>14%</b>	<b>37.648</b>
Energieverbruik per fte <sup>3</sup>	GJ	12	14,4	-17%	11,8
Energieverbruik per m <sup>2</sup>	GJ	1	0,8	-5%	0,8
<b>Aandeel groen energieverbruik kantoren</b>					
<b>% Groene stroom</b>	% van totaal	100%	100%	0%	100%
<b>% Groene energie</b>	% van totaal	85%	83%	3%	86%
<b>CO<sub>2</sub>-emissies</b>					
Verwarming	ton	499	482	4%	493
Lease auto's	ton	2.159	2.288	-6%	2.344
<b>Scope 1</b>	<b>ton</b>	<b>2.658</b>	<b>2.770</b>	<b>-4%</b>	<b>2.837</b>
Elektriciteit	ton	4.469	3.191	40%	3.297
<b>Scope 2</b>	<b>ton</b>	<b>4.469</b>	<b>3.191</b>	<b>40%</b>	<b>3.297</b>
Vluchten <sup>4</sup>	ton	138	174	-21%	365
Woonwerk verkeer	ton	2.223	1.989	12%	3.674
Zakelijk verkeer	ton	794	1.332	-40%	780
<b>Scope 3</b>	<b>ton</b>	<b>3.155</b>	<b>3.495</b>	<b>-10%</b>	<b>4.819</b>
Bruto CO <sub>2</sub> -emissies	ton	10.283	9.456	9%	10.953
Netto CO <sub>2</sub> -emissies	ton	5.431	5.894	-8%	7.249
CO <sub>2</sub> in tonnen per fte	ton	1,5	1,8	-15%	2,0
<b>Vervoersmodaliteit</b>					
Lease auto's <sup>5</sup>	km	9.123.504	9.649.224	-5%	10.004.033
Vluchten <sup>4</sup>	km	667.442	906.696	-26%	1.939.547
Woon-werk verkeer (auto) <sup>6</sup>	km	6.526.675	6.551.292	0%	11.554.574
Woon-werk verkeer (ov)	km	16.123.815	14.128.706	14%	20.457.606
Zakelijk Verkeer (auto) <sup>6</sup>	km	3.607.031	3.245.537	11%	3.503.435
Zakelijk Verkeer (ov)	km	-	-	0%	726.199
<b>Totaal Vervoersmodaliteit</b>	<b>km</b>	<b>36.048.468</b>	<b>34.481.455</b>	<b>5%</b>	<b>48.185.394</b>
Kilometers per fte	km	10.856	11.315	-4%	13.600
<b>Papierverbruik</b>					
Papier	ton	605	639	-5%	685
Papier in kg per fte	kg per fte	168	192	-13%	193
<b>Afval<sup>7</sup></b>					
Restafval	ton	134	156	-14%	95
GFT	ton	23	55	-58%	33
KCA	ton	1	0,8	45%	0,3
Bedrijfsafval	ton	8	10	-20%	5
Papier en kartonafval	ton	116	137	-15%	112
Plastic	ton	11	25	-56%	15
<b>Totaal afval</b>	<b>ton</b>	<b>293</b>	<b>383</b>	<b>-23%</b>	<b>261</b>
Aandeel afval	%	46%	41%	12%	36%
Afval in kg per fte	kg per fte	81	115	-29%	82

1 In 2015 is op het hoofdkantoor een extra pand in gebruik genomen (C-pand)

2 In 2016 is ook het energieverbruik van de winkels opgenomen in onze cijfers, wat in 2015 en 2014 nog niet het geval was. In de cijfers 2016 is een verbruik groen gas van 1.455 GJ (resultierend in 87 ton bruto CO<sub>2</sub>-emissies) en een verbruik groene stroom van 7.130 GJ (resultierend in 1.042 ton bruto CO<sub>2</sub>-emissies) opgenomen gerelateerd aan het energieverbruik van de winkels.

3 Uitgangspunt is het aantal fte met als standplaats de grote kantoren.

4 Resultaat 2014 is o.b.v. een aanname van de verdeling van vluchten van voormalig SNS REAAL over bank en verzekeraar

5 Vanaf 2016 zijn de cijfers van leaseauto's in kilometers ingevuld. De cijfers van 2015 en 2014 zijn hierop aangepast

6 Resultaten van 2014 en 2015 zijn herzien i.v.m. een hertelling van de zakelijke vervoerskilometers

7 De retailorganisatie is in 2015 voor het eerst meegenomen in de afvalcijfers

## IMVO-bankenconvenant

De banken in Nederland hebben de Nederlandse Vereniging van Banken gevraagd om voor de bankensector een IMVO-convenant tot stand te brengen. De Volksbank ondertekende het convenant op 28 oktober, tegelijk met de Nederlandse Vereniging van Banken, andere financiële instellingen, de overheid, vakbonden en non-gouvernementele organisaties.

Het convenant heeft tot doel het risico van mensenrechten schendingen als gevolg van financierings- en investeringsbeslissingen van in Nederland gevestigde banken te verminderen. Daarbij kan het gaan om aspecten als arbeidsomstandigheden, vakbondsvrijheid, kinderarbeid, en landrechten. Dat gebeurt onder meer door de implementatie van de UN Guiding Principles for Business and Human Rights (UNGPs) en de OESO Richtlijnen voor multinationale Ondernemingen verder te operationaliseren.

Om van elkaar te kunnen leren zullen de deelnemende partijen gezamenlijk onderzoek doen en ervaringen (best practices) delen over succesvolle manieren om invloed uit te oefenen op bedrijven in risicosectoren. Ook hebben de partijen afgesproken dat analyses worden uitgevoerd van specifieke risicosectoren. Als eerste zijn dit de palmolie-, cacao- en goudsector. Om de uitvoering van dit convenant te ondersteunen wordt een stuurgroep ingesteld.



# *Disclaimer*

De toekomstgerichte uitspraken in dit jaarverslag zijn alleen van toepassing op de datum van publicatie van dit verslag. De Volksholding is niet voornemens om deze toekomstgerichte uitspraken publiekelijk te actualiseren of te herzien ter verwerking van gebeurtenissen of omstandigheden die zich voordoen na de datum van dit verslag, en aanvaardt daartoe geen enkele verantwoordelijkheid. De lezer moet echter wel rekening te houden met eventuele verdere op de toekomst gerichte mededelingen die de Volksholding B.V. kan doen in haar tussentijdse verslagen.