

de volksholding

Jaarverslag 2017

2017

de volksbank

De Volksbank is de vierde retailbank actief op de Nederlandse markt met een focus op hypotheeken, betalen en sparen. Het bedrijf voert vier merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Elk merk heeft een eigen identiteit en uitstraling. De Volksbank wil op een mensgerichte, efficiënte en duurzame manier voorzien in de specifieke financiële behoeften van haar klanten.

asn bank

Zo maakt geld gelukkig

Met geld kun je veel invloed uitoefenen om de wereld mooier te maken. Voor onszelf en volgende generaties. Daarom investeert ASN Bank in duurzame ontwikkeling. 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'.

Betalen, sparen en beleggen

Distributie: Online en mobiel



BLGwonen

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 betere 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.

Hypotheeken

Distributie: Onafhankelijke adviseurs

RegioBank

Dichtbij en betrokken

RegioBank is de bank 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.

Betalen, sparen en hypotheeken

Distributie: 528 zelfstandige adviseurs, online en mobiel



SNS

Heel normaal. SNS

SNS wil er zijn voor de gewone Nederlandse consument. Een koers die goed past bij de oorsprong van SNS. De bank laat zien dat bankieren anders kan, zonder poespas, passend bij wat de klant nodig heeft. Met haar no-nonsensementaliteit is SNS 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.

Betalen, sparen, hypotheeken en verzekeringsproducten

Distributie: 197 SNS-winkels, online en mobiel

Introductie

Welkom in het jaarverslag van de Volksholding

Introductie

Voor je ligt het jaarverslag van de Volksholding B.V. (de Volksholding) over het jaar 2017. De Volksholding 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 (RvC) van de Volksholding vormen een personele unie met de statutaire directie en de Raad van Commissarissen van de Volksbank.

Alle verplichte informatie over de bedrijfsvoering van de Volksbank is opgenomen in het jaarverslag van de Volksbank welke separaat wordt gedeponereerd en gepubliceerd. De gehanteerde waarderingsgrondslagen zijn in de jaarrekening voor de Volksholding en de Volksbank gelijk.

Het jaarverslag van de Volksholding wijkt op de volgende punten af van het jaarverslag van de Volksbank:

- De kapitalisatietabel (3.6.5 kapitalisatie)
- Bericht van de Raad van Commissarissen (hoofdstuk 4)
- Corporate Governance (hoofdstuk 5)
- In de geconsolideerde jaarrekening is de algemene informatie geschreven vanuit het perspectief van de Volksholding
- Andere wijzigingen in de geconsolideerde jaarrekening:
 - Geconsolideerde balans (eigen vermogen)
 - Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen
 - Toelichting 21 Verbonden partijen
 - Toelichting Dividend
- De enkelvoudige jaarrekening (perspectief vanuit de Volksholding)
- Controleverklaring van de accountant
- Disclaimer

Presentatie van informatie

De financiële gegevens in dit jaarverslag zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aangenomen door de Europese Unie (EU IFRS). Daarnaast voldoen de financiële gegevens aan de vereisten zoals opgenomen in Titel 9, Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

De niet-financiële informatie in dit verslag is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standards (Sustainability Reporting Guidelines of the Global Reporting Initiative) en voldoet aan de EU-directive. Informatie over de basis voor niet-financiële verslaggeving is terug te vinden in de bijlage Over de niet-financiële informatie in dit verslag.

Informatie over kapitaal en risicoposities voor 2017 en vergelijkende cijfers over 2016 worden gerapporteerd onder het Basel III raamwerk (CRD IV/CRR). Daarnaast voldoet het onderdeel Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement aan de Enhanced Disclosure Task Force (EDTF) vereisten. Informatie over Pillar 3 (onderdeel van de CRR) is terug te vinden in een aparte rapportage op de website van de Volksbank.

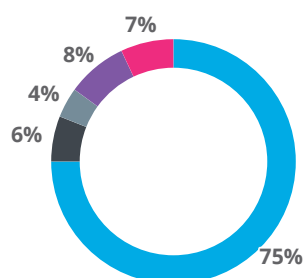
Dit rapport is opgesteld in euro's (€).

Jaarverslag de Volksholding

Het jaarverslag van de Volksholding is gedeponereerd en opgenomen op de website van de Volksbank (www.devolskbank.nl) onder het hoofdstuk Investor Relations. Dit jaarverslag wordt tevens gepubliceerd in een Engelse vertaling.

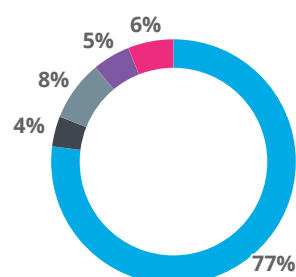
Kerncijfers

Totale activa 2017



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

Totale passiva 2017



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

Balans

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

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

Kapitaal en funding

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

RATIO'S

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

Kwaliteit kredietportefeuille

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

Marktaandeelen

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

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

Overige kerncijfers

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

Winst- en verliesrekening

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

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

Gedeelde waarde

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

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

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

3 Exclusief de impact van incidentele posten.

Overige performance-indicatoren

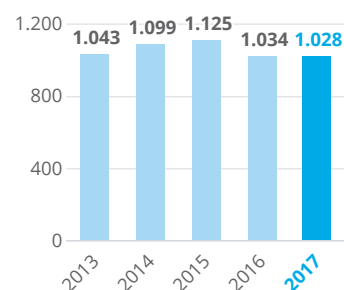
	2017	2016	2015	2014	2013
Efficiencyratio ¹	54,5%	57,6%	51,2%	44,7%	50,0%
Gecorrigeerde efficiencyratio ²	55,4%	54,5%	53,4%	44,7%	43,5%
Rentemarge (bps)	1,50%	1,48%	1,52%	1,43%	1,23%
Risicokosten van totale leningen	-0,05%	-0,14%	0,07%	0,38%	0,39%

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

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

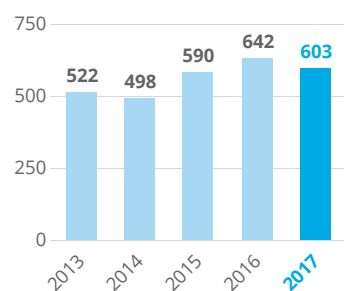
Totale baten

(in miljoenen euro's)



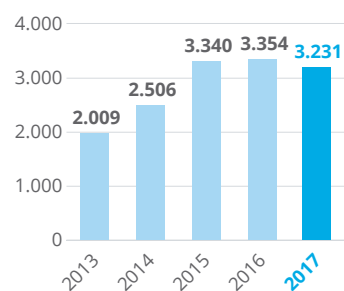
Operationele lasten

(in miljoenen euro's)



Aantal medewerkers

(FTE)



Net Promoter Score

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

de volksbank

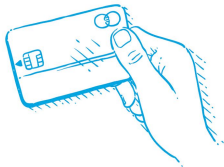
Kennis en ervaring van 200 jaar bankieren



Onze medewerkers
3.231 FTE



Spaargeld
€ 36,6 miljard



Betaalrekeningen van
1,4 miljoen
klanten



Eigen vermogen
€ 3,7 miljard



Wholesale funding
€ 5,8 miljard

Bankieren met de menselijke

Onze strategische prioriteiten



Versterking van onze maatschappelijke identiteit



Verbetering van onze bedrijfsvoering door te focussen op eenvoud en efficiency

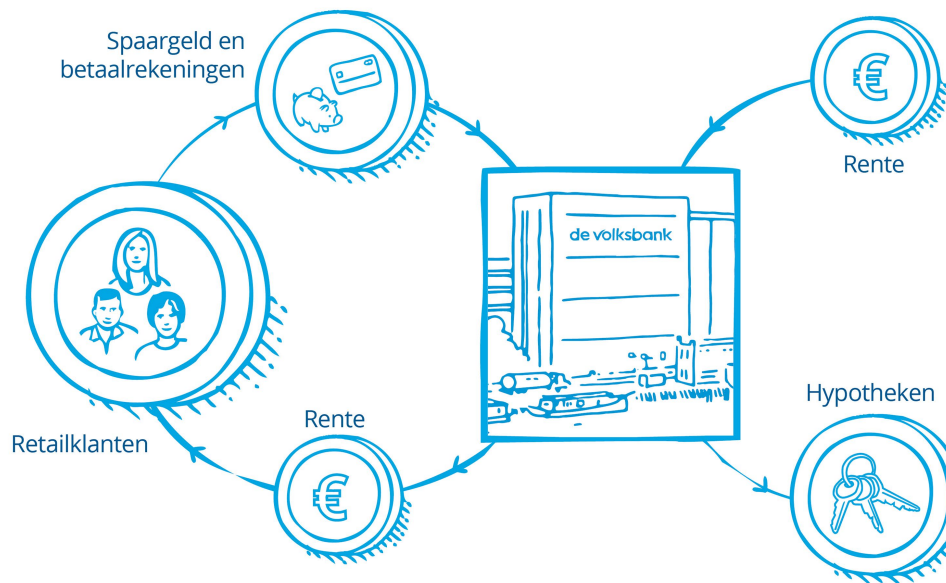
Ons profiel

Focus op de Nederlandse retailmarkt

Focus op klantbehoeften

Single platform met omnichannel bediening

Drie kernproducten: hypotheek, betalen en sparen



maat



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



Vier onderscheidende merken



Onze ambitie is het optimaliseren van de gedeelde waarde

Resultaten en doelstellingen

Toegevoegde waarde

1,4 miljoen

Betaalrekeningklanten
Onze doelstelling:
1,5 miljoen in 2020

-3

Klantgewogen NPS
Onze doelstelling
+10 in 2020

Nut voor de klant



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

Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

27%

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



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

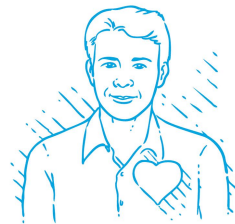
40%

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

Zingeving voor de medewerker

-2

eNPS
Onze doelstelling:
40 in 2020



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

Rendement voor de aandeelhouder

8,7%

Rendement op eigen vermogen
Onze doelstelling:
8% in 2020



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

34,1%

CET 1 ratio
Onze doelstelling:
> 15%

5,5%

Leverage ratio
Onze doelstelling:
> 4,25%

Interview met de voorzitter van de Directie



Het jaar 2017 stond voor de Volksbank in het teken van het in de praktijk brengen van onze in 2016 herijkte strategie: we willen een bank zijn met een onderscheidend maatschappelijk profiel, handelend vanuit klantbehoeften. Met name aan het in de praktijk brengen van onze missie, 'Bankieren met de menselijke maat', is veel aandacht besteed. Daarnaast is hard gewerkt aan het verbeteren van de bedrijfsvoering.

“Geholpen door een gezonde economische ontwikkeling en een forse groei van de huizenmarkt heeft de bank in 2017 een prima financieel resultaat geboekt. Tegelijk hebben we ook de eerste positieve resultaten gezien van onze initiatieven om een optimaal evenwicht te vinden tussen de belangen van maatschappij, klanten, medewerkers en onze aandeelhouder. Alles overziende kijk ik met een goed gevoel terug op het afgelopen jaar”, aldus Maurice Oostendorp, voorzitter van de Directie van de Volksbank.

VANUIT HAAR MISSIE, BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT, HEEFT DE VOLKSBANK DE AMBITIE GEFORMULEERD OM DE 'GEDEELDE WAARDE' TE OPTIMALISEREN. KUN JE DIT TOELICHTEN?

Met het optimaliseren van gedeelde waarde bedoelen we dat we een optimale balans willen vinden tussen het leveren van nut voor klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het zorgen voor zingeving voor medewerkers en het behalen van rendement voor onze aandeelhouder. Waar mogelijk of relevant willen we steeds een afweging maken tussen de belangen van alle stakeholders. Met andere woorden: onze ambitie reikt verder dan het behalen van alleen een goed financieel resultaat.

Vanuit die ambitie hebben we voor de komende jaren drie prioriteiten geformuleerd: we willen onszelf nadrukkelijk profileren als een maatschappelijke bank, onze bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter maken en innoveren als een slimme toepasser. In 2017 zijn we hiermee heel gericht aan de slag gegaan.

HOE PROFILEER JE JEZELF ALS EEN MAATSCHAPPELIJKE BANK?

Een paar voorbeelden: sinds januari 2017 zijn we gestopt met het uit handen geven van vorderingen op klanten met een betalingsachterstand aan incassobureaus. En vanaf 2018 halen we ook actief klanten terug van wie de

vordering al in een eerder stadium is overgedragen aan een incassobureau. Dit omdat we er ook in moeilijke tijden voor onze klanten willen zijn.

Een ander voorbeeld: in september 2017 zijn we begonnen de groep klanten met een aflossingsvrije hypotheek die potentieel het meest kwetsbaar is, actief 1-op-1 te benaderen. Aflossingsvrij is helaas een verwarrende benaming. In onze aanpak willen we het inzicht in hun financiële positie vergroten en met deze klanten bespreken hoe hun hypotheek ook in de toekomst betaalbaar blijft zodat zij rustig kunnen blijven wonen. Dit wordt door klanten goed gewaardeerd en in 2018 gaan we deze aanpak uitbreiden naar een grotere groep klanten.

Een derde voorbeeld is ons standpunt op het gebied van de data van onze klanten, een actueel onderwerp met de komst van de Payment Services Directive 2 (PSD2). Wij willen de standaard zetten in het betrouwbaar en veilig beheren van de data van onze klanten. Wij zien deze data als hun eigendom en willen geen geld verdienen met het verkopen hiervan. We bieden onze klanten in het kader van PSD2 verder de unieke mogelijkheid om middels een 'hoofdschakelaar' het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan te zetten.

DUURZAAMHEID EN DE FINANCIËLE WEERBAARHEID VAN DE KLANTEN VAN DE VOLKSBANK-MERKEN ZIJN BELANGRIJKE ONDERWERPEN BIJ DE INVULLING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE ROL VAN DE BANK. WAAROM EN WAT IS ER IN 2017 OP DIT GEBIED GEPRESTEERD?

Vanuit onze kernactiviteiten hypotheek, sparen en betalen denken we een aanzienlijke positieve invloed te kunnen hebben op de duurzaamheid in onze keten.

Een van onze doelstellingen is een 45% klimaatneutrale balans in 2020, oplopend tot 100% in 2030. In 2017 verbeterde dit percentage van 22% naar 27%. Dit kwam met name door een stijging in vermeden uitstoot door groene obligaties en projectfinancieringen in duurzame energie en energiebesparing. Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is in 2017 gelijk gebleven op D. Om onze doelstelling van een klimaatneutrale balans te halen moet dit verbeteren naar tenminste B.

We willen daarom onze klanten helpen met het verduurzamen van hun woning en in 2017 hebben we hiervoor verschillende acties ondernomen. We leiden bijvoorbeeld onze hypotheekadviseurs op om duurzaamheid een standaardonderwerp te maken in het adviesgesprek. En we hebben in totaal 700.000 brieven en e-mails verstuurd aan onze hypotheekklanten met informatie over energiezuinig wonen en een aanbod voor energiebesparende maatregelen. In totaal hebben meer dan 1.000 klanten hierdoor zonnepanelen laten plaatsen en meer dan 1.300 klanten hun huis geïsoleerd. Het zijn nog bescheiden aantallen maar ons beleid zal onverminderd worden voortgezet.

Wij willen als bank een positieve bijdrage leveren aan de financiële weerbaarheid van onze klanten. Dat pas bij onze visie op bankieren en het wordt ook van ons verwacht. Daarom hebben wij als eerste bank in Nederland een concrete, meetbare doelstelling geïntroduceerd om het effect van onze inspanningen op dit punt te verantwoorden. Financiële weerbaarheid bestaat voor ons uit drie delen: vaardigheden, financiële bezorgdheid en financiële positie. Op alle drie de delen willen we concreet actie ondernemen.

Met het financiële educatiepakket van Eurowijs bereiken we meer dan 200.000 kinderen van het basisonderwijs. En wanneer klanten daar behoefte aan hebben bieden we budget- en soms ook job coaching aan. Op specifieke onderwerpen gaan we het begrip vergroten middels het concept "Wegwijs in...". In 2018 beginnen we met het onderwerp pensioenen.

In 2017 zijn wij begonnen met de ontwikkeling van de een barometer, een objectief en kwantitatief instrument, om de financiële onbezorgdheid van Nederland en specifiek van onze klanten te meten. De barometer geeft inzicht waarom men bezorgd of onbezorgd is en meet ook in hoeverre klanten merken dat wij als bank klaar staan mochten ze financiële zorgen hebben. In januari 2018 heeft onderzoeksbureau GfK een nulmeting uitgevoerd onder 1.371 respondenten. Hieruit bleek dat 40% van onze klanten aangeeft dat de bank voor hen klaarstaat

als er sprake is van financiële zorgen. We hebben als doelstelling geformuleerd dat dit meer dan 50% moet zijn in 2020. Vanaf maart 2018 gaan wij de barometer maandelijks meten en we gaan actie ondernemen om onze doelstelling te realiseren.

Het derde deel van financiële weerbaarheid betreft de feitelijke financiële positie van onze klanten. Is die goed en volledig in beeld, heeft de klant een voldoende spaarbuffer, zijn inkomsten en uitgaven structureel in balans, is er sprake van een problematische schuld, hoe is het pensioen precies geregeld? Door ons te richten op deze drie onderdelen van financiële weerbaarheid willen wij voor al onze klanten relevant zijn.

IN HOEVERRE IS DE VOLKSBANK ER IN GESLAAGD HAAR BEDRIJFSVOERING IN 2017 EENVOUDIGER EN EFFICIËNTER TE MAKEN?

De initiatieven om de kosten te verlagen verlopen volgens planning. We richten ons vooral op 'straight through processing', verdergaande digitalisering en op optimalisatie van ondersteunende functies en IT processen. Ook voeren we een gematigd beloningsbeleid. Met ingang van 2018 is bijvoorbeeld voor iedereen de variabele beloning afgeschaft.

Eind 2016 hadden we aangegeven te verwachten dat het aantal arbeidsplaatsen de komende jaren met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft de vaste bezetting. In 2017 is het aantal interne FTE's met 123 gedaald. Als eerste hebben we de topmanagementstructuur vereenvoudigd: het aantal senior managementfuncties neemt naar verwachting af van 47 naar 30 in 2020. In 2017 is een afname tot 38 gerealiseerd. Vanaf 2018 zal ook het aantal overige managementfuncties afnemen.

We passen ook producten aan: we hebben het bijvoorbeeld voor de klant eenvoudiger gemaakt om zelfstandig en online zijn hypotheek te beheren. Binnen nu en twee jaar bieden we alle hypotheekbeheerprocessen online aan.

IS ER EEN VERBAND TUSSEN DE REDUCTIE VAN HET AANTAL ARBEIDSPLAATSEN EN DE FORSE DALING VAN DE MEDEWERKER NET PROMOTER SCORE, DE E-NPS, IN 2017? DEZE DAALDE VAN 30 NAAR -2.

De organisatieveranderingen hebben onmiskenbaar een invloed op de eNPS. Verder neemt het aantal arbeidsplaatsen in de financiële sector als geheel af en de Volksbank is daarop geen uitzondering. Dan is het logisch dat we minder vaak worden aanbevolen als werkgever. De betrokkenheid en bevoegenheid van werknemers bleef wel op een hoog niveau. Dat neemt niet weg dat we een strakke regie gaan voeren op de verbeterpunten zoals die uit het laatste medewerkersonderzoek naar voren zijn gekomen. En we blijven onze werknemers 'met de menselijke maat' van werk naar werk begeleiden. We verwachten dat de combinatie van deze maatregelen de eNPS positief zal beïnvloeden.

WAT HEEFT DE VOLKSBANK IN 2017 BEREIKT OP HET GEBIED VAN INNOVATIE?

Onze samenwerking met Pivotus, een innovatieteam in Silicon Valley, heeft inmiddels geleid tot de eerste versie van een platform, Eén-Tweetje genaamd. Hiermee kunnen klanten binnen de bank met al hun financiële vragen terecht bij één contactpersoon naar keuze. Ook zetten we nieuwe technologie in om onze interne bedrijfsprocessen te vereenvoudigen. En we zetten vol in op Artificial Intelligence om bankieren in de digitale wereld verder vorm te geven.

HOE HEBBEN DE MARKTAANDELEN IN HYPOTHEKEN, SPAREN EN BETALEN ZICH IN 2017 ONTWIKKELD?

In 2017 is onze nieuwe hypotheekproductie met maar liefst 41% gestegen naar € 5,2 miljard. In een groeiende markt nam ons marktaandeel in nieuwe hypotheeken hierdoor toe naar 6,8%, ten opzichte van 5,7% in 2016. Ook onze totale hypotheekportefeuille in absolute zin is hierdoor gestegen, met € 1 miljard naar € 45,9 miljard. Dit ondanks het hoge niveau van aflossingen. Particuliere spaartegoeden bleven stabiel, op € 36,6 miljard, net als ons marktaandeel, op 10,8%.

Het aantal betaalklanten steeg met 81.000, iets minder dan de 88.000 van 2016, maar we blijven hier marktaandeel winnen. In 2017 werd 20% van de nieuwe

betaalrekeningen in Nederland geopend bij een van onze merken, terwijl ons marktaandeel op basis van de totale portefeuille ongeveer 8% bedraagt.

En, misschien wel net zo belangrijk als onze marktaandelen: ook de klanttevredenheidscijfers van alle vier de merken lieten een verbetering zien. Hierdoor steeg de klantgewogen Net Promoter Score van -8 naar -3.

HOE ONTWIKKELDEN ZICH IN 2017 HET RESULTAAT EN DE KAPITAALPOSITIE?

We hebben in 2017 een lager resultaat behaald, maar het niveau was nog steeds prima: het rendement op eigen vermogen was 8,7%, ruim boven onze 8% doelstelling, en dat bij een zeer solide kapitaalpositie.

De nettowinst bedroeg in 2017 € 329 miljoen, € 20 miljoen lager dan het jaar daarvoor. En de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten daalde van € 374 miljoen naar € 316 miljoen. De voornaamste oorzaak voor de winstdaling was een lagere vrijval van voorzieningen voor leningen met een betalingsachterstand. In 2016 was de vrijval met € 68 miljoen erg hoog, en in 2017 was de vrijval nog € 24 miljoen. Het aantal leningen in betalingsachterstand daalt nog steeds maar is nu al zo laag dat de vrijval van voorzieningen hierdoor is afgenomen.

Wat betreft de opbrengsten zagen we in 2017 een fractionele daling van de rentebaten bij een lichte stijging van de rentemarge, van 1,48% naar 1,50%.

De operationele lasten, gecorrigeerd voor eenmalige posten en wettelijke heffingen, lieten een lichte daling zien. Omdat de gecorrigeerde baten met 2% daalden en de gecorrigeerde lasten met 1%, steeg de gecorrigeerde efficiency ratio licht, van 54,5% naar 55,4%. Onze doelstellings-range van 50% tot 52% in 2020 is nog steeds in zicht.

Zoals eerder opgemerkt is onze kapitaalpositie zeer solide, en in 2017 is hij verder verbeterd. De kernkapitaalratio kwam eind 2017 uit op 34%, ten opzichte van 29% eind 2016. En de leverage ratio steeg van 5,2% naar 5,5%. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de externe kapitaaleisen en ook aan onze eigen minimum doelstellingen.

DE KERNKAPITAALRATIO VAN DE VOLKSBANK IS MET 34% EEN VAN DE HOOGSTE IN EUROPA EN OOK TWEE KEER ZO HOOG ALS DE DOELSTELLING VAN MINSTENS 15%. WAAROM ZOVEEL KAPITAAL AANHOUDEN?

Een belangrijke reden voor onze hoge kernkapitaalratio is dat we een aanzienlijke impact verwachtten van veranderingen in boekhoudregels zoals Basel IV en IFRS9. In de loop van 2017 hebben we hier beter zicht op gekregen: we verwachten dat de kernkapitaalratio door Basel IV met zo'n 8%-punt en door IFRS 9 met circa 2%-punt daalt. Als we hiermee rekening houden zitten we eind 2017 pro-forma op circa 24%. Dit is nog steeds ruim boven de minimum SREP-eis van 10,5% en onze eigen doelstelling van tenminste 15%.

Aankomend jaar gaan we onderzoeken of er aanleiding is om onze kapitaaldoelstelling te herzien, op grond van de gecombineerde impact van Basel IV, de TRIM (Targeted Review Internal Model) uitkomsten en de impact van IFRS 9 op stress testing. Maar we zullen in ieder geval met zowel onze kapitaalratio als onze doelstelling aan de voorzichtige kant blijven zitten, om ons risicoprofiel zo laag mogelijk te houden.

Onze sterke kapitaalpositie is overigens wel, naast onze goede winstgevendheid, reden geweest om voor te stellen over 2017 meer dividend uit te keren: € 190 miljoen ten opzichte van € 135 miljoen in 2017. Daarmee zitten we aan de bovenkant van de door ons nagestreefde pay-out range van 40 tot 60%.

MEDIO 2016 ADVISEERDE NLFI DE MINISTER VAN FINANCIËN OM DE VOLKSBANK 2 TOT 3 JAAR DE TIJD TE GEVEN OM ZICH VOOR TE BEREIDEN OP EEN PRIVATISERING. INMIDDELS ZIJN WE RUIM ANDERHALF JAAR VERDER. WAT IS DE HUIDIGE STAND VAN ZAKEN?

Op het gebied van kosten- en risicobeheersing hebben we de afgelopen jaren goede vorderingen gemaakt. Hiermee gaan we de komende periode verder.

In haar voortgangsrapportage, van september 2017, constateerde NLFI dat de Volksbank zeker nog de resterende tijd van de oorspronkelijke periode van 2 tot 3 jaar nodig heeft om optimale lange termijn waarde-creatie te bewerkstelligen, voordat een besluit kan worden genomen over een eventuele privatisering. In het Regeerakkoord van 10 oktober 2017 wordt verder opgemerkt dat er ten aanzien van de Volksbank momenteel wordt geïnventariseerd wat de toekomstopties buiten de overheid zijn. Daarna neemt het kabinet een besluit, rekening houdend met de gewenste diversiteit van het bankenlandschap.

WAT ZIJN DE VOORUITZICHTEN VOOR HET RESULTAAT IN 2018?

Netto rentebaten zullen naar verwachting enigszins lager zijn dan in 2017. We verwachten een verdere daling van het aantal klanten met een betalingsachterstand maar een vrijval van voorzieningen zoals in 2016 en 2017 wordt niet verwacht. We voorzien een, zij het beperkte, dotatie aan voorzieningen uit hoofde van bijzondere waardeverminderingen van leningen.

Zoals het zich nu laat aanzien, zal de voor 2018 verwachte daling van operationele lasten de lagere rentebaten en de omslag in bijzondere waardeverminderingen van leningen niet geheel kunnen compenseren. Alles bijeengenomen verwachten we daarom dat de nettowinst in 2018 lager zal zijn dan in 2017.

WAAR LIGT DE FOCUS OP IN 2018?

Alle medewerkers van de Volksbank blijven zich, net als in 2017, inzetten om onze missie, "Bankieren met de menselijke maat", en het optimaliseren van de gedeelde waarde in de praktijk te brengen. Waar dat mogelijk is zullen we proberen om zelfs nog iets te versnellen.

Utrecht, 7 maart 2018

Interview met de voorzitter van de Raad van Commissarissen



De Raad van Commissarissen van de Volksbank (de RvC) is in 2017 vanuit zijn adviserende en toezichhoudende rol intensief betrokken geweest bij de implementatie van de strategie 2017-2020 van de Volksbank. We spreken met Jan van Rutte, voorzitter van de RvC, over het voorbije jaar.

HET AFGELOPEN JAAR IS VERDER GEWERKT AAN DE IMPLEMENTATIE VAN DE STRATEGIE. WAT IS DE KERN HIERVAN?

De grote uitdaging zit hem niet alleen in het verwerven van een onderscheidende positie binnen het Nederlandse bankenlandschap; de klant moet die onderscheidende positie daadwerkelijk ook ervaren en voelen. De eerste pijler van de strategie van de Volksbank, versterking van de maatschappelijke identiteit, is hierop gericht. Ook de andere twee pijlers van de strategie zijn daarbij van wezenlijk belang: we vereenvoudigen en verbeteren de interne bedrijfsvoering en we zetten de innovatiestrategie voort als slimme toepasser van technologie. Deze pijlers zijn, ik zou bijna zeggen, basisvoorwaarden om ons echt te kunnen onderscheiden.

VORIG JAAR HEB JE AANGEGEVEN DAT HET OMKEREN VAN HET TRADITIONELE BANKMODEL EN DE GEDEELDE WAARDE AMBITIE VAN DE VOLKSBANK UITDAGENDE PROCESSEN ZIJN. WAT IS DE STATUS?

Omkeren betekent concreet dat de relatie met de klant voorop staat. Iedere medewerker van de Volksbank redeneert vanuit de klant en handelt vanuit vertrouwen in die klant maar ook in elkaar. Medewerkers krijgen de ruimte en het vertrouwen om de klant écht te helpen. De Volksbank doet dit onder meer door verantwoordelijkheden en eigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. En door multidisciplinair samenwerken te stimuleren en faciliteren. Het Manifest geldt hierbij voor alle medewerkers als motivatie- en inspiratiebron.

In 2017 heeft de RvC een aantal inspirerende voorbeelden gezien van het omkeren van het traditionele bankmodel, zoals een volledig digitale overstapservice en minder 'verplicht papierwerk' bij hypotheekaanvragen. Het omkeren van het bankmodel levert interessante dilemma's op, die ook binnen de RvC in 2017 tot goede discussies hebben geleid. Ondanks dat de RvC ziet dat de Volksbank volop in beweging is, is verdere versnelling nodig om in 2020 de onderscheidende klantproposities te realiseren.

NAAST DE HIERVOOR VERMELDE DRIE STRATEGISCHE PIJLERS IS ER OOK AANDACHT VOOR DE VERBETERING VAN DE INTERNE BEHEERSING. WAT IS JOUW VISIE OP DE STATUS VAN DE HIERVOOR BESTAANDE PROGRAMMA'S?

Net zoals in 2016, heeft de RvC ook in 2017 in elke vergadering met de Directie gesproken over de uitvoering en de voortgang de programma's gericht op verbetering van de interne beheersing, de zogenaamde 'Huis-op-Orde'-programma's. Hieronder vallen onder meer het programma datamanagement, integrated control framework en transactiemonitoring. Deze programma's zijn volgens de RvC essentieel voor een zelfstandige toekomst van de bank. Ik zie dat in 2017 wederom goede stappen zijn gezet in het verder verbeteren van de interne bedrijfsvoering. Het bereiken van het gewenste volwassenheidsniveau zal in 2018 onverminderde aandacht hebben.

Binnen de 'Huis-op-Orde'-programma's moet de Directie voortdurend de inzet van mensen en middelen zorgvuldig afwegen, rekening houdend met de onderlinge afhankelijkheden en de strakke tijdsplanningen. Naast deze programma's moeten de bevindingen van toezichthouders ook op juiste wijze geadresseerd worden. Dit heeft veel impact en doet een groot beroep op de verandercapaciteiten van de organisatie en de flexibiliteit van medewerkers.

OP WELKE WIJZE HEEFT DE NIEUWE FAMILIENAAM (VAN ALLE MERKEN VAN) DE VOLKSBANK TOT NU TOE BIJGEDRAGEN AAN DE MISSIE VAN DE BANK: BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT?

De nieuwe naam ondersteunt de merken bij het scheppen van duidelijkheid over wat voor een bank we zijn, een bank voor de gewone Nederlander, een bank die bankiert met de menselijke maat. Met gepaste trots verwijs ik ook nog graag naar de door de Volksbank gewonnen Sijthoff-prijs voor het jaarverslag 2016. De jury heeft aangegeven dat de Volksbank in het 'frisse' jaarverslag duidelijk laat zien dat de organisatie nieuw is neergezet en dat de externe verslaggeving dit ook uitstraalt.

WAT ZIJN BELANGRIJKE UITDAGINGEN IN 2018?

Een grote uitdaging voor het komend jaar is het voortdurend werken aan draagvlak voor de strategie, tot in de haarvaten van de organisatie. Willen we die onderscheidende positie naar onze klanten toe bereiken, dan moet iedereen in de organisatie hier achter staan.

Een meer specifieke uitdaging betreft de nieuwe betaalwetgeving (PSD2), die zorgt niet alleen voor meer concurrentie op de (betaal)markt maar ook voor nieuwe kansen. Het is voor klanten belangrijk te weten dat hun gegevens veilig zijn bij de Volksbank en niet worden doorverkocht aan derden. De klanten moeten hiervan overtuigd zijn en blijven. Kwaliteit van datamanagement is hiervoor cruciaal en een belangrijke uitdaging.

Andere uitdagingen zijn het nog verder vereenvoudigen en verbeteren van de interne bedrijfsvoering en de eerdergenoemde versnelling die nodig is om de onderscheidende positie binnen het Nederlandse bankenlandschap te realiseren. Om tijdig voorbereid te zijn op een toekomst los van de Nederlandse Staat zal de Volksbank hieraan hoge prioriteit moeten blijven geven. Daarnaast moet er een gezonde en toekomstbestendige verhouding blijven bestaan tussen kosten en inkomsten. Een hoge discipline op de aangekondigde reductie van arbeidsplaatsen is hiervoor essentieel en zeker geen gemakkelijke opgave. Door de substantiële inkrimping van het management per 1 januari 2018 is het van belang de verantwoordelijkheden en taken van de vervallen managementfuncties goed te borgen binnen de nieuwe organisatie.

WAT ZIJN BELANGRIJKE UITDAGINGEN VOOR DE LANGERE TERMIJN?

Het daadwerkelijk realiseren van het omkeren van het traditionele bankmodel vergt op het gebied van dienstverlening, producten, processen en besturing een nieuwe manier van denken en samenwerken. Gedrag en culturele aspecten spelen hierbij een doorslaggevende rol. Ik kijk ernaar uit om nog meer concrete resultaten vanuit de lopende pilots te zien en heb vertrouwen in de wendbaarheid van de Volksbank-organisatie.

Voor de 100% klimaatneutrale balans in 2030 zijn nog veel stappen te zetten. De merken van de Volksbank zijn actief in het stimuleren van klanten om hun woning

energiezuiniger te maken door middel van bijvoorbeeld speciale aanbiedingen voor zonnepanelen en woningisolatie. Onze focus is erop gericht om de ecologische voetstap van onze hypotheekklanten te verkleinen.

DE RvC IS NAAST TOEZICHTHOUDER EN ADVISEUR OOK WERKGEVER EN SPARRING PARTNER VAN DE DIRECTIE. KUN JE EEN SCHETS GEVEN VAN DE INVULLING VAN DEZE DIVERSE ROLLEN IN 2017?

Als toezichthouder heeft de RvC de status van de invoering van de strategie intensief gevolgd. Hierbij heeft de RvC zich steeds rekenschap gegeven van de ambities van de Volksbank op het gebied van gedeelde waarde, duurzaamheid en lange termijn waardecreatie. De strategie zal naar verwachting niet eerder dan medio 2019 volledig geïmplementeerd zijn.

In zijn rol van werkgever heeft de RvC zich onder meer beziggehouden met het opstellen van doelstellingen en kritische succesfactoren voor de Directie, het beoordelen van de Directie, talent management en wijzigingen in de managementstructuur.

In 2017 heeft de RvC op regelmatige basis ook de rol van sparring partner vervuld. Er is intensief met de Directie van gedachten gewisseld over de internationale samenwerking met Pivotus (klantcontact geholpen door digitale media), de kwaliteit en aanpasbaarheid van het IT-beleid, toekomstige organisatie- en eigendomsstructuren en de visie op de toekomst van het verdienmodel van de bank.

WAAR BEN JE TROTS OP ALS JE TERUGKIJKT OP 2017?

Om zelf processen vanuit klantperspectief te ervaren, hebben alle leden van de RvC aan diverse afdelingen in de organisatie bezoeken gebracht. Bij de afdeling Compliance & Veiligheidszaken, in de winkels en kantoren van onze vier merken en binnen het brede IT-domein heeft de RvC de dagelijkse invulling van 'Bankieren met de menselijke maat' ten volle kunnen ervaren. De RvC is, net zoals vorig jaar, onder de indruk van de betrokkenheid en bevlogenheid van medewerkers. Zij zijn de solide basis waarop de Volksbank kan vertrouwen en zij staan elke dag weer klaar voor onze klanten. Daar ben ik trots op en daar wil ik hen, mede namens alle leden van de RvC, voor bedanken.

In het najaar van 2017 is het opvolgingsproces van Rob Langezaal gestart, die in goed overleg met de RvC per 1 januari 2018 is teruggetreden uit de Directie. Daarnaast is Jos Nijhuis, conform rooster van aftreden, tijdens de AVvA op 20 april 2017, teruggetreden uit de RvC. Mede namens alle leden van de RvC wil ik hen beiden nogmaals bedanken voor hun inzet voor de Volksbank.

Ten slotte wil ik mijn waardering uitspreken voor de Directie. We hebben in 2017 opnieuw in goede onderlinge dialoog samengewerkt, ook bij de soms complexe of lastige dossiers. We vertrouwen erop dat ook in 2018 onze samenwerking weer constructief zal zijn.

Utrecht, 7 maart 2018

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. Banken die dicht bij de klant stonden, vanuit een lokaal karakter en hun sociale doelstellingen. Deze historie is bepalend geweest voor het unieke profiel en de kracht van de Volksbank, die nu op eigentijdse wijze vormgegeven is.

We zijn een bank die zich richt op de Nederlandse markt, met duidelijke 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. De Volksbank zal daarbij haar sterke liquiditeitsprofiel en kapitaalstructuur handhaven.

De Volksbank voert een multi-merkenstrategie 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 In gesprek met stakeholders

We zijn een bank die rekening houdt met en anticipeert op de behoeften van klanten, de maatschappij, medewerkers en aandeelhouder(s). Ons succes staat of valt met de mate waarin we voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders. 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 onze producten en dienstverlening te verbeteren, onze klanten financieel weerbaarder te maken en onze ecologische voetafdruk te verminderen.

De Volksbank identificeert haar stakeholders door voortdurend alert te zijn op wie invloed heeft op onze organisatie en wordt beïnvloed door onze acties. We beslissen met welke stakeholders we een frequente dialoog aangaan, of dat een andere vorm van communicatie beter past. Zo waarborgen we een continue dialoog met onze stakeholders. De belangrijkste verwachtingen van stakeholders komen terug in onze strategie en we rapporteren hierover in ons jaarverslag.

Ook in 2017 zijn we actief het gesprek aangegaan. Dit doen we via verschillende kanalen en platforms, zoals klantendagen, social media en bijeenkomsten. Jaarlijks brengen we de onderwerpen in kaart die de grootste invloed hebben op het realiseren van onze strategische doelen en waaraan onze stakeholders het meeste belang hechten. In 2016 hebben we onderzoek onder bijna vierhonderd stakeholders gedaan. In 2017 hebben we dit onderzoek beperkt geactualiseerd op basis van de laatste inzichten, trends, ontwikkelingen en marktonderzoeken. De onderwerpen die volgen uit de materialiteitsanalyse laten zien waar onze kansen en mogelijkheden liggen om waarde te creëren voor al onze stakeholders. Voor meer informatie over de materialiteitsbepaling zie de bijlage 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag'.

Materialiteitsanalyse

Materieel onderwerp	Materialiteit	Gedeelde waarde	Verwijzing
Eenvoudige & transparante producten	•••		\$2.5
Klantbelang & reputatie	•••	  	\$2.3 / 2.5
Privacy & veiligheid van klantgegevens	•••	 	\$2.3 / 2.7
Financiële prestaties	•••		\$2.3 / 2.8 / 3.6
Financiële weerbaarheid	•••	 	\$2.3
Integer & ethisch handelen	••	 	\$2.5 / 3.10
Technologische vernieuwingen	••		\$2.3 / 2.7
Naleven van wet- en regelgeving	••		\$2.2 / 3.3 / 3.10
Verantwoord risicomanagement	••		Hoofdstuk 3
Beschikbaarheid van diensten	••	 	\$2.3 / 2.5 / 3.10
Klimaatneutrale bank	••	 	\$2.3
Duurzame producten en diensten	••	 	\$2.3 / 2.5
Verantwoord investeren	••	 	\$2.3 / 2.5
Verantwoord beloningsbeleid	••		\$2.6 / 5.7
Duurzame inzetbaarheid medewerkers	••		\$2.6
Maatschappelijke betrokkenheid	•		\$2.3
Dialogoog met belanghebbenden	•	 	\$1.2
Betrokken en bevlogen medewerkers	•		\$2.6
Verantwoord belastingbeleid	•		\$2.8
Diversiteit van medewerkers	•		\$2.6

 klanten  maatschappij  medewerkers  aandeelhouder

We zien een aantal lichte verschuivingen in de materiële onderwerpen ten opzichte van 2016. Eenvoudige en transparante producten, klantbelang & reputatie en privacy & veiligheid van klantgegevens blijven onverminderd belangrijk. Er is duidelijk behoefte aan een maatschappelijke bank (zie ook paragraaf 1.5 Strategie). Het belang dat stakeholders hechten aan onze financiële prestaties is licht afgenomen. In dit directieverslag ligt de focus op de rapportage van de vijf meest materiële onderwerpen, die in de tabel met drie bolletjes zijn aangegeven. Voor alle materiële thema's hebben we een verwijzing opgenomen naar de paragraaf waar deze aan bod komen.

1.3 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 Volksbank zelf. Uitgangspunt voor onze strategie is dat deze altijd aansluit bij het gedachtegoed 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 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement).

Maatschappelijke ontwikkelingen

Vertrouwen in de financiële sector licht gestegen

Het vertrouwen van klanten in banken is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 2,8 naar 2,9 op een schaal van 5), maar is nog steeds laag. Dat is gebleken uit de derde editie (2017) van de jaarlijkse Vertrouwensmonitor, uitgevoerd door de Nederlandse Vereniging van Banken. Klanten hebben opnieuw 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 vertrouwen hebben in een bank. Op deze factor hebben de consumenten afgelopen jaar een voldoende

gegeven. Uit het onderzoek blijkt ook dat banken ten opzichte van andere sectoren (zoals de wetenschap, overheid en gezondheidszorg) wat betreft vertrouwen een middenpositie innemen. Voor de Volksbank betekent dit dat ze de kans heeft zich sterker te profileren als maatschappelijke bank. Lees meer over de merkscores in de vertrouwensmonitor in paragraaf [2.3 Voortgang van de strategie - Ontwikkeling gedeelde waarde](#).

Niet alle Nederlandse consumenten voldoende financieel weerbaar

In 2017 komt - voor het eerst sinds 2008 - de groei van de Nederlandse economie boven de 3% uit. Voor 2018 wordt ook een sterke groei voorzien: 2,5%. Berekeningen in het Regeerakkoord (kabinet Rutte III) laten zien dat veel groepen erop vooruit gaan. Desondanks blijft de financiële weerbaarheid van Nederlanders een belangrijk aandachtspunt. Eén op de vijf Nederlanders heeft te maken met serieuze betaalachterstanden. In toenemende mate zijn te hoge vaste lasten de oorzaak, aldus het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud), en gaat het niet om nalatigheid. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) concludeerde eerder 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 is het vergroten van de financiële weerbaarheid daarom van groot belang.

Klimaat hoger op de agenda

De samenleving vraagt banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen bij de keuze van hun investeringen. Consumenten kiezen steeds meer voor verantwoorde producten, zoals beleggingsfondsen die investeren in schone energie en maatschappelijke startups. Dat verwachten ze ook van hun bank.

Ook in de politiek is er meer aandacht voor klimaatrisico's. In het Regeerakkoord is het klimaat een belangrijk onderwerp. Wereldwijd zetten veel landen zichtbare stappen in het kader van het klimaatverdrag van Parijs (2015). Zo heeft het Noorse staatspensioenfonds aangekondigd te overwegen te stoppen met al zijn olie- en gasbeleggingen.

De bewustwording groeit ook dat de impact van investeringen op het klimaat in kaart moet worden gebracht. De negatieve invloed moet omlaag. Investeringen in schone energie komen hoger op de agenda te staan. De Volksbank blijft zich nadrukkelijk profileren als duurzame bank.

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 een lichte opwaartse beweging is ingezet, lijkt er vooralsnog geen zicht op een spoedige terugkeer 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.

De lage rente omgeving heeft geleid tot een ruim aanbod aan hypothecair geld en ook tot een hoge vraag van klanten naar langere looptijden. Dit leidt tot druk op de rentemarges in de Nederlandse hypotheekmarkt. Daarnaast is de afgelopen jaren sprake geweest van sterk gestegen huizenprijzen. Bij een correctie op de financiële markten kunnen huizenprijzen weer gaan dalen met als mogelijk gevolg een stagnerende huizenmarkt.

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

We willen wegblijven van een concurrentieslag om de laagste prijs. Enerzijds doen we dat door te benadrukken dat we een onderscheidende identiteit hebben als maatschappelijke bank, met een hoge kwaliteit dienstverlening. Anderzijds willen we een passende rente bieden en rendement behouden. De focus op eenvoudige en efficiënte processen en de versterking van onze identiteit dragen hieraan bij.

Toetreders veranderen de markt

In 2018 zal PSD2 van kracht worden. Mede hierdoor zal de concurrentie op de financiële retailmarkten de komende jaren toenemen. De Europese wetgeving beoogt het vergroten van de concurrentie op het gebied van betaaldiensten. 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 innovatieve betaaldiensten.

Dergelijke ontwikkelingen zien we ook bij hypotheek, een productgroep die van groot belang is voor de Volksbank. Pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen hebben zich de afgelopen jaren op de hypotheekmarkt gevestigd. Deze partijen waren 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, een marktsegment waarin zowel verzekeraars als pensioenfondsen een sterke positie hebben verworven. Mogelijk kan de nieuwe BCBS-regelgeving (Basel Committee on Banking Supervision), waardoor de risicogewogen activa van hypotheek bij banken toenemen, weer leiden tot enige toename van de marges. Meer concurrentie is voor consumenten echter goed nieuws, dit leidt tot lagere prijzen en een verbeterde dienstverlening.

De Volksbank gaat haar dienstverlening mede hierom verder innoveren. We hebben het voordeel dat we beschikken over een solide IT-platform. Hiermee bedienen we onze klanten met verschillende merken en kanalen. Daardoor zijn we wendbaar en verkeren we in een goede positie om vernieuwing door te voeren in onze dienstverlening. Een belangrijk element hierin is dat we samenwerken met andere partijen.

Blijvend beroep op verandervermogen

De omgeving waarin banken opereren verandert sterk. Hierop moeten we continu anticiperen en we moeten ervoor zorgen dat we ons vermogen om te veranderen structureel vergroten. In 2017 hebben we in dit licht ons IT-systeemlandschap onderzocht. We verwachten in 2018 hierin de eerste wijzigingen door te voeren, waarmee we ons verandervermogen vergroten.

Ontwikkelingen in regelgeving en toezicht

Wet- en regelgeving zal verder toenemen

Banken zijn werkzaam in een omgeving die sterk is gekaderd door wet- en regelgeving. Regelgevers leggen eisen en voorwaarden op onder meer op het gebied van kapitaal- en liquiditeitspositie, 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 en richtlijnen zijn verder uitgebreid, met onder meer de voltooiing van het herziene Basel III raamwerk (ook wel Basel IV genoemd). Basel IV zal na implementatie in wet- en regelgeving met name invloed hebben op het aan te houden kapitaal. Door Basel IV moet in de toekomst (infasering tussen 2022 en 2027) voor hypotheekportefeuilles meer risicogewogen kapitaal worden aanhouden dan nu nog het geval is.

De verdere uitbreiding van wet- en regelgeving vraagt continue aandacht van het management en een breed gedragen bewustzijn in de organisatie. Ook in 2018 merken wij deze invloed op onze bedrijfsvoering. We zullen onder andere beleid, procedures en documentatie moeten aanpassen.

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 leveren. Meer concurrentie op onze deelmarkten en een druk op renteresultaten verlagen het rendement. Dit vraagt om extra aandacht voor de kosten om klanten te bedienen. Tijdens onze strategische heroriëntatie in 2016 hebben we van de implementatie van eenvoudige en efficiënte processen een strategische pijler gemaakt: Eenvoud & Efficiency.

Technologische ontwikkelingen

Fintech als constante factor

De snelheid van technologische ontwikkelingen in onze sector (fintech) zet onverminderd door. Slimme technologie wordt benut om klantbehoeften 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. In de waardeketen lijken fintech-bedrijven vooral gericht op het beheren van het klantcontact. Hierdoor vormen zij een strategische bedreiging. Door samenwerking met fintech-partijen kunnen wij deze bedreiging omzetten in kansen.

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

Belang van data groei

De automatisering en digitalisering van de financiële dienstverlening gaan steeds verder. Data vormen de kern van een bank. De klanten zijn en blijven niettemin eigenaar van hun data. Ze 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 stellen aan derden. Toetreders die van origine geen bank zijn passen de nieuwste technologieën toe bij data-analyse op omvangrijke bestanden (big data). Ze ontwikkelen hiermee diensten die voorzien in een actuele behoefte van consumenten. De privacy van klanten blijft bij al deze ontwikkelingen volop in de belangstelling staan. Wij als de Volksbank vinden dat het eigendom van de klantdata bij de klant zelf ligt en de klant zelf moet bepalen met wie data gedeeld wordt. Dit hebben wij vastgelegd in onze datavisie.

Dreiging cybercrime groeit

De dreiging van cybercrime is hoog, en we verwachten dat die 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 verstoering van de dienstverlening. Ook aan banken gerelateerde dienstverlening (bijvoorbeeld internationaal betalingsverkeer, SWIFT) ondervindt last van cybercriminaliteit. 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 Integrated Control Framework (ICF).

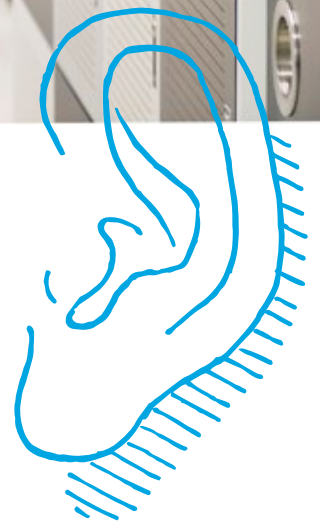


*Koen Slijkerman
Werkt bij: afdeling
Bijzonder Beheer*



Stopzetten samenwerking incassobureaus

‘De Volksbank werkt niet langer samen met incassobureaus. Dat betekent ook dat we actief klanten terughalen die daar eerder met een betalingsachterstand terecht zijn gekomen. We willen zelf in contact blijven en een relatie opbouwen met klanten. Daar hoort ook bij dat we zelf meedenken over de beste oplossing voor hun financiële situatie. Toen dit besluit in het nieuws kwam, belden klanten meteen. Ze waren blij, maar hadden ook vragen: wat betekent dit bijvoorbeeld voor hun huidige betalingsregelingen? Onze opdracht voor 2018: de dossiers van zo’n 10.000 klanten terughalen bij 13 incassobureaus, die dossiers goed terecht laten komen in onze administratie en de klanten benaderen zodra dat gebeurd is. En allemaal op een manier waar klanten geen last van mogen hebben. Wie A zegt, moet ook B zeggen: als wij er echt voor klanten willen zijn, moeten we hier de schouders onder zetten. Dat gaat lukken: we zijn erop berekend en een team echte “migratietijgers” helpt ons bij deze mooie klus.’



1.4 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 een unieke invulling aan de verwezenlijking van de missie van de Volksbank; hiermee zijn we onderscheidend in de markt.
- Focus op duidelijke en transparante financiële producten op het gebied van hypotheek, sparen, betalen voor het Nederlandse retailsegment.
- Meerdere onderscheidende merken die dicht bij hun specifieke klantgroepen staan en op hun eigen manier inspelen op behoeften en voorkeuren van de klant.
- De solide IT-structuur zorgt voor stabiliteit, waardoor we in de markt acteren als 'slimme toepasser'.
- De Volksbank is sterk gekapitaliseerd; hierdoor worden we gezien als een gezonde, robuuste bank.

KANSEN

- De Volksbank speelt met haar merken in op de trend dat consumenten steeds meer behoefte hebben aan eenvoudige en transparante producten en aan een individuele benadering.
- De Volksbank positioneert zich als maatschappelijke bank, met het merk ASN Bank als aanjager op het gebied van duurzaamheid, een onderwerp dat steeds belangrijker wordt voor consumenten.
- Het vertrouwen van consumenten in banken is licht gestegen, maar kan hoger; de Volksbank kan als maatschappelijke bank het verschil maken. Onze merken scoren in de vertrouwensmonitor relatief goed.
- In een wereld waarin met name technologiebedrijven privacy onder druk zetten ligt er voor ons de kans om ons privacyvriendelijk op te stellen. Bij ons blijven data in het bezit van de klant en worden ze door ons beschermd.

ZWAKKE PUNTEN

- Focus op het Nederlandse retailsegment brengt een 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 bedrijfsvoering heeft verbetering op het gebied van procesbeheersing en datakwaliteit. Dit geldt met name voor de dienstverlening in het aanvraagproces van hypotheek.
- Ons verandervermogen is relatief beperkt in termen van capaciteit (aantal beschikbare uren).

BEDREIGINGEN

- De groeiende regel- en toezichtdruk is materieel voor de sector en voor de Volksbank; deze leidt tot hogere kosten en legt beslag op onze verandercapaciteit.
- Kostenverlagingen bij andere banken en lage kostenniveaus van andere aanbieders van bankproducten drukken op de relatieve kostenpositie van de Volksbank. Dit kan de concurrentiepositie ondermijnen.
- Er zijn tekenen dat de Nederlandse huizenmarkt overspannen aan het raken is. Na de stijging van de afgelopen jaren kunnen bij economische tegenwind huizenprijzen ook weer dalen. Dit kan leiden tot een stagnerende huizenmarkt. Met onze focus op hypotheek zijn wij sterk afhankelijk van een gezonde huizenmarkt met genoeg transacties.
- De lage rente zorgt voor veel vraag naar langere looptijden en leidt tot druk op rentemarges op de Nederlandse hypotheekmarkt; dit laatste wordt nog versterkt door aanhoudende concurrentie van niet bancaire spelers.
- De realisatie van een klimaatneutrale balans is uitdagend. Hiervoor is het nodig om onze hypotheekklanten te bewegen om de eigen woning te verduurzamen. Dit vergt tijd en gewinning: klanten zijn nog niet gewend dat een bank zich ook bezighoudt met verduurzaming van woningen.
- Nieuwe toetreders, waaronder niet-financiële spelers, vormen in specifieke delen van de waardeketen een strategische bedreiging: het mogelijke verlies van direct contact met de klant.

- Cybercrime is voor banken al langer een bekende dreiging. We verwachten geen significante daling van het dreigingsniveau en moeten kosten maken om aanvallen van buitenaf op onze systemen af te weren.

1.5 Missie en ambitie

MANIFEST: BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

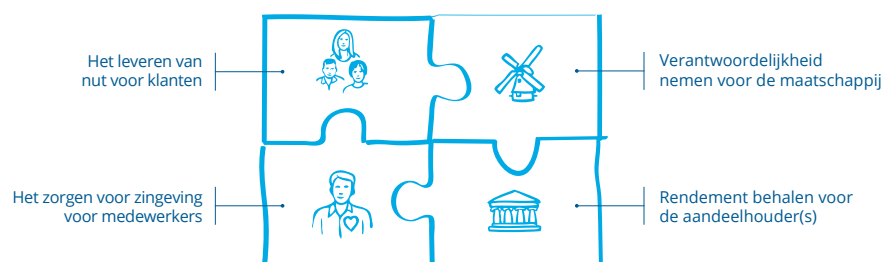
Een maatschappij waarin mensen vol vertrouwen en optimisme kunnen leven. Waarin we samen de dingen doen die goed zijn voor een volgende generatie. Dat is waar wij aan willen bouwen. Daarom bestaan we om iedereen, mens voor mens, te helpen op hun eigen manier financieel weerbaar te zijn.

Dit betekent dat we, vanuit onze sociale oorsprong, de verantwoordelijkheid nemen 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.

We 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 oprecht persoonlijk contact weer de basis te laten zijn voor bankieren. We 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.

Onze ambitie



Onder het optimaliseren van 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 1.2 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).

*Onze ambitie
reikt verder
dan het
behalen van
alleen een goed
financieel
resultaat*

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 eerlijke producten aanbiedt en proactief meedenkt. Elk merk vult dit met zijn eigen onderscheidende focus in.

- ASN Bank streeft naar duurzame vooruitgang door het geld van klanten te investeren in projecten en initiatieven die goed zijn voor mens, dier en natuur.
- BLG Wonen streeft ernaar om wonen voor mensen mogelijk te maken door de meest persoonlijke en deskundige financiële dienstverlener van Nederland te zijn. Samen met onafhankelijke adviseurs biedt BLG Wonen solide financiële oplossingen.
- RegioBank streeft ernaar letterlijk en figuurlijk dicht bij de klant te staan door de aanwezigheid van 528 Zelfstandig Adviseurs in dorpen en kleine steden.
- SNS streeft ernaar een bank te zijn die slim meedenkt met de gewone Nederlander over hun financiële huishouden.



De Volksbank gaat uit van de behoefte van de klant. Dit vraagt om een werkwijze die begint bij het inventariseren van wat klanten nodig hebben. Daarvoor luisteren we naar wat klanten willen, herkennen we hun achterliggende emotie en zien we producten als middel in plaats van doel. Dit noemen we het 'Omkeren van het bankmodel'. 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 op de volgende punten vernieuwingen doorvoeren:

- 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 hypotheek, sparen en betalen denken we een aanzienlijke positieve invloed te kunnen hebben op de financiële weerbaarheid van klanten en op duurzaamheid in onze keten.

- Financiële weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu in de samenleving. Tweehonderd jaar geleden zijn wij mede voor dit doel opgericht. Onze missie grijpt terug op deze historie. We willen onze klanten stimuleren en helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten. Belangrijk hierin is of klanten financieel onbezorgd zijn (zie ook paragraaf [1.7 Strategische doelen en KPI's](#)).
- We willen de negatieve invloed van onze activiteiten op het klimaat reduceren. We stellen ons ten doel naast onze bedrijfsvoering ook onze balans klimaatneutraal te maken.



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 ze blij zijn met en trots zijn op hun werk. Betrokken en bevlogen medewerkers zijn in onze visie productiever en gelukkiger. Belangrijke thema's zijn goed werkgeverschap, een goede gezondheid, gelijkwaardigheid en duurzame inzetbaarheid. Daarom werken we aan de vitaliteit van medewerkers, diversiteit, dynamiek in de organisatie, toekomstbestendige perspectieven van medewerkers en een open en vertrouwensvolle relatie met het vertegenwoordigend overleg zoals de ondernemingsraad en de vakbonden.





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 duidelijke en eenvoudige producten bieden. Hierbij past een financieel gezonde en stabiele bank met activiteiten met een laag risicoprofiel en een daarbij passend rendement voor onze aandeelhouder(s).

1.6 Strategie

In 2017 zijn we begonnen met de uitvoering van onze in 2016 aangescherpte strategie. Hiervoor hebben we een grootschalig marktonderzoek uitgevoerd onder Nederlandse consumenten. Dit vormde het uitgangspunt voor de herformulering van onze ambitie, strategische doelstellingen en activiteiten.

Een van de conclusies van het onderzoek is dat er een breed draagvlak bestaat voor een maatschappelijke bank. Tweederde van de ondervraagde consumenten gaf aan een dergelijke bank aansprekend te vinden, naast de andere grootbanken. Van de specifieke maatschappelijke bankprofielen die zijn onderzocht, werden met name 'de betaalbare, no-nonsense volksbank' (70%), en '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 echt 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 verder met het versterken van haar maatschappelijke identiteit. Daarbij zullen we 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 laag kostenniveau en toekomstbestendigheid.

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.



*Arvid Verstraten
Werkt bij: afdeling
Innovatie*



Klant baas over eigen data

'De PSD2 stelt klanten in staat om derde partijen hun betaaldata te laten beheren. De bank werkt er aan mee om de klant in dit proces zo goed mogelijk te faciliteren. Wil een klant haar data delen met derden, dan kan dat ook. De Volksbank is een van de initiatiefnemers van een onafhankelijk keurmerk voor partijen die betaalgegevens gebruiken. Hierbij worden deze partijen beoordeeld op de manier waarop ze de data van klanten behandelen. De klant kan op basis van deze score bepalen of het bedrijf aansluit bij haar opvattingen over privacy.

Klanten staan altijd aan het stuur van hun data. Zonder expliciete opdracht van de klant zullen wij geen gegevens uitwisselen met externe partijen. Klanten die hun gegevens niet willen delen, kunnen gebruik maken van de hoofdschakelaar die wij daarvoor inrichten. Als klanten deze open zetten, kunnen zij hun gegevens laten ophalen door externe partijen.'

Onze gemeenschappelijke missie

Samen met onze merken willen wij op een duurzame manier opereren en onze klanten helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten, zodat we positief bijdragen aan een wereld die we kunnen doorgeven aan de volgende generatie. Met vier merken die zich allemaal richten op een eigen doelgroep, met verschillende producten en voor ieder moment in het leven van de klant, maken we Bankieren met de menselijke maat concreet.

asn  bank

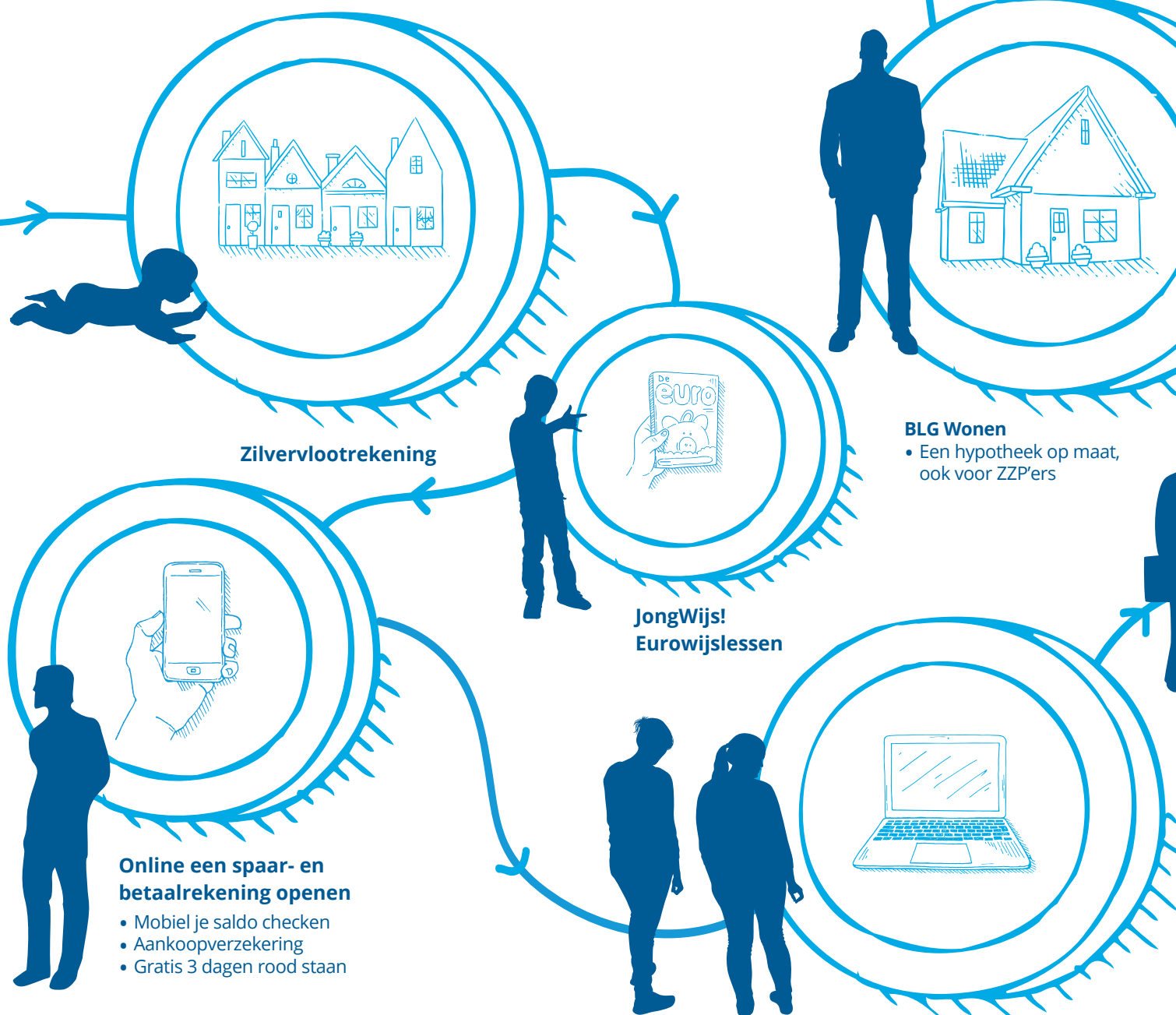
 BLGwonen

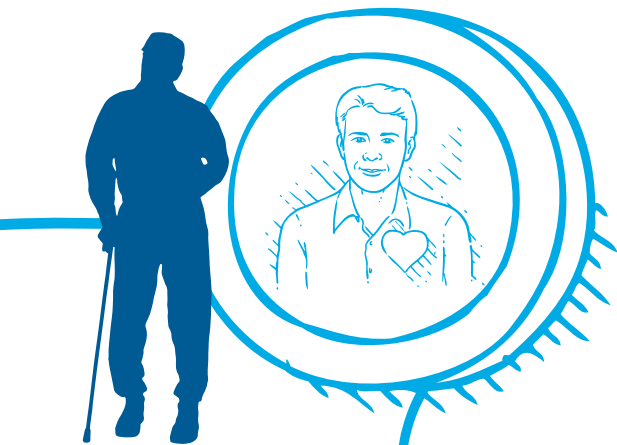
RegioBank

 SNS

Betalen en sparen

Hypotheeken





We zijn er ook in mindere tijden voor onze klanten, met onze afdeling bijzonder beheer. Ons uitgangspunt is dat klanten in hun huis kunnen blijven wonen en de hypotheeklasten in de toekomst kunnen blijven voldoen. Samen met de klant zoeken we naar oplossingen die de belangen van zowel de klant als de bank dienen.

Bijdragen aan een betere wereld



RegioBank

- Een hypotheek afsluiten bij één van onze 528 onafhankelijke adviseurs

ASN Bank

- Beleggen in duurzame beleggingsfondsen
- Gecrowdfund worden via Voor de Wereld van Morgen

BLG Wonen, RegioBank en SNS

- Je woning verduurzamen; zonnepanelen adviesgesprek, een gratis warmtefoto
- Initiatieven om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren

SNS

- Online zelf je hypotheek afsluiten
- Kostenloos een adviesgesprek
- Hypotheeklooptijdservice



1.7 Strategische doelen en KPI's

Onze missie en ambitie hebben we vertaald naar de volgende (meetbare) doelstellingen en kritische prestatie indicatoren (KPI's) voor de lange termijn:

Nut voor de klant

- We streven naar een verbetering van de klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) tot +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), en de waardering die intermediaire adviseurs aan de bank geven.
- Ons doel voor 2020 is 1,5 miljoen betaalrekeningklanten. We streven ernaar 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: het aantal actieve multiklanten (met verscheidene producten) en de duur van de klantrelatie.

Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

- We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 (100% in 2030).
- In 2017 zijn we begonnen met de ontwikkeling van de barometer Financiële Onbezorgdheid, een objectief en kwantitatief meetinstrument dat aangeeft in welke mate wij succesvol bijdragen aan het financieel weerbaar maken van onze klanten. Onze doelstelling is dat in 2020 meer dan 50% van onze klanten aangeeft dat de bank voor hen klaar staat op het moment dat er sprake is van financiële zorgen. Bij de recente nulmeting in januari 2018, gaf 40% van onze klanten aan dit te merken. Ons streven is uiteraard dat uiteindelijk iedereen zou moeten merken dat de bank er voor je is, mocht je financiële zorgen hebben.

Zingeving voor de medewerker

Onze doelstelling is een medewerker NPS (eNPS) van 40 in 2020. Elk jaar meten we tevens de betrokkenheid en bevlogenheid 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, dynamiek in de organisatie en toekomstperspectieven van medewerkers.

Rendement voor de aandeelhouder

- We hanteren een doelstelling voor het rendement op eigen vermogen (REV) van 8%.
- De Volksbank heeft het voornemen tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerd resultaat¹ als dividend aan de aandeelhouder uit te keren.
- We streven naar een Tier 1-kernkapitaalratio van tenminste 15%, en een leverage ratio van tenminste 4,25%. De doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio omvat bovenop de SREP-eis van 10,5% een Pillar 2 Guidance en ruime managementbuffer. Vooralsnog hanteren we deze targets zowel onder de huidige regelgeving als onder Basel IV. In 2018 onderzoeken we of er aanleiding is om onze kapitaaldoelstellingen te herzien, met name op grond van de gecombineerde impact op kapitaalratio's van Basel IV, de TRIM (Targeted Review Internal Model) uitkomsten en de impact van IFRS 9 op stress-testing.
- Onze beoogde bandbreedte voor de efficiencyratio (operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen, gedeeld door totale baten) is vastgesteld op 50% tot 52% in 2020. Om deze doelstelling te halen, zijn aanzienlijke efficiencyverbeteringen nodig. We moeten rekening houden met de negatieve invloed van het huidige lage-renteklimaat op de toekomstige rentemarge en de opwaartse druk op de operationele lasten. Op basis van het strategisch plan verwachten we dat de komende jaren 800 tot 900 arbeidsplaatsen moeten verdwijnen om ook op de langere termijn onze efficiencydoelstellingen te

¹ 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.

behalen. Een eerste stap hebben we gezet met een grote wijziging in de organisatiestructuur en het verkleinen van het managementteam. Zie [2.6 Onze mensen](#) voor meer informatie.

1.8 Opties voor de toekomst

In 2016 heeft NL Financial Investments (NLFI) een adviesrapport uitgebracht voor de minister van Financiën. Het advies luidde dat er zeker twee tot drie jaar nodig zullen zijn om de beoogde doelstellingen te behalen en te komen tot een optimale waardecreatie voor de lange termijn. De minister heeft het NLFI-advies overgenomen en de Tweede Kamer geïnformeerd.

NLFI heeft in september 2017 een voortgangsrapportage opgesteld. In het bijbehorend advies stelt NLFI dat een goed begin is gemaakt met de uitvoering van de strategie. Opnieuw is in het advies de benodigde termijn van twee tot drie jaar (gerekend vanaf medio 2016) bevestigd. Voor ons betekent dit dat we onze strategie verder uitvoeren en de Volksbank voorbereiden op een zelfstandige toekomst. Onderzocht wordt welke governancestructuur het beste past bij de strategie van de Volksbank. Daarbij onderzoeken we ook op welke manier we onze gedeelde-waardeambitie kunnen vertalen naar onze governancestructuur. Dit onderzoek verloopt in samenspraak met de Raad van Commissarissen en NLFI.

2 Business rapport

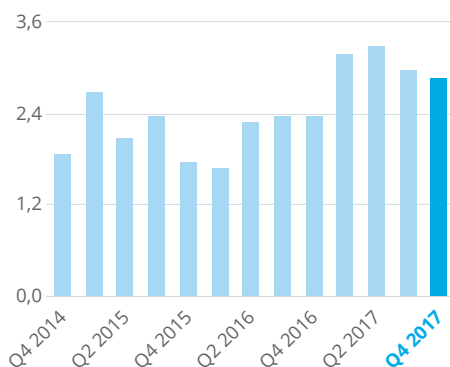
2.1 Economische ontwikkeling

Nederlandse economie

De Nederlandse economie groeide in 2017 aanzienlijk, met ruim 3%. Als open economie profiteerde Nederland van een aantrekkende wereldhandel via een sterke exportgroei. Ook de binnenlandse consumptie en investeringen groeiden fors. De extra activiteit ging gepaard met een flinke versnelling van de banengroei. De werkloosheid zakte met 1,1%-punt tot een jaargemiddelde van 4,9%, het laagste peil in acht jaar. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt bleef de loongroei gematigd. De overheidsfinanciën verbeterden doordat dankzij het gunstige economische tij de belastinginkomsten groeiden. De inflatie steeg met 1,1%-punt tot 1,4% en kan onder invloed van de stijgende olieprijs op de wereldmarkt verder oplopen.

Bruto Binnenlands product

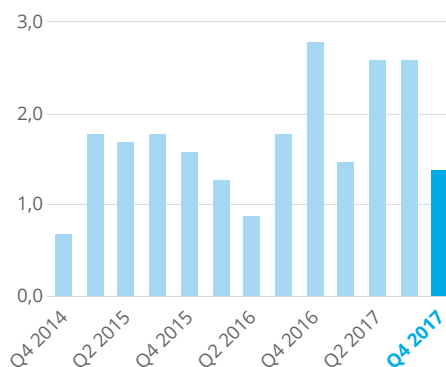
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

Particuliere consumptie

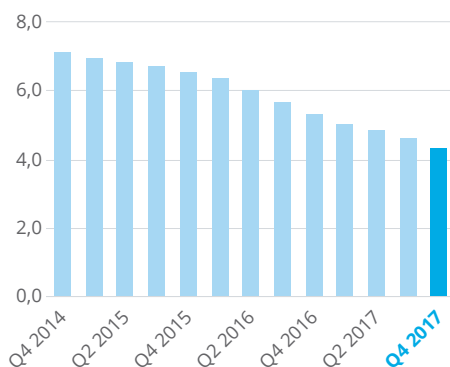
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

Werkloosheid

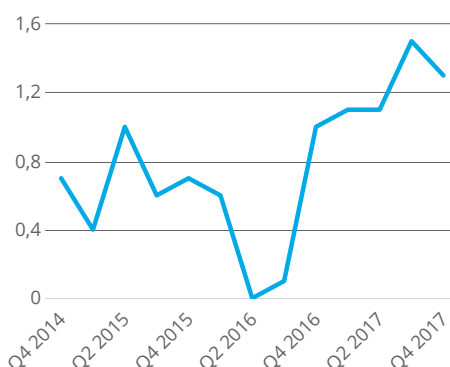
(Inter. definitie seizoensgecorrigeerd in %-beroepsbevolking)



Bron: CBS

Inflatie

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



Bron: CBS

Rente

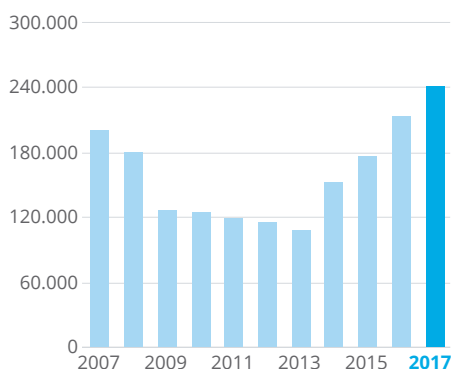
De Europese Centrale Bank (ECB) hield het depositotarief ongewijzigd op -0,4%, waardoor de geldmarktrentes gedurende het hele jaar uiterst laag bleven. De kapitaalmarktrentes stonden sterk onder invloed van het obligatieaankoopprogramma van de ECB. Vanaf april verminderde de ECB de aankoop van obligaties met € 20 miljard per maand naar € 60 miljard per maand tot het eind van het jaar. De verwachting van verdere afbouw van monetaire

stimulering leidde in het begin van de zomer tot een kortstondige felle stijging van de obligatierente. In oktober volgde de aankondiging dat het programma vanaf januari 2018 met negen maanden zou worden verlengd, maar met een halvering van het bedrag (€ 30 miljard per maand). Het programma bleek indien nodig verder verlengd te kunnen worden. De plannen waren ruimhartiger dan veel beleggers hadden verwacht en leidden daarom weer tot een neerwaartse druk op de rente. Over het gehele jaar gemeten steeg de Nederlandse 10-jaarsrente op staatsobligaties met 0,18%-punt tot 0,53%, met een laagste punt van 0,28% in april en een top van 0,77% in juli.

Woning- en hypotheekmarkt

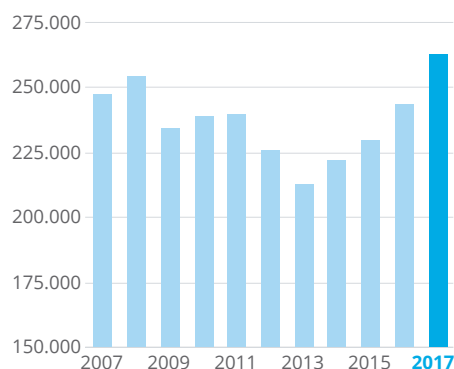
Onder invloed van de gunstige economie en de lage rente bleef de huizenmarkt overtuigend in de lift. De huizenprijzen stegen gemiddeld met 7,6% op jaarbasis (2016: 5,0%) en lagen aan het eind van het jaar nog slechts 3,4% beneden de top van 2008. De verkoop van het aantal woningen steeg in 2017 met 12,6% (2016: 20,5%) en lag daarmee ruim boven het niveau van voor de crisis. In de Randstad steeg het aantal transacties veel minder dan gemiddeld in Nederland. Dit kwam doordat het aantal te koop staande woningen sterk is geslonken, een indicatie van een overspannen markt.

Aantal verkochte woningen



Bron: CBS

Gemiddelde verkoopprijs (In euro's)

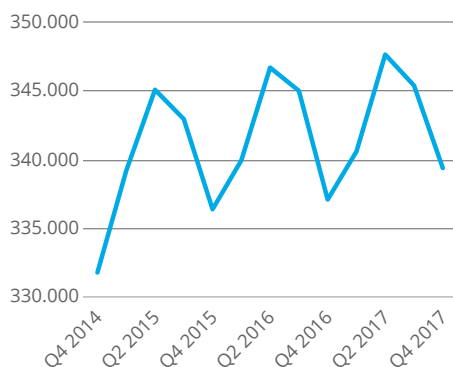


Bron: CBS

Spaarmarkt

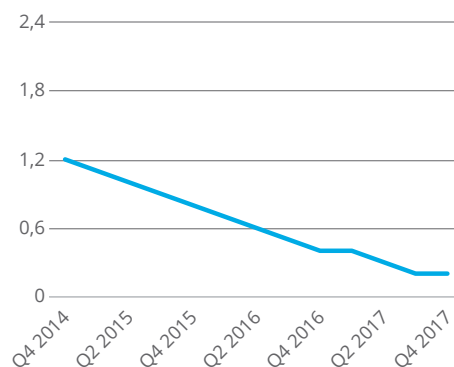
In 2017 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 339 miljard, een plus van 1% (ultimo 2016: € 337 miljard).

Totaal spaargelden (in miljoenen euro's)



Bron: CBS

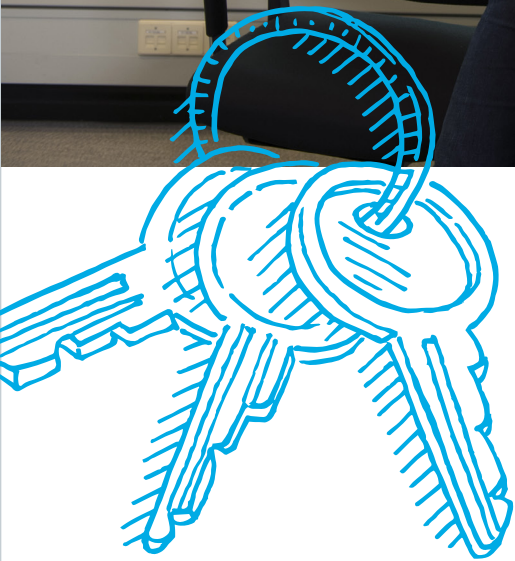
Gemiddelde spaarrente (opzegtermijn < 3 maanden)



Bron: CBS



Joost Kooi
Werkt bij
BLG Wonen



Begrijpelijke communicatie rond hypotheek

'Als je een menselijke bank wilt zijn moet je ook rond hypotheek begrijpelijke taal gebruiken. Met dat idee begonnen we het afgelopen jaar met het herontwerpen van de belangrijkste hypotheekbrieven. IT-collega's, productmanagers en collega's van de 3 hypotheekmerken vormden één team. Dankzij nieuwe techniek konden we een stap verder gaan. We ontwierpen de achterkant zodanig dat voor elk event nog maar één brief overbleef. En daar voegden we per hypotheekmerk wat kleine accentverschillen aan toe. Dus de brieven van BLG Wonen, RegioBank en SNS behielden de merkuitstraling die klanten gewend waren.'

2.2 Ontwikkelingen wet- en regelgeving

De wet- en regelgeving voor onze sector blijft zich voortdurend ontwikkelen. Ook in 2017 hadden we hiermee te maken.

De wet- en regelgeving die van toepassing is op de Volksbank kan worden onderverdeeld in twee aandachtsgebieden: prudentieel toezicht en wetgeving gericht op het klant domein. Voor de Volksbank hebben de invoering van PSD2, de implementatie van IFRS 9 en Basel IV de grootste impact op de organisatie naar de toekomst toe.

Prudentieel

In 2017 is de wet- en regelgeving op prudentieel gebied weer verder uitgebreid en verfijnd. Het doel is de weerbaarheid van individuele banken en de robuustheid en stabiliteit van het financiële systeem verder te verhogen.

BASEL IV

Op 7 december 2017 is overeenstemming bereikt tussen het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) en de Group of Central Bank Governors and Heads of Supervision (GHOS) inzake de voltooiing van het Basel III international framework for banks. Dit pakket wijzigingen staat ook wel bekend onder de naam Basel IV. De volgende stap is dat Basel IV wordt vertaald naar Europese wet- en regelgeving. Voor verdere toelichting over de mogelijke invloed van Basel IV verwijzen we naar paragraaf [3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen](#).

CRR II en CRD V

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

De belangrijkste voorgestelde wijzigingen zijn:

- een vereiste minimum leverage ratio van 3%;
- Minimum Requirement of Own Funds and Eligible Liabilities (MREL, zie ook hierna onder BRRD en SRMR) berekend op basis van risicogewogen activa en de leverage ratio exposure;
- 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 postenregeling in plaats van het toetsingsvermogen (Totaal kapitaal);
- toename van de toelichtingsvereisten zoals vastgelegd in Pillar 3, zowel in frequentie als in mate van detail.

BRRD en SRMR/MREL en bail-in

Voor verdere toelichting op Basel IV en ook voor BRRD en SRMR, MREL en bail-in verwijzen we naar paragraaf [3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen](#).

Gedetailleerde rapportages (AnaCredit, Residential Real Estate en SHS-G)

ECB en DNB vragen vanaf 2018 verscheidene rapportages van de Volksbank op het gebied van kredieten aan zakelijke klanten (AnaCredit, analytical credit datasets), hypotheke aan particuliere klanten (RRE, Residential Real Estate) en securitisaties (SHS-G, Statistics on holdings of securities by reporting banking groups). Deze rapportages hebben gemeen dat ze gedetailleerd zijn: informatie wordt verstrekt op het individuele lening- of productniveau. De rapportages vergroten het inzicht in de leningportefeuilles van de financiële instellingen. Dit bevordert de Europese besluitvorming voor monetair beleid en prudentieel toezicht. De Volksbank moet AnaCredit maandelijks en RRE en SHS-G per kwartaal aan de toezichthouder rapporteren. Daarvoor hebben we het afgelopen jaar extra rapportageprocessen ingericht.

Kapitaalmarktunie

De Europese Commissie (EC) heeft in 2015 het Capital Markets Union Action Plan gepubliceerd. De EC wil met het actieplan in 2019 één kapitaalmarktunie creëren.

Het primaire doel is een verdere verdieping en verbreding van financieringsmogelijkheden in de EU. Enerzijds kan dit bijdragen aan versterking van de economische groei en werkgelegenheid, een betere allocatie van financiering en een stabiel financieel systeem. Anderzijds kan het leiden tot lagere kosten voor bedrijven en consumenten.

Sinds de publicatie van het actieplan heeft de EC op een groot aantal punten uit het actieplan resultaat geboekt. Het meest in het oog springend zijn het politieke akkoord over het voorstel over simpele, transparante en gestandaardiseerde securitisaties ('STS') en het aannemen van de gewijzigde prospectusverordening. De EC wil snel voortgang boeken met de agenda van de kapitaalmarktunie en heeft in 2017 verdere wetgevende voorstellen gepubliceerd en een aantal aanvullende acties voorgesteld. Begin 2018 volgt een voorstel voor een Europees raamwerk voor gedekte obligaties.

De Volksbank volgt, voor zover relevant, de acties van de EC in het kader van de kapitaalmarktunie en treft voorbereidingen om tijdig aan de nieuwe regelgeving te voldoen.

IFRS 9

Per 1 januari 2018 is IFRS 9 van toepassing. Financiële rapportages over periodes die op of na deze datum beginnen moeten aan deze nieuwe eisen voldoen. De implementatie en impact van IFRS 9 op de Volksbank worden behandeld in paragraaf 3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen en de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Klantbelang

De wet- en regelgeving in het klantdomein bleef ook in 2017 volop in beweging.

Insurance Distribution Directive (IDD)

Op 23 februari 2018 moet de Europese Richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD, Insurance Distribution Directive) in de Nederlandse wetgeving zijn geïmplementeerd. De toepassingsdatum wordt zeer waarschijnlijk uitgesteld tot 1 juli of 1 oktober 2018. De IDD bevat regels over de distributie van verzekeringen. Hoofddoel van de IDD is dat klanten dezelfde bescherming krijgen, ongeacht waar ze hun verzekering afsluiten. Daarnaast beoogt de IDD een gelijk speelveld voor alle marktpartijen die bij de verkoop van verzekeringen zijn betrokken en het bevorderen van een Europese markt voor financiële diensten. De IDD heeft betrekking op adviseurs, bemiddelaars, (her)verzekeraars en bedrijven die verzekeringen als aanvulling op een product of dienstverlening verkopen. De Volksbank neemt als bemiddelaar in verzekeringen maatregelen ter voorbereiding op deze nieuwe Europese richtlijn. In 2018 werkt de Volksbank verder aan de implementatie van de IDD.

Payment Account Directive

De Payment Account Directive (PAD) is een Europese richtlijn. Deze heeft als doel de transparantie en vergelijkbaarheid van betaalrekeningen te verbeteren en het overstappen van betaalrekening makkelijker te maken. Daarnaast garandeert de richtlijn ook dat alle inwoners van de EU toegang hebben tot basisbetaaldiensten. De onderdelen van de PAD over de toegang tot de basisbetaaldiensten en het makkelijker overstappen zijn in november 2016 en in juni 2017 in Nederland van kracht geworden. Om tijdig aan deze nieuwe wetgeving te voldoen, heeft de Volksbank de noodzakelijke maatregelen genomen.

Het onderdeel betreffende de transparantie en vergelijkbaarheid van betaalrekeningen is nog in ontwikkeling en zal naar verwachting in de loop van november 2018 van kracht worden. Om consumenten beter inzicht te geven in de diensten en de daaraan verbonden kosten van een betaalrekening, moeten banken voor deze diensten gelijke termen en benamingen hanteren. Verder zullen ze per particulier betaalpakket dat wordt aangeboden, een uniform en aan regels gebonden tarievenoverzicht beschikbaar moeten stellen. Daarnaast krijgen klanten jaarlijks een uniform overzicht met daarin alle gedurende het jaar in rekening gebrachte kosten voor de verschillende betaaldiensten. De implementatie van deze PAD-onderdelen ligt op schema.

Markets in Financial Instruments Directive 2 (MiFID 2)

MiFID 2 is een uitbreiding en verdere aanscherping van de al in werking zijnde Markets in Financial Instruments Directive (MiFID). Deze Europese richtlijn had als doel de financiële markten efficiënter, veerkrachtiger en transparanter te maken én de beleggers beter te beschermen. MiFID 2 is nog meer dan MiFID gericht op beleggersbescherming en op autorisatie en organisatie van handelsplatformen. MiFID 2 is op 3 januari 2018 van toepassing geworden.

Belangrijke onderdelen van MiFID 2 met de meeste invloed voor de Volksbank zijn corporate & product governance, transaction reporting en kostentransparantie. De Volksbank heeft de afgelopen jaren de invloed van MiFID geanalyseerd en de voorbereidingen getroffen om te voldoen aan de vereisten en per klantgroep compliant te zijn. Een goede voortgang is geboekt.

Privacyverordening (AVG)

Vanaf 25 mei 2018 treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in Nederland in werking. Een van de belangrijkste gevolgen van de AVG is dat we aan de klant expliciet duidelijk maken welke data we van hem of haar vastleggen en met welk doel.

Andere belangrijke aanscherpingen vanuit de AVG zijn:

- Het recht op dataportabiliteit. De klant moet bepaalde digitale data kunnen opvragen en eventueel 'meenemen' naar een andere dienstverlener;
- Privacy by design en privacy by default. Bij het ontwerpen van nieuwe producten en procedures moet direct al rekening worden gehouden met privacy;
- Het verplicht uitvoeren van PIA's (privacy impact assessments) bij toepassingen met hoog privacy risico, bijvoorbeeld bij nieuwe technologieën of grootschalige verwerking van persoonsgegevens.

Om te voldoen aan de AVG is de Volksbank in 2017 begonnen met verschillende projecten. Dit zijn onder andere klantschoning (klantgegevens worden in de banksystemen geautomatiseerd verwijderd na de wettelijke verjaringstermijn van zeven jaar), het inrichten van een toestemmingenadministratie, en het uitvoeren van assessments om de invloed op systemen te bepalen met betrekking tot persoonsgegevens.

Onder [Nut voor de klant - Privacy & Databeheer](#) is te lezen hoe de Volksbank hiermee omgaat en wat al is geregeld.

Mortgage Credit Directive (MCD) en AFM-leidraad

Op 14 juli 2016 is de nieuwe MCD-richtlijn (Mortgage Credit Directive) 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 richtlijn geeft onder meer 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.

In maart 2017 heeft de AFM een leidraad gepubliceerd voor de berekening van het financiële nadeel bij vervroegde aflossing van de hypotheek. De Volksbank heeft de uitgangspunten van de AFM-leidraad omarmd. Dit doen we omdat huizenbezitters hierdoor duidelijkheid krijgen over hoe de vergoeding tot stand komt. We passen de vier uitgangspunten van de AFM-leidraad toe met terugwerkende kracht tot 14 juli 2016. Per half april 2017 voldoen onze berekeningen aan de vier uitgangspunten van de AFM-leidraad. Alle vergoedingen voor vervroegde aflossing die tussen 14 juli 2016 en 13 april 2017 in rekening zijn gebracht hebben we in 2017 opnieuw berekend. Eventuele verschillen hebben we terugbetaald.

Per oktober 2017 hebben we ook de berekening voor voortijdige renteverlengingen aangepast aan de vier uitgangspunten van de AFM-leidraad. We gaan de vergoedingen voor voortijdige verlengingen die tussen 14 juli 2016 en oktober 2017 in rekening zijn gebracht, opnieuw berekenen en betalen eventuele verschillen terug. Dit voeren we in de eerste helft van 2018 uit.

Richtlijn depositogarantiestelsel (DGSD)

De Europese richtlijn voor depositogarantiestelsels (DGSD, Deposit Guarantee Schemes Directive) vormt de basis voor de herinrichting van het DGS. De aangepaste richtlijn, die het DGS in Europa harmoniseert, heeft tot doel de stabiliteit van het bankwezen en de bescherming van depositohouders te vergroten. De DGSD regelt onder andere de reikwijdte en het beschermingsniveau van het DGS, de verkorting van de uitkeringstermijn naar zeven werkdagen, de ex-ante financiering van het DGS en de Europese samenwerking.

In 2017 heeft de Volksbank de nieuwe regels al deels geïmplementeerd. Om een korte uitbetalingstermijn te realiseren (van groot belang voor depositohouders), moeten banken tijdig de juiste gegevens aan DNB leveren over de bij de bank aangehouden tegoeden van depositohouders (het 'individueel klantbeeld'). De ambitie van de Nederlandse bankensector is om in 2019 binnen zeven werkdagen aan klanten te kunnen uitkeren. In 2017 zijn de voorbereidingen gestart om ervoor te zorgen dat DNB met ingang van 2019 binnen drie werkdagen over de gevraagde informatie kan beschikken om tot uitkering aan klanten over te gaan.

Vierde Anti-witwas Richtlijn

De Vierde Anti-witwas Richtlijn is erop gericht witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. De implementatie van deze richtlijn heeft grote invloed op onze klanten en de Volksbank. Onze klanten merken de gevolgen doordat we meer gedetailleerde informatie moeten uitvragen. Onze medewerkers hebben we intensief getraind op de nieuwe richtlijnen. De systemen zijn aangepast, zodat we de onderzoeken goed uitvoeren en vastleggen. Ook heeft de Volksbank het afgelopen jaar een nieuw transactiemonitoring-systeem in gebruik genomen. Daarmee houden we een adequate controle op ongewenste klanttransacties en -gedragingen in het betalingsverkeer.

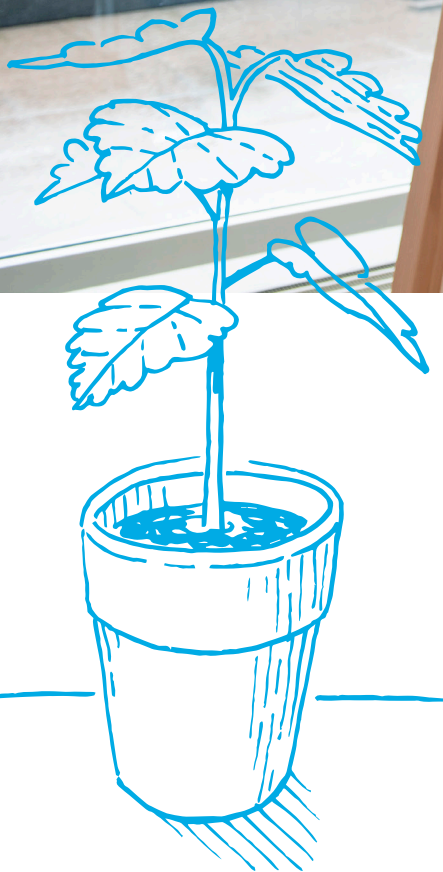
Payment Service Directive 2 (PSD2)

De Payment Service Directive 2 (PSD2) heeft als doel het stimuleren van keuzemogelijkheden, consumentenbescherming en innovatie binnen het Europees retail betalingsverkeer. De belangrijkste wijziging is het verschaffen van toegang van gereguleerde derde partijen tot de betaalrekeningen van klanten. Deze derde partijen zijn partijen die niet de betaler of begunstigde zijn van een betalingstransactie, noch de bankrekening van de betaler beheren, maar wel betaaldiensten aanbieden. Klanten hebben daardoor de mogelijkheid om betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten af te nemen bij deze partijen/bedrijven. Deze dienstverlening vindt slechts plaats nadat de klant hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

De Nederlandse wetgever moest PSD2 voor 13 januari 2018 implementeren in de Nederlandse wetgeving. Deze datum is niet gehaald, zodat PSD2 in de loop van 2018 ingaat. De Volksbank zal de dienstverlening voor de klanten tijdig aanpassen. Het waarborgen van de privacy van de klant is hierbij van groot belang. Onder Nut voor de klant - Privacy & Databeheer is te lezen hoe de Volksbank hiermee omgaat.



Linda van Dongen
Werkt aan verduurzaming
hypotheekportefeuille



Onze klanten helpen duurzaam te wonen

'Om in 2030 een klimaatneutrale balans te bereiken moet de CO₂-uitstoot aan de verlieszijde worden gereduceerd. Ruim 80% van deze CO₂-uitstoot wordt veroorzaakt door de uitstoot van de hypotheekportefeuille. Dit is de reden dat we klanten stimuleren hun woning energiezuiniger te maken. Met een energiezuinige woning dalen de maandelijkse lasten van de klant en ervaart de klant meer wooncomfort.

Uit onderzoek dat wij onlangs hebben laten uitvoeren onder klanten van de merken van de Volksbank, blijkt dat veel huizenbezitters graag energiebesparende maatregelen willen treffen om hun woning energiezuiniger te maken. Aan ons daarom de taak om onze klanten hiermee te helpen en onder meer bewust te maken van de mogelijkheden. We bieden financieel adviseurs kennis en tools om met klanten in gesprek te gaan over energiezuinig wonen. Ook bieden we klanten concrete maatregelen die zowel op prijs, kwaliteit als duurzaamheid zijn getoetst door onze partner Natuur & Milieu via het online platform Slimwoner.'

2.3 Voortgang van de strategie

De drie pijlers in 2017

De Volksbank heeft ervoor gekozen een retailbank te zijn die zich richt op het aanbieden van eenvoudige en transparante producten en diensten op het gebied van hypotheek, sparen en betalen aan Nederlandse particulieren en mkb-klanten. Om onze missie 'Bankieren met de menselijke maat' waar te maken, hebben we een ambitie geformuleerd: we willen de waarde voor al onze stakeholders optimaliseren door het leveren van nut voor onze klanten, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het zorgen voor zingeving voor onze medewerkers en het behalen van een adequaat rendement voor onze aandeelhouder.

Om deze ambitie te realiseren, richten we ons op de volgende drie pijlers:

1. De versterking van onze maatschappelijke identiteit;
2. De verdere vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering;
3. De implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser.

De versterking van onze maatschappelijke identiteit

Het afgelopen jaar hebben we diverse initiatieven ontplooid om, door een onderscheidende dienstverlening, onze maatschappelijke identiteit te versterken:

- Sinds januari 2017 zijn we gestopt met het uit handen geven van vorderingen op klanten aan incassobureaus. Vanaf 2018 halen we ook actief klanten terug van wie de vordering al in een eerder stadium is overgedragen aan een incassobureau. Ook in moeilijke tijden willen wij er zijn voor onze klanten;
- We zijn een pilot gestart waarin onze financieel adviseurs zelf de bevoegdheid hebben om hypotheek te accepteren; zij kennen onze klanten immers het best. In het eerste kwartaal van 2018 evalueren we deze pilot. Bij een positief resultaat gaan we dit project verder uitvoeren, uiteraard met inachtneming van de strikte acceptatievoorwaarden;
- In september 2017 zijn wij begonnen de groep klanten met een aflossingsvrije hypotheek die potentieel het meest kwetsbaar is, actief 1-op-1 te benaderen. Dit zetten we in 2018 voort en we breiden de groep verder uit. In onze aanpak trachten we klanten zo goed mogelijk inzicht te geven in de betaalbaarheid van hun hypotheek in de toekomst en bespreken we mogelijke acties die hen kunnen helpen om rustig te blijven wonen;
- In een wereld waarin steeds meer geld wordt verdiend met data, willen wij de standaard zetten in het betrouwbaar en veilig beheren van de data van onze klanten. Wij zien de gegevens van klanten als hun eigendom en de privacy ervan is een grondrecht. Dit uit zich in ons beleid dat wij geen geld willen verdienen met het verkopen van data van onze klanten en dat we in het kader van PSD2 onze klanten de unieke mogelijkheid bieden om middels een hoofdschakelaar het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan te zetten;
- We hebben meer dan 60 interne workshops gegeven met als doel het denken en doen van onze medewerkers te richten op Bankieren met de menselijke maat. De workshops zijn gebaseerd op de principes van het omkeren van het bankmodel: de klant kennen en vertrouwen, verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij medewerkers met klantcontact leggen, en gebruikmaken van elkaars kennis en ervaring door samen te werken in de keten.

Om de identiteit van onze vier merken te versterken hebben we in 2017 voor alle merken de portfoliostrategie herzien met behulp van een uniform merkpositioneringsmodel. Voor elk merk hebben we klantbeloften geformuleerd. SNS en ASN Bank zijn in oktober begonnen met de externe communicatie hierover. RegioBank en BLG Wonen volgen in 2018.

Vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering

Initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren, verlopen volgens planning. Deze initiatieven richten zich vooral op 'straight through processing', verdergaande digitalisatie, de optimalisatie van ondersteunende functies, verdere automatisering en optimalisatie van IT-processen en de matiging van ons beloningsbeleid.

In 2017 zijn we gestopt met het inschakelen van incassobureaus

Eind 2016 hebben we aangegeven te verwachten dat het aantal arbeidsplaatsen de komende jaren met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft onze vaste bezetting. Als gevolg van natuurlijk verloop, en door proactief in gesprek te gaan met medewerkers van wie de functie mogelijk komt te vervallen, lopen we daarin nu op schema. Waar nodig vangen we een tijdelijk tekort aan medewerkers op met externen. Ook is in 2017 de topmanagementstructuur vereenvoudigd. Als gevolg hiervan zal het aantal senior managementfuncties in de periode tot 2020 van 47 naar circa 30 worden teruggebracht. In 2017 is een afname tot 38 gerealiseerd. Vanaf 2018 zal ook het aantal overige managementfuncties afnemen, in lijn met de afname van het totaal aantal arbeidsplaatsen.

Om onze bedrijfsvoering eenvoudiger te maken, passen we ook producten aan. In april hebben we bijvoorbeeld het product Doelbeleggen geïntroduceerd: een duidelijke beleggingsrekening met een ondersteunende rekenhulp. Klanten kunnen hiermee zelfstandig online beleggen in een van de vijf ASN Duurzame Mixfondsen. Met Doelbeleggen bieden onze merken een beperkt aantal beleggingsfondsen aan, met voor klanten een helder overzicht en inzicht in hun beleggingen.

Een ander voorbeeld is dat we het voor de klant eenvoudiger hebben gemaakt om zelfstandig en online zijn hypotheek te beheren. Inmiddels wordt al in meer van de helft van de verzoeken voor declaratie uit het bouwdepot en extra aflossingen hiervan gebruik gemaakt door de klant. Sinds kort is het ook mogelijk de renteverlenging online te regelen. Binnen nu en twee jaar zullen we alle hypotheekbeheerprocessen online aanbieden.

Implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser

Als bank met een focus op Nederland, in een markt waar innovatie in toenemende mate op wereldwijde schaal plaats vindt, hanteren we een strategie waarbij we slim inspelen op ontwikkelingen. Daar waar we toegevoegde waarde kunnen bieden aan onze missie Bankieren met de menselijke maat opereren we als 'snelle volger'. Ook zetten we nieuwe technologie in om onze interne bedrijfsprocessen te vereenvoudigen.

Onze samenwerking met Pivotal, een innovatieteam in Silicon Valley, waarin de Umpqua Bank (VS), de CUA bank (Australië) en de Volksbank samenwerken, heeft inmiddels geleid tot een eerste versie van een platform, Eén-Tweetje genaamd. Op dit platform kunnen klanten met al hun financiële vragen terecht bij één contactpersoon naar eigen keuze binnen de bank. Hiermee geven we concreet invulling aan Bankieren met de menselijke maat. Na een succesvolle pilot bekijken we nu hoe we dit project verder kunnen ontwikkelen en uitvoeren.

Inspelend op PSD2 ontwikkelen we concepten rondom onze maatschappelijke thema's. Zo doen we samen met startups en partners experimenten om klanten te helpen beter inzicht te krijgen in de ecologische en sociale impact van hun (betaal)gedrag. We willen klanten niet alleen helpen meer inzicht te krijgen in hun financiële situatie en gedrag, maar hen ook middelen aanreiken om hierover meer controle te krijgen.

We zetten vol in op Artificial Intelligence (AI) om Bankieren met de menselijke maat in de digitale wereld verder vorm te geven. Er draait een pilot waarbij we, met behulp van AI en de transactiedata van de klant, direct kunnen aangeven of een huis (en de bijbehorende hypotheek) voor hem of haar betaalbaar is. Ons standpunt ten aanzien van privacy is bij zowel PSD2 als toepassingen van AI duidelijk. De data zijn en blijven van de klant en worden alleen ingezet mét zijn of haar instemming en alleen ten faveure van specifieke dienstverlening. Hierbij is het streven om de klant zoveel mogelijk de controle over zijn eigen data te bieden.

Wat betreft identificatie technologieën volgen we de ontwikkelingen en mogelijkheden zoals 'Face ID' en de implementatie van iDIN in onze processen. iDIN is een dienst van de banken waarmee consumenten zich bij andere organisaties kunnen identificeren met behulp van de veilige inlogmethode van hun bank.

Bij het implementeren van deze innovaties maken we gebruik van eigen kennis en expertise maar ook van de wendbaarheid en creativiteit van verschillende

startups. We maken gebruik van een aantal methodieken zoals Lean Startup, Growth Hacking en Google Design Sprint, die gezamenlijk zorgen voor snelheid binnen ons innovatieproces.

Ontwikkelingen gedeelde waarde

De Volksbank heeft in 2017 verschillende initiatieven ontplooid om verder invulling te geven aan de ambitie: het optimaliseren van de gedeelde waarde. We geven per element aan wat er is bereikt, gemeten aan de doelstellingen die we in 2016 hebben vastgesteld.

Nut voor de klant

We willen een bank zijn waar de klant zich thuis voelt, die proactief meedenkt en eerlijke producten biedt (zie hoofdstuk [1 Strategisch rapport](#)). In hoeverre we daarin slagen meten we af aan onder meer de klanttevredenheid en de groei van het aantal betaalrekeningen.

Alle nieuwe financiële producten en aanpassingen op bestaande producten die we klanten bieden, worden vooraf beoordeeld en goedgekeurd door een Product Approval and Review Committee (PARC). Het PARC is samengesteld uit diverse geledingen binnen de bank, waaronder Fiscale Zaken en merkdirecteuren. Alle financiële producten worden nadat ze zijn geïntroduceerd periodiek door het PARC geëvalueerd.

KLANTTEVREDENHEID

De klanttevredenheid, gemeten op basis van de Net Promoter Score (NPS) ontwikkelde zich ook in 2017 positief. Het gewogen gemiddelde van alle merkspecifieke scores verbeterde van -8 ultimo 2016 tot -3 ultimo 2017. De NPS is verbeterd bij al onze merken: bij SNS van -18 naar -13 en BLG Wonen van -29 naar -24. Bij RegioBank verbeterde de positieve NPS verder (van 2 naar 7). ASN Bank liet een stijging zien tot 17 (2016: 14) en heeft nog steeds een van de beste klanttevredenheidscijfers in de bankensector. Ons doel is een gemiddelde NPS van 10 in 2020. Lees meer over klanttevredenheid in paragraaf [2.5 Prestaties merken](#).

AANTAL KLANTEN MET BETAALREKENING

Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 137.000 (81.000 netto) naar 1,4 miljoen ultimo 2017. Ons doel voor 2020 is 1,5 miljoen betaalrekeningklanten. We beschouwen de ontwikkeling van deze rekeningen als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de klantrelatie van onze merken. Lees meer over aantal klanten in paragraaf [2.5 Prestaties merken](#).

OVERIGE INDICATOREN VOOR 'NUT VOOR DE KLANT'

Naast de prestaties met betrekking tot twee bovengenoemde doelstellingen, monitoren we de ontwikkeling van het gedeelde waarde-element 'Nut voor de klant' aan de hand van de volgende indicatoren:

Vertrouwensmonitor Banken 2017

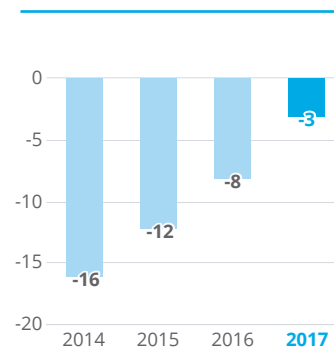
Om onze strategische doelen te realiseren, is het belangrijk dat het vertrouwen in onze bank en in die van de sector als geheel verbetert. De Volksbank werkt samen met de sector aan het herstel van het vertrouwen. Om dit transparant te maken, voert GfK in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) onafhankelijk consumentenonderzoek uit naar het vertrouwen dat consumenten in banken hebben en hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening.

Zo weten we waar we belangrijke verbeteringen kunnen doorvoeren en concrete acties kunnen ondernemen. We hebben de scores van de Vertrouwensmonitor Banken gepubliceerd op de websites van onze merken.

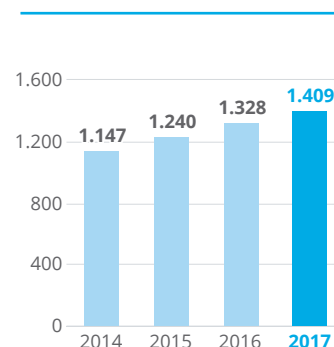
Begin november 2017 is de derde Vertrouwensmonitor Banken gepubliceerd. Het consumentenvertrouwen in banken neemt licht toe, zo blijkt uit deze nieuwste cijfers. De uitkomsten zijn gebaseerd op klantonderzoek door GfK, de Klantbelang Dashboards van AFM en metingen door de banken zelf over de beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren. In de monitor zijn de resultaten van SNS, ASN Bank en RegioBank opgenomen. Het algemene vertrouwen in de sector steeg van een 2,8 (2016) naar 2,9 op een schaal van vijf punten. GfK heeft onderzoek gedaan onder meer dan 23.000 consumenten.



Gewogen gemiddelde NPS



Aantal Betaalrekeningklanten (in 1.000)



De Vertrouwensmonitor Banken bevat dit jaar een extra onderdeel: de resultaten van een verdiepend consumentenonderzoek over 'open en eerlijk'. Uit eerder onderzoek blijkt dat consumenten dit element heel belangrijk vinden voor de vorming van vertrouwen. Onderzoeksbureau GfK heeft kwalitatief en kwantitatief onderzoek gedaan naar wat consumenten verstaan onder 'open' en 'eerlijk' en wat hun ervaring met banken is. Het geeft banken handvatten voor verbeteracties, om zo het vertrouwen in de sector te versterken.

Naast het GfK-consumentenonderzoek bevat de Vertrouwensmonitor Banken het oordeel van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over de mate waarin banken het klantbelang centraal stellen. De uitkomsten van de Klantbelang Dashboards van de AFM laten voor de bankensector een wisselend beeld zien. Enerzijds een uitstekende score als het gaat om klachten- en feedbackmanagement, dus voor het luisteren naar klanten. De AFM ziet dat de sector verscheidene activiteiten ontplooit voor huiseigenaren met in de toekomst mogelijk problematische hypotheeklen. De behandeling bij betalingsachterstanden bij hypotheeklen scoort hoger. Anderzijds geeft de AFM een lagere score voor lenen.

Uit het onderzoek van GfK blijkt dat banken voor wat betreft het consumentenvertrouwen ten opzichte van andere sectoren (zoals de wetenschap, de overheid en de gezondheidszorg) in 2017 een plaats zijn gestegen naar plaats zes (van de twaalf sectoren).

Scores vertrouwensmonitor

Onderdeel	Sector	SNS	ASN Bank	RegioBank
VERTROUWEN & PERCEPTIE				
Vertrouwen in banksector ¹	2,9	2,9	2,6	2,9
Vertrouwen eigen bank ¹	3,2	3,3	3,8	3,8
Klantgerichtheid ¹	3,3	3,4	3,7	4,0
Transparantie ¹	3,5	3,6	4,1	4,1
Deskundigheid ¹	3,8	3,8	4,0	4,2
PRODUCT & ADVIES				
Betalen ²	-	-	-	-
Sparen ³	-	-	-	-
Hypotheeklen ³	3,7	3,9	-	-
Lenen ³	2,4	2,8	-	-
Beleggen ³	3,6	-	-	-
Informatieverstrekking ¹	-	-	-	-
Klachten- en feedbackmanagement	4,2	4,3	-	-
Betalingsachterstanden bij hypotheeklen	2,8	2,8	-	-
SERVICE & GEBRUIK				
Online diensten ¹	4,3	4,5	4,6	4,4
Klantcontact ¹	3,7	3,8	3,8	4,1
Klachtbehandeling ¹	3,3	3,5	3,9	-
BESCHIKBAARHEID IN %				
- Internetbankieren ⁴	99,80	99,71	99,84	99,81
- Mobiel bankieren ⁴	99,81	99,84	99,84	99,84
- iDeal ⁵	-	99,72	99,78	99,82

1 Klantonderzoek door GfK (schaal 1 tot 5).

2 Ontwikkeld door betaalvereniging Nederland (BVN).

3 Cijfers van de Klantbelang Dashboards van de AFM (schaal van 1 tot 5).

4 De scores van Internetbankieren en Mobiel bankieren van van juli 2016 t/m juni 2017.

5 Betreft eigen metingen.

BLG Wonen neemt geen deel aan de vertrouwensmonitor, omdat de steekproefbasis niet groot genoeg is. Daarnaast is voor wat betreft de AFM-modules de uitvraag bij BLG Wonen zeer beperkt.

Beschikbaarheid van diensten

Een goede beschikbaarheid van onze diensten draagt bij aan een kwalitatieve, betrouwbare dienstverlening voor onze klanten. In 2017 was de onderbreking van onze dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen of uitval van systemen minimaal. We verbeteren continue de bescherming tegen cyberaanvallen en

treffen met inzet van collega's van de Cyber Resilience en (IT) lijnorganisatie voortdurend aanvullende maatregelen om verlies van interne gegevens of klantgegevens te blijven voorkomen. Veel voorkomende aanvallen zijn DDoS-aanvallen (Distributed Denial-of-Serviceaanvallen; aanvallen die erop zijn gericht om de IT-systemen onbereikbaar te maken voor klanten) en aanvallen met malware (software die gebruikt wordt om IT-systemen te verstoren of informatie te verzamelen). De financiële schade voor klanten en de bank neemt de afgelopen jaren steeds verder af (zie voor verdere toelichting paragraaf 3.10 Niet financiële risico's).

De trends van 2017 waren:

- Grote ransomware aanvallen hebben wereldwijde impact;
- Sterke toename in het aantal DDoS aanvallen;
- Nauwere samenwerking tussen de banken. Dit heeft onder andere geleid tot het gezamenlijk publiceren van het MaGMA use case framework.

Voor het komende jaar worden de volgende ontwikkelingen verwacht:

- Vinden van meer kwetsbaarheden op hardware;
- DDoS aanvallen ontwikkelen zich door;
- Schaarste blijft bestaan aan security expertise;
- Meer focus op privacy en meldplichten; en
- Malware wordt geavanceerder.

Privacy & databeheer

De Volksbank ziet het adequate en betrouwbare gebruik van data als een cruciaal middel om zich te onderscheiden van andere banken en de dienstverlening verder te verbeteren. De Volksbank heeft in 2017 een Datavisie ontwikkeld. In de snel veranderende wereld van data en privacy is het van belang te beschikken over een set van uitgangspunten die ons helpt bij het maken van keuzes om een onderscheidende bank te zijn.

Uitgangspunt van de Datavisie is dat we de Volksbank positioneren als dé betrouwbare data-partij voor consumenten. We vinden het essentieel dat de klant er te allen tijde op kan vertrouwen dat zijn data worden beheerd met de veiligheid en betrouwbaarheid zoals ook zijn spaargeld wordt beheerd. De klant bepaalt hoe wij zijn data gebruiken en vrijgeven. Dit vrijgeven doen we alleen met de expliciete toestemming of een opdracht van de klant. Ook kan de klant erop vertrouwen dat we nooit zijn data verkopen aan derden. Dat betekent dat geïndividualiseerde data niet zonder toestemming van de klant worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verstrekt. Uitzondering daarbij zijn het delen van data met belastingdienst, politie of veiligheidszaken of in het kader van de uitvoering van een klantovereenkomst.

Daarnaast onderkennen we een zorgplicht aangaande het gebruik van data richting onze klant. We willen de klant helpen zorgvuldig hiermee om te gaan, ervoor zorgen dat de klant weet waartoe een derde partij eventueel toegang krijgt en wat er allemaal mogelijk is met zijn data.

In het verlengde van deze zorgplicht wil de Volksbank klanten op dit gebied zelfredzaam maken. Dit houdt in dat de klant weet wat een derde partij met zijn data doet en zich ervan bewust is dat sommige bedrijven hier zorgvuldig mee omgaan. Anderen zullen in ruil voor gratis diensten de gegevens van de klant gaan verkopen of inzetten voor marketingdoeleinden. Data zelfredzaamheid van klanten draagt ook bij aan hun financiële weerbaarheid.

De Volksbank maakt haar klanten bewust van de risico's en mogelijkheden van data en geeft haar klanten maximale controle over de data. We willen klanten achter het stuur zetten en heel transparant zijn over hoe we met zijn of haar data omgaan. De Datavisie is daarbij een leidraad.

In 2017 zijn we begonnen met het implementeren van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zo voeren we Privacy Impact Assessments uit op onze systemen en bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Ook hebben we het principe 'privacy by design' verder geïmplementeerd. Dit zorgt ervoor dat we bij elk nieuw project en elke ontwikkeling van een nieuw product, privacy al vanaf het begin goed borgen. Daarnaast hebben we een update

*Klanten krijgen
maximale
controle over de
data*

gemaakt van ons Privacybeleid Klantgegevens en Privacybeleid Medewerkersgegevens.

Reputatie

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 reputatierisico's te verkleinen en communicatieve kansen te benutten. Het helpt ons gerichte keuzes te maken, in de geest van het Manifest. We richten ons op een duidelijke en onderscheidende profilering.

We meten de reputatie van de Volksbank en die van onze merken door middel van een beproefd meetmodel, RepTrak®. Dit is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We benchmarken onze scores hiermee effectief en voeren trendanalyses uit.

Sinds 2017 voeren we onze nieuwe naam, de Volksbank, als moedermerk van onze vier bankmerken. Bij de introductie van een nieuw merk horen de "wittebroodsweken": het duurt even voordat het merk 'landt'. Dit zien we terug in de resultaten van het RepTrak®-onderzoek: de score is gestegen van 64,4 (2016) naar 68,6 (2017), maar het is nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden. Aandachtspunt voor komend jaar is om het algemeen publiek bekender te maken met de Volksbank als moederorganisatie achter haar vier bankmerken en waar zij voor staat.



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 invloed te kunnen hebben op de duurzaamheid in onze keten en de financiële weerbaarheid van onze klanten.

DUURZAAMHEID

Ons duurzaamheidsbeleid is gebouwd op drie pijlers: klimaat, biodiversiteit en mensenrechten. Dit is vastgelegd in verscheidene beleidsdocumenten, die we waar nodig op een aantal punten nog uitbreiden.

Klimaat

Klimaatverandering is een wereldwijd probleem en een groot risico voor de leefbaarheid van de aarde. De Volksbank is zich bewust van de risico's van klimaatveranderingen. We onderscheiden twee risico's: transitierisico's en fysieke risico's. Transitierisico's zijn risico's als gevolg van het omschakelingsproces naar een klimaatneutrale economie. Fysieke risico's ontstaan door klimaatgerelateerde schade zoals storm, hagel en overstroming. We mitigeren de transitierisico's, door alleen investeringen te doen in bedrijven die voldoen aan onze duurzaamheidscriteria, het verduurzamen van woningen te stimuleren en doordat we ons als doel hebben gesteld een positieve bijdrage te leveren aan een duurzame maatschappij.

In 2015 zijn we begonnen met carbon accounting; we sturen op de (indirect) met onze kredieten en beleggingen samenhangende CO₂-uitstoot. We hanteren een onder meer door ASN Bank uitgewerkte methodiek, die is gebaseerd op geldende internationale standaarden als het Greenhouse Gas-protocol (GHG).

Deze methodiek werkt als een weegschaal. Aan de ene kant staan de CO₂-baten, ofwel investeringen die CO₂-uitstoot vermijden, zoals windmolens en zonneparken. Aan de andere kant staan de CO₂-lasten, investeringen die CO₂-uitstoot veroorzaken, zoals hypotheeken, staatsobligaties, investeringen in bedrijven.

In 2030 moeten de baten en de lasten in evenwicht zijn om tot een klimaatneutrale balans te komen. Dit bereiken we met name door de investeringen in duurzame energieprojecten te vergroten en onze uitstoot via gefinancierde woningen te verminderen. Daarnaast verminderen we de CO₂-uitstoot van de eigen bedrijfsvoering, en formuleren we in 2018 een doelstelling voor onze beleggingsfondsen.

We hebben in 2017 het Klimaatneutraalcomité (KNC) opgericht. Onder voorzitterschap van de CFO van de Volksbank bepaalt het KNC de wijze waarop we

de klimaatneutraaldoelstelling voor onze bankbalans willen bereiken. Het KNC volgt daarnaast de voortgang, stelt realisatiecijfers vast en bepaalt de Carbon Profit & Loss Methodology.

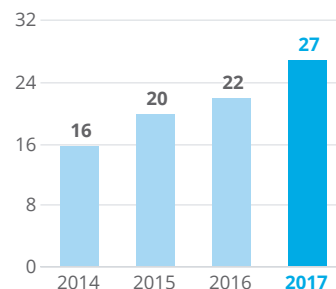
Klimaatneutrale balans

We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 oplopend tot 100% in 2030. Eind 2017 was onze balans 27% klimaatneutraal (2016: 22%²). De vooruitgang was met name het gevolg van een stijging in de vermeden uitstoot door green bonds en projectfinancieringen op het gebied van duurzame energie en energiebesparing. Deze zijn gestegen tot respectievelijk € 439 miljoen en € 545 miljoen. Aan de uitstootzijde van de klimaatneutrale balans is er tevens een kleine verbetering, als gevolg van het aflossen van een deel van de private placements. In deze portefeuille zitten leningen aan woningcorporaties, zorginstellingen, waterschappen en gemeenten.

Voor de uitstoot van de hypotheekportefeuille maken we gebruik van emissiefactoren van co2emissiefactoren.nl. Om gedurende het jaar goed te kunnen sturen op de uitstoot en vermeden uitstoot houden we, in overeenstemming met ons beleid, de emissiefactoren in een jaar zoveel mogelijk constant. Per december 2017 zijn de emissiefactoren voor elektriciteit en gas geüpdatet over peildatum 2015 (was 2013). Deze nieuwe factoren zullen vanaf het eerste kwartaal 2018 in de berekening worden meegenomen. Dit zal als gevolg hebben dat zowel de uitstoot van de hypotheekportefeuille als de vermeden uitstoot door duurzame energieprojecten zullen toenemen, wat per saldo een positief effect heeft op de klimaatneutrale balans (effect in het vierde kwartaal 2017 bedraagt circa 1%-punt).

Klimaatneutrale balans

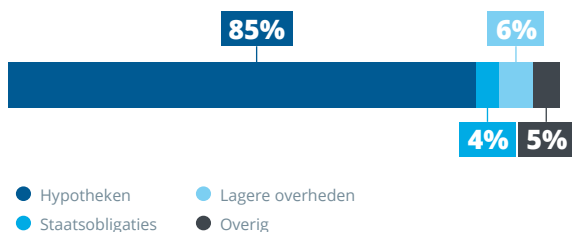
(in %)



Klimaatneutrale balans

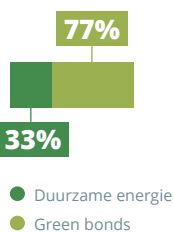
CO₂ verlies

1.331 kiloton



CO₂ winst

-310 kiloton



*Doelstelling
2030: 100%
klimaatneutrale
balans*

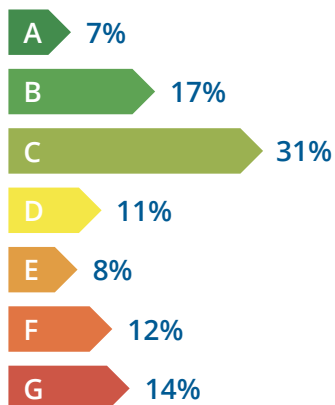
Verduurzamen woningen

Ruim driekwart van onze CO₂-uitstoot wordt veroorzaakt door de woningen waarvoor wij een hypotheek hebben verstrekt. Daarom monitoren we de energielabels en CO₂-uitstoot binnen onze hypotheekportefeuille. We proberen actief de uitstoot te verminderen door onze klanten te stimuleren om hun woning te verduurzamen. Dit heeft ook veel voordelen voor de klant want een duurzaam huis verbruikt minder energie, zorgt tegelijkertijd voor een minder hoge energierekening en geeft meer wooncomfort. We meten de verduurzaming aan de hand van energielabels. Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is in 2017 gelijk gebleven op D. Van onze klanten heeft 24% een woning met energielabel A of B. Bij de overige woningen die we financieren met energielabels C tot en met G is verbetering mogelijk, bijvoorbeeld door isolatiemaatregelen of opwekking van duurzame energie door middel van zonnepanelen.

De CO₂-uitstoot van onze hypotheekportefeuille wordt berekend met behulp van voorlopige en definitieve energielabels. Een beter energielabel hoeft echter niet automatisch te betekenen dat het energiegebruik, en daarmee de CO₂-uitstoot van de woning, omlaag gaat. In 2018 gaan we daarom onderzoeken of we de berekeningsmethodiek van de hypotheekportefeuille kunnen verbeteren door de CO₂-uitstoot te gaan berekenen aan de hand van geanonimiseerde gas- en elektriciteitsgebruiksgegevens.

² Het cijfer over 2016 is naar aanleiding van het in lijn brengen van een beleggingsfonds met onze CO₂-methodiek bijgesteld van 23% naar 22%.

Energielabels in onze hypotheekportefeuille



Gebaseerd op de RVO-database met voorlopige energielabels (april 2017) en definitieve energielabels (ultimo 2017). 73% van de woningen heeft alleen een voorlopig energielabel.

We willen klanten helpen bij het verduurzamen van hun woning. In 2017 hebben we hiervoor verschillende acties ondernomen. Een belangrijke actie was het informeren en opleiden van adviseurs waardoor duurzaamheid een standaardonderwerp wordt tijdens het adviesgesprek. Daarnaast hebben we een groot deel van onze klanten benaderd over duurzaam wonen. In 2017 hebben we in totaal 700.000 brieven en e-mails verstuurd naar vrijwel alle hypotheek- en betaalrekeningklanten met informatie over energiezuinig wonen en een aanbod voor energiebesparende maatregelen. In totaal hebben 1.050 klanten zonnepanelen laten plaatsen en hebben 1.325 klanten hun huis geïsoleerd (zie ook paragraaf 2.5 Prestaties van de merken).

In samenwerking met Natuur & Milieu, een Nederlandse natuurbeschermings- en milieuorganisatie die zich inzet voor een duurzame en gezonde wereld, hebben onze merken de woningtest op de website van Slimwoner geoptimaliseerd. In vier stappen krijgen klanten inzicht in mogelijkheden om energie te besparen in huis. Op de website treffen onze klanten ook een aanbod voor zonnepanelen aan: ze kunnen kiezen uit kopen, huren of delen. Ook worden er kortingsacties voor bijvoorbeeld HR-glas op deze site aangeboden.

Samenwerking op het gebied van klimaat

Op wereldschaal hebben we slechts beperkte invloed. Door samenwerking met andere organisaties kunnen we wel meer bereiken: We wisselen kennis uit met gespecialiseerde bureaus en universiteiten, en samen met andere financiële instellingen oefenen we door middel van onze dagelijkse activiteiten invloed uit.

Een van de voorbeelden van zinvolle samenwerking is het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF). ASN Bank, de voorzitter, heeft samen met elf andere Nederlandse financiële instellingen sinds het Parijs-akkoord van 2015 een gezamenlijke uniforme methodiek voor carbon accounting ontwikkeld. De deelnemers aan het PCAF hebben afgesproken transparant te zijn over de CO₂-impact van hun investeringen en hun doelstelling om die te verkleinen. De komende twee jaar wordt de samenwerking voortgezet om de methodiek verder aan te scherpen en internationaal uit te dragen. De voortgang en resultaten van PCAF zijn publiek beschikbaar³.

Biodiversiteit

ASN Bank heeft de doelstelling om over al haar financieringen en beleggingen in 2030 netto geen biodiversiteitsverlies te veroorzaken. Hiertoe is een methodiek ontwikkeld om de biodiversiteitsimpact te berekenen, en vervolgens te kunnen sturen op het vergroten van de positieve impact en het verkleinen van de negatieve impact. Zodra deze methodiek verder is aangescherpt zal deze ook van toepassing zijn op het duurzaamheidsbeleid van de Volksbank.

Mensenrechten

Mensenrechten zijn van oudsher een cruciaal onderdeel van het ASN Bank-duurzaamheidsbeleid en we hebben dezelfde uitgangspunten gehanteerd bij het toepassen hiervan voor de gehele Volksbank. We volgen de risicoaanpak die de Verenigde Naties heeft ontwikkeld in de zogenoemde VN-richtlijnen voor bedrijfsleven en mensenrechten. Die houdt in dat we een analyse maken van de meest pregnante internationale mensenrechtenrisico's die we met onze activiteiten lopen. Dat betekent bijvoorbeeld dat we bij het aangaan van zakelijke kredieten aan het mkb een analyse maken van mogelijke risico's op mensenrechtenschendingen op bedrijfstakniveau. In onze mkb-portefeuille komen deze bedrijfstakken nauwelijks voor.

Op 28 oktober 2016 tekende de Volksbank het IMVO-convenant Banken (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) en hiermee willen we een wezenlijke bijdrage leveren aan mensenrechten. Het IMVO-convenant heeft tot doel het risico van mensenrechten-schendingen als gevolg van financierings- en investeringsbeslissingen van in Nederland gevestigde banken te verminderen. We voeren hiervoor periodiek risicoanalyses uit om de belangrijkste mensenrechtenrisico's in ons beleggingsuniversum te identificeren. Deze activiteit verricht ASN Bank namens de hele Volksbank.

³ <http://carbonaccountingfinancials.com/>

In het IMVO-convenant is onder meer opgenomen dat we gaan rapporteren over onze mensenrechtenaanpak volgens het United Nations Guiding Principles for Business and Human rights (UNGPR) reporting framework. Ook hebben we in 2017 onder het bankenconvenant ons mensenrechtenbeleid op enkele punten aangescherpt. De belangrijkste aanpassing betrof de toegang tot herstel van potentiële mensenrechtenschendingen. Zo kunnen potentiële slachtoffers van mensenrechtenschendingen hun grieven uiten via de klachtenprocedure op de website van de Volksbank.

Implementatie ASN duurzaamheidsbeleid

Na het besluit in 2016 om het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank voor de hele Volksbank over te nemen, is in 2017 een begin gemaakt met de implementatie ervan in andere delen van de organisatie. Zo hebben we in 2017 het duurzaamheidsbeleid van de ASN Bank toegepast op de kleinzakelijke klanten van het merk SNS. Uit een eerste analyse van het klantenbestand blijkt dat enkele tientallen zakelijke klanten mogelijk niet voldoen aan de strengere duurzaamheidscriteria. We gaan met deze klanten het gesprek aan, waarbij we de klant proberen te ondersteunen om zijn of haar bedrijf te verduurzamen. We voeren dit proces zorgvuldig uit met bankieren met de menselijke maat als uitgangspunt. Het kan namelijk niet de bedoeling zijn dat bedrijven op korte termijn zouden moeten sluiten door onze strengere eisen, als zij op langere termijn perspectief hebben op voortbestaan met betere duurzaamheidsprestaties.

Verder hebben we een basis gelegd voor de procesmatige verankering van het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank binnen de hele Volksbank: we zetten een zogenoemd House of Policies Sustainability op. Tot eind 2018 werken we verder aan het implementeren van het ASN-duurzaamheidsbeleid binnen de Volksbank, onder andere bij de handelsactiviteiten van Financial Markets en in de processen bij Risk Management.

FINANCIËLE WEERBAARHEID

Het begrip financiële weerbaarheid bestaat voor ons uit de drie delen: vaardigheden, financiële onbezorgdheid en financiële situatie. Op alle drie de delen nemen wij concreet actie.

Teneinde de vaardigheden te vergroten bereiken wij met het financiële educatiepakket van Eurowijs ruim 200.000 kinderen van het basisonderwijs. Wanneer klanten daar behoefte aan hebben bieden wij budget- en job coaching aan. Op specifieke onderwerpen gaan wij begrip vergroten middels het concept 'Wegwijs in'. In 2018 beginnen wij met het onderwerp pensioenen.

Naast onze bestaande activiteiten op het gebied van financiële educatie en het ondersteunen en voorkomen van klanten met betalingsachterstanden zijn we in 2017 gestopt met het overdragen van onze klanten naar incassobureaus. Klanten raken vaak in betalingsachterstand op moeilijke momenten in hun leven, bijvoorbeeld door een scheiding of het verlies van werk. Juist op die momenten willen we de klant helpen vanuit een vertrouwensrelatie die we met hen hebben. Dan past het niet om de klant door te sturen naar een incassobureau. Bovendien zien we ook dat schulden vaak groeien als er een incassobureau bij wordt betrokken.

Uit kwalitatief en kwantitatief onderzoek blijkt dat veel mensen zich wel financieel weerbaar voelen maar zich tegelijkertijd zorgen maken over hun financiële toekomst: Hoe zit het met mijn pensioen, behoud ik mijn baan nog en kan ik alle onvoorziene uitgaven wel betalen? Vanuit dit inzicht ontwikkelden we in de tweede helft van 2017 in samenwerking met het Nibud en Behavior Change Group (Radboud Universiteit Nijmegen) een barometer om de financiële onbezorgdheid van Nederland en specifiek van onze klanten te meten.

De barometer geeft inzicht waarom men (on)bezorgd is; komt dit bijvoorbeeld door (een gebrek aan) controle over de financiële situatie, zelfvertrouwen of vermijdingsgedrag? Tevens wordt gemeten in hoeverre klanten merken dat wij klaar staan mochten ze financiële zorgen hebben. Vanuit onze missie vinden wij dat al onze klanten dit zouden moeten merken, ongeacht bij welk merk van de Volksbank je bankiert of welke producten je bezit. Onze doelstelling is dat in 2020 meer dan 50% van onze klanten aangeeft dat de bank voor hen klaar staat, op het

*Wij willen een
positieve
bijdrage leveren
aan de
financiële
weerbaarheid
van onze
klanten*

moment dat er sprake is van financiële zorgen. Bij de recente nulmeting in januari 2018, uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK onder 1.371 respondenten, gaf 40% van onze klanten aan dit te merken. Ons streven is uiteraard dat uiteindelijk iedereen zou moeten merken dat de bank er voor je is, mocht je financiële zorgen hebben. Concrete acties zijn nodig om deze doelstelling te realiseren.

Vanaf maart 2018 voeren we dit onderzoek maandelijks uit. Via het inzicht dat wij met de barometer verkrijgen kunnen wij de dienstverlening aan onze klanten verbeteren.

Het derde deel van financiële weerbaarheid betreft de feitelijke financiële positie. Is die goed en volledig in beeld, heeft de klant een voldoende (spaar)buffer, is er een structurele onbalans tussen inkomsten en uitgaven, is er sprake van problematische schuld, hoe is het pensioen precies geregeld?

Door ons te richten op deze drie onderdelen van financiële weerbaarheid willen wij voor iedereen relevant zijn. Wij bieden niet alleen hulp aan klanten die zich in een schuldsituatie bevinden. Wij richten ons ook op diegenen waar het financieel goed mee gaat, maar die zich wel zorgen maken over hun financiële toekomst.

Financiële educatie

De Volksbank zet financiële educatie in als belangrijk instrument om de financiële weerbaarheid van (potentiële) klanten te vergroten. In eerste instantie is de educatie voornamelijk gericht op basisschoolleerlingen en jongeren tot vijftien jaar, maar ook op kwetsbare groepen in de samenleving.

Eurowijs

Het door de Volksbank ontwikkelde programma Eurowijs, dat kinderen leert verstandig met geld om te gaan, werd in eerste instantie alleen ingezet als gastles. Omdat veel scholen het lesmateriaal aanvroegen, hebben we het vanaf 2016 ook gratis beschikbaar gesteld aan basisscholen. Dit leverde een enorme groei op in het bereik van het aantal leerlingen, tot meer dan 220.000 in 2017 (2014: 12.561). Tevens zijn 20.000 stuks lesmateriaal (werkbladen) verzonden naar met name middelbare scholen. De Facebookpagina van Eurowijs heeft inmiddels meer dan 5.000 volgers.

Het Eurowijs-lesmateriaal is sinds oktober 2017 ook beschikbaar voor de onderbouwgroepen van het voortgezet onderwijs. Dit lesmateriaal is nog in een ontwikkelfase, en we gaan dit in 2018 verder uitwerken. Het lesmateriaal wordt ook veelvuldig gebruikt in het speciaal onderwijs.

Om extra aandacht te vragen voor financiële educatie in het basisonderwijs organiseerde Eurowijs op 31 oktober 2017 de tweede Eurowijsdag, bij Basisschool de Zon in de Kwakel. Deze dag gaven 26 collega's, onder wie 18 directieleden en managers, gastlessen in de groepen 1 tot en met 8. Daarnaast waren meer dan 20 collega's betrokken bij het 'Eurowijs Geld Spellen Circuit' en overige werkzaamheden.

Bank voor de klas

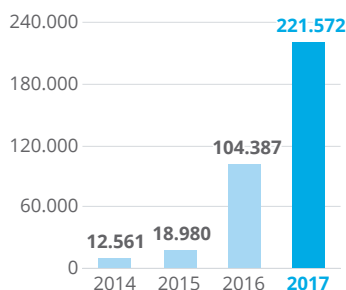
Wijzer in Geldzaken, een platform van het ministerie van Financiën, organiseert elk jaar in maart de Week van het Geld. Meer dan veertig organisaties, waaronder ook Eurowijs, werken hierin samen. Via de Nederlandse Vereniging van Banken, hebben bankmedewerkers in deze week meer dan 4.000 Bank voor de Klas-gastlessen verzorgd. Tijdens de gastlessen in de groepen zes, zeven en acht van het basisonderwijs hebben 250 medewerkers van de Volksbank 428 keer de Cash Quiz gespeeld. Daar waren naar schatting 10.700 leerlingen bij betrokken.

Workshop voor vluchtelingen

Medewerkers van de Volksbank geven regelmatig een workshop over geldzaken en budgetteren aan vluchtelingen in een asielzoekerscentrum (AZC). Een aantal AZC's (waaronder Zeist, Utrecht en Almere) biedt de workshop aan als aanvulling op hun reguliere trainingsprogramma.

In 2017 hebben we tientallen workshops gegeven. Het doel is vluchtelingen te helpen bij het voorbereiden van hun leven in Nederland. Daarnaast zijn we een pilot gestart met Vluchtelingenwerk. We hebben Leer van Elkaar-sessies

Aantal leerlingen bereikt met Eurowijs lesmateriaal



georganiseerd met de budgetcoaches van SNS en Vluchtelingenwerk. In 2018 wordt naar een mogelijk vervolg gekeken.

Preventief beheer

Om vroegtijdig hulp te bieden aan klanten die mogelijk problemen krijgen met het betalen van hun hypotheek, hebben we preventief beheer ingericht bij de merken BLG Wonen, RegioBank en SNS. Het initiatief kan liggen bij de klant of bij ons: de klant kan ons benaderen over verwachte betalingsproblemen of wij nemen proactief contact op met kwetsbare klanten.

In 2017 hebben we 3.725 klanten benaderd. We hebben met 7,1% van hen een afspraak gemaakt. Het Hulpteam Hypotheken heeft 761 klanten geholpen in preventieve trajecten. Ondanks een daling van de werkloosheid en van het aantal klanten met een betalingsachterstand is het aantal kwetsbare klanten dat we hebben ondersteund in 2017 licht gestegen. Dit is mogelijk een signaal dat de drempel om hulp te vragen lager wordt.

Bij de klanten die we preventief hebben geholpen is in 84% voorkomen dat de klant binnen twaalf maanden in betalingsachterstand kwam. Evenals in voorgaande jaren is dit een hoog percentage. Dat laat zien dat onze werkwijze succesvol is.

Hypotheektesttool

Bij preventief beheer zetten we ook de Hypotheektesttool in om eventuele toekomstige betalingsproblemen in een vroeg stadium te onderkennen. Klanten van BLG Wonen en RegioBank gebruiken dit instrument om te kijken of hun hypotheek nog aansluit bij hun huidige situatie. Zo worden klanten zich eerder bewust van mogelijke problemen. In 2017 hebben ruim 14.000 klanten het rekeninstrument ingevuld. Dit is een forse daling ten opzichte van 2016 (42.000), doordat ons merk SNS deze inmiddels heeft vervangen door de Hypotheekcheck.

Ook de Hypotheekcheck geeft klanten antwoord op de vraag of de hypotheek nog past bij de persoonlijke situatie. Daarnaast geeft de Hypotheekcheck klanten tips over mogelijkheden om de maandlast van de hypotheek te verlagen. De Hypotheekcheck en het gebruik ervan lichten we toe in paragraaf 2.5 Prestaties merken.

Preventief beheer en hypotheektesttool

	2017	2016	2015	2014
Verstuurde brieven aan klanten met verhoogd risicoprofiel	3.725	5.078	2.432	10.028
% afspraken met klanten met verhoogd risicoprofiel	7,1%	2,3%		
Bezoeken hypotheektest tool SNS, RegioBank en BLG Wonen ¹	14.781	42.317	36.568	24.656
Afgeronde trajecten hulpteam hypotheken	761	567	182	262
Succesratio van Hulpteam Hypotheken ²	84%	82%	84%	83%

1 2017 is exclusief SNS

2 De succesratio betreft het percentage klanten waarvan is voorkomen dat deze in betalingsachterstand geraakten (gemeten één jaar na afronden hulptraject)

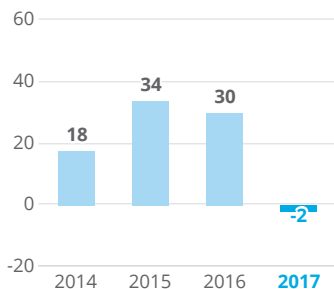
Zingeving voor de medewerker

Zoals weergegeven in hoofdstuk 1 Strategisch rapport streven we ernaar dat onze medewerkers betrokken en bevlogen zijn, zichzelf kunnen ontplooiën en zingeving vinden in hun werk. De doelstellingen hierbij zijn een medewerkers NPS (eNPS) van 40 in 2020 en een cijfer 8 voor de betrokkenheid en bevlogenheid van onze medewerkers. Dat deze doelstellingen ambitieus zijn en op gespannen voet staan met de reorganisatie die loopt tot en met 2020 blijkt uit de realisatiecijfers over 2017. De eNPS is fors gedaald van 30 eind 2016 naar -2 eind 2017. De betrokkenheid en bevlogenheid lieten een robuuster patroon zien. De betrokkenheid daalde licht van 8,1 naar 7,6 eind 2016; de bevlogenheid bleef stabiel op 7,4.

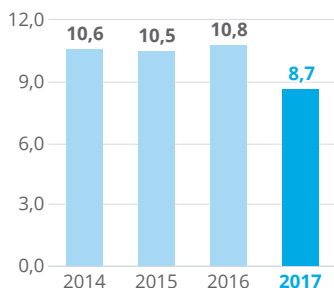
Organisatieveranderingen hebben onmiskenbaar een invloed op de eNPS. In de financiële sector neemt het aantal arbeidsplaatsen af en de Volksbank is daar geen uitzondering op. Dan is het logisch dat de Volksbank minder vaak wordt



Medewerker NPS



Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen (in %)



aanbevolen als werkgever. Om nog vaker terugkoppeling van de medewerkers te ontvangen over hun tevredenheid, gaan we de eNPS twee keer per jaar uitvragen. Tegelijkertijd blijven we onze werknemers 'met de menselijke maat' van werk naar werk begeleiden. Wij verwachten dat de combinatie van bovenstaande maatregelen de eNPS positief zal beïnvloeden. Meer informatie over de realisatie is te lezen in paragraaf [2.6 Onze mensen](#).

Rendement voor de aandeelhouder

De Volksbank is een gezonde en stabiele bank met laag risico-activiteiten. We hanteren hierbij een doelstelling voor het rendement op eigen vermogen (REV) van 8,0%.

Het gecorrigeerd REV in 2017 bedroeg 8,7%, lager dan in 2016 (10,8%) als gevolg van zowel een lager gecorrigeerd nettoresultaat, als een hoger gemiddeld eigen vermogen, maar nog steeds boven de lange termijn doelstelling.

OVERIGE LANGETERMIJNDOELSTELLINGEN

Onze doelstellingen op het gebied van kapitalisatie zijn een Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 15% op basis van de huidige regelgeving, en een leverage ratio van tenminste 4,25%. Verder is het voornemen tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat⁴ als dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

De Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) Tier 1-kernkapitaaleis voor de Volksbank bedraagt per 1 januari 2018 op transitionele basis 9,63% en 10,5% volledig ingefaseerd. Onze eigen doelstelling voor de Tier-1 kernkapitaalratio omvat bovenop de SREP-eis van 10,5% een Pillar 2 Guidance en ruime managementbuffer.

De Tier 1-kernkapitaalratio liet een stijging zien naar 34,1% (2016: 29,2%), wat te danken was aan zowel inhouding van nettowinst als een daling van de risicogewogen activa.

Onze Tier 1-kernkapitaalratio ligt aanzienlijk boven onze eigen minimum doelstelling en boven de SREP-eis. Met het oog op de impact van Basel IV-regelgeving op onze kapitaalratio's, alsmede de onduidelijkheid over de impact van IFRS 9 op stress-testing, is in 2017 een aanzienlijke buffer ten opzichte van onze minimum doelstelling gehandhaafd. We verwachten dat, op basis van het in december 2017 bereikte akkoord over Basel IV-regelgeving, onze risicogewogen activa met ongeveer 35% zullen toenemen. De huidige kapitaalpositie is meer dan toereikend om de volledige impact van Basel IV-regelgeving op te vangen.

De leverage ratio steeg licht tot 5,5% (ultimo 2016: 5,2%), ruim boven onze doelstelling van meer dan 4,25%.

Gezien de solide kapitaalpositie stelt de Volksbank voor 2017 voor een dividend van € 190 miljoen uit te keren aan NLF. Dit impliceert een pay-out ratio van 60%, aan de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

Voor de efficiencyratio (operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) hanteren we een beoogde bandbreedte van 50 tot 52% in 2020. In 2017 bedroeg de gecorrigeerde efficiencyratio 55,4%, een lichte stijging ten opzichte van 54,5% in 2016. Dit is geheel toe te schrijven aan lagere gecorrigeerde baten. Gecorrigeerde lasten waren licht lager.

Meer informatie over het nettoresultaat is te lezen in [2.8 Financiële resultaten](#) en over kapitaal in [3.6 Kapitaalmanagement](#).

⁴ Het nettoresultaat, gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen van de voormalige DBV hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten en incidentele posten wanneer deze materieel zijn, zoals afschrijvingen op goodwill en winsten of verliezen op desinvesteringen.

2.4 Commerciële ontwikkelingen

Commerciële ontwikkelingen

	2017	2016
KLANTEN EN BETALEN		
Totaal aantal klanten (in duizenden) ¹	3.128	3.077
Totaal aantal betaalrekeningklanten (in duizenden)	1.409	1.328
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ²	20%	21%
NET PROMOTER SCORE³		
ASN Bank	17	14
BLG Wonen	-24	-29
RegioBank	7	2
SNS	-13	-18
Gewogen gemiddelde	-3	-8
HYPOTHEKEN		
Particuliere hypotheke (bruto in miljarden euro's)	45,9	44,9
Marktaandeel nieuwe hypotheke (in #)	6,8%	5,7%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €) ⁴	6,8%	6,6%
SPAREN		
Particuliere spaartegoeden (in miljarden euro's)	36,6	36,6
Marktaandeel particuliere spaartegoeden ⁵	10,8%	10,8%
Mkb-spaartegoeden (in miljarden euro's)	2,7	2,7

- 1 Het aantal klanten per december 2016 is inclusief een correctie van +5.000 door definitiewijzigingen.
- 2 Bron: marktonderzoek door GfK, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) per einde van elke gerapporteerde periode een jaar terugkijkend.
- 3 Bron: marktonderzoek door Miles Research.
- 4 Gebaseerd op CBS-gegevens.
- 5 Marktaandeel particuliere spaartegoeden juni en december 2016 licht aangepast als gevolg van een correctie van de totale Nederlandse spaarmarkt door DNB.

Klanten

In 2017 verwelcomden de merken van de Volksbank samen 202.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 51.000. Deze netto groei kwam lager uit dan in 2016 (65.000), mede als gevolg van een lagere groei van het aantal spaarklanten. Dit was deels toe te schrijven aan het feit dat er geen grote marketingcampagnes liepen en aan een beperkte uitstroom van klanten na de stopzetting van de ZwitservenBank-propositie.

De groei van het aantal nieuwe betaalrekeningklanten bedroeg 137.000, vrijwel gelijk aan 2016. De netto groei bleef met 81.000 iets achter bij 2016 (88.000).

In het algemeen ontwikkelden de klanttevredenheidsniveaus zich goed. Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) verbeterde van -8 eind 2016, tot -3. De NPS van ASN Bank en RegioBank, die in 2016 reeds positief was, is verder verbeterd. Bij SNS verbeterde de NPS van -18 tot -13 en bij BLG Wonen van -29 naar -24.

Betalen

Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen bleef hoog met 20% (eind 2016: 21%). Dit marktaandeel ligt sinds 2014 op 20% of hoger, aanzienlijk hoger dan het marktaandeel van circa 8%⁵ op basis van de totale portefeuille.

In april 2017 introduceerde SNS het SNS Combinatievoordeel; hiermee kunnen actieve betaalklanten⁶ een hogere spaarrente, korting op hun hypotheekrente en korting op de premie van hun woonhuisverzekering ontvangen (indien van toepassing).

⁵ Marktaandeel bepaald op basis van marktomvang uit marktonderzoek van GfK, peildatum 1 januari 2016.

⁶ Een betaalrekening met tien of meer transacties per maand en waarop een salaris wordt gestort.

Na een succesvolle start in 2016 heeft RegioBank JongWijs geprolongeerd. JongWijs is een financieel pakket voor kinderen tot 18 jaar met daarin een spaar- en (vanaf acht jaar) betaalrekening met de mogelijkheid tot mobiel- en internetbankieren.

Hypotheeken

De markt voor nieuwe hypotheekproductie groeide met € 20 miljard, tot € 101 miljard eind 2017⁷. Zowel het aantal afgesloten hypotheeken als de gemiddelde hoofdsom liet een stijging zien. De concurrentie bleef hevig. In de markt voor nieuwe particuliere hypotheeken bleef het aandeel hypotheeken met een rentevaste looptijd van meer dan tien jaar hoog op ongeveer 50%.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank steeg tot € 5,2 miljard, van € 3,7 miljard in 2016 (+41%). Het marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheeken steeg naar 6,8% (2016: 5,7%). Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille bleef het marktaandeel vrijwel stabiel op 6,8%.

De Volksbank wil de retentie van hypotheekklanten verhogen door het contact met hen te intensiveren, bijvoorbeeld met behulp van de door SNS aangeboden Hypotheek Looptijdservice. De succesvolle inspanningen voor klantbehoud resulteerden in een hoog aantal renteherzieningen van bijna € 5,1 miljard (2016: bijna € 8,5 miljard). Daarvan betrof 35% vroegtijdige renteherzieningen (2016: bijna 40%). De Volksbank heeft veel hypotheekklanten behouden van wie de rentevaste periode in 2017 afliep of in 2018 zou zijn afgelopen. Het volume van renteherzieningen was wederom aanzienlijk als gevolg van de hoge hypotheekproductie in de periode 2005-2008, met veelal een rentevaste periode van tien jaar. Ten opzichte van 2016 namen de vroegtijdige renteherzieningen licht af, doordat bij een groot deel van de portefeuille reeds in eerdere jaren een renteherziening had plaatsgevonden.

Inclusief de nieuwe hypotheekproductie, hypotheeken met variabele rente en renteherzieningen is vanaf 2015 bijna 80% van de totale particuliere hypotheekportefeuille afgesloten tegen lagere rentes.

Het totale aflossingsniveau van € 4,0 miljard is ten opzichte van 2016 (€ 3,6 miljard) iets gestegen, met name door een toename van het aantal verhuizingen. Dit was in lijn met de gehele markt.

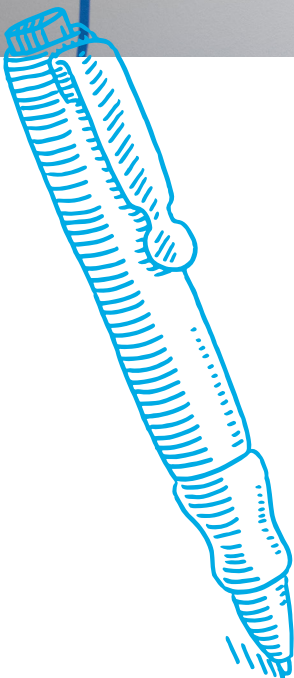
Dankzij de toegenomen productie en het hoge niveau van klantbehoud, heeft de Volksbank een groei van de particuliere hypotheekportefeuille gerealiseerd, van € 44,9 miljard ultimo 2016, tot 45,9 miljard. De vraag naar hypotheeken met een rentevaste periode van vijftien jaar of langer bleef hoog. Eind 2017 bestond € 8,0 miljard van de portefeuille uit deze hypotheeken (18%), tegenover € 7,3 miljard (16%) ultimo 2016.

Sparen

De Nederlandse particuliere spaarmarkt groeide licht naar € 339 miljard (+1%), van € 337 miljard ultimo 2016. De particuliere spaartegoeden van de Volksbank bleven ten opzichte van eind 2016 gelijk op € 36,6 miljard. Dit betekende een stabiel marktaandeel van 10,8%. In 2017 liepen er geen grote marketingcampagnes om particuliere spaartegoeden aan te trekken. De mkb-spaartegoeden, opgenomen onder Overige schulden aan klanten, bleven met € 2,7 miljard vrijwel stabiel.



*Hilde Krens
Werkt bij: afdeling
Marketingstrategie
& Onderzoek*



Eurowijs, lesmateriaal voor basisscholen

'Met Eurowijs verzorgen we jaarlijks honderden gastlessen op basisscholen om kinderen om te leren gaan met geld. Het is ontstaan uit de gastlessen voor de Week van het geld. Dat was zo'n succes dat we dachten, waarom doen we dit niet het hele jaar? We hebben ons eigen lesmateriaal ontwikkeld dat we, naast het inzetten als gastlessen, ook beschikbaar stellen aan scholen. Het is een enorm succes. Eén op de drie basisscholen maakt gebruik van ons lesmateriaal. Ook voor de onderbouw van middelbare scholen hebben we inmiddels materiaal ontwikkeld. Vorig jaar hebben we meer dan 200.000 leerlingen bereikt. Het is leuk om kinderen mee te geven dat ze goed na moeten denken wat ze met hun geld doen. Heel veel kinderen krijgen thuis niet het goede voorbeeld. Je hoopt altijd dat er iets blijft hangen. Achter de schermen zijn een paar collega's die zorgen dat we dit allemaal kunnen doen en er zijn jaarlijks veel collega's die een gastles geven. Zo dragen we met zijn allen een belangrijk steentje bij aan de financiële opvoeding van kinderen en jongeren.'

2.5 Prestaties merken

ASN Bank

Zo maakt geld gelukkig

Sinds haar oprichting in 1960 draagt ASN Bank bij aan een betere wereld – nu en voor toekomstige generaties. Ze baseert zich hierbij op haar duurzaamheidsbeleid, dat drie pijlers heeft: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. ASN Bank financiert en belegt alleen in toekomstgerichte bedrijven, sectoren en landen met respect voor mens, dier en natuur.

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. Daarom heeft ze de ambitie om in 2020 één miljoen tevreden klanten te bedienen.

Wat heeft ASN Bank bereikt in 2017?

AANTAL KLANTEN

In 2017 mocht ASN Bank ruim 41.000 nieuwe klanten verwelkomen. Daarmee hebben meer dan 667.000 mensen gekozen voor bankieren bij ASN Bank. ASN Bank maakt het proces voor klanten om een nieuwe rekening te openen makkelijker en sneller door verdere digitalisering. De klant kan online de ASN Bankrekening, spaarrekeningen en beleggingsrekeningen openen zonder tussenkomst van een bankmedewerker en fysieke poststukken.

ASN Bank voerde campagnes om haar naamsbekendheid te vergroten en zich op de kaart te zetten als dé klimaatbank van Nederland. Daarvan maakten de tv-commercials Gewoontedier en Eendagsvlieg deel uit, onder meer vergezeld van uitgebreide campagnes in social media.

KLANTTEVREDENHEID

De Net Promoter Score (NPS) van ASN Bank is uitgekomen op +17 (2016: +14). Onder klanten die aangeven dat ASN Bank hun primaire bank is, was de NPS met +42 beduidend hoger dan onder klanten die een andere primaire bank noemen (+6). De gemiddelde klanttevredenheid lag op 8,0 bij 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: bijna 34.000, van wie 76% nog geen klant was bij ASN Bank. Voor deze klanten verbeterde de bank de Overstaphulp. Ze kunnen nu hun adresboek bij de oude bank overzetten naar hun nieuwe ASN-rekening. Een belangrijk deel van de aanwas kwam van betaalrekeningen voor kinderen en jongeren. Nieuw in het najaar was de ASN Studentenrekening. Van alle betaalklanten heeft 66% ook een spaarrekening.

SPAREN

Het totale saldo van particuliere spaarders bij ASN Bank steeg slechts licht (+1,7%). De belangrijkste oorzaak hiervan was dat de rente ook in 2017 laag was. Een mogelijke verklaring is dat het voor klanten financieel aantrekkelijker is om de hypotheek af te lossen of verbouwingen te bekostigen dan om te sparen.

BELEGGEN

In 2017 was de instroom van ASN Beleggingsfondsen ruim € 1 miljard en er kwamen ruim 5.500 beleggende klanten bij. In de overgang naar het nieuwe beleggingsplatform werd het klantenbestand opgeschoond, waardoor het aantal klanten met een beleggingsrekening afnam met ongeveer 1.000 tot 82.000. Twee ontwikkelingen speelden een belangrijke rol bij de groei van ASN Beleggingsfondsen. Ten eerste introduceerde de bank in januari 2017 vijf nieuwe ASN Duurzame Mixfondsen. Deze zijn in de loop van het jaar gekoppeld aan ASN Doelbeleggen. Deze dienst, inclusief rekenhulp, geeft klanten meer inzicht in hun beleggingsportefeuille in relatie tot hun beleggingsdoel. Ten tweede is SNS

⁷ Gebaseerd op bedragen ingeschreven bij het Kadaster.

Profiel Beleggen medio 2017 omgezet in SNS Doelbeleggen, waarmee SNS alleen nog de duurzame ASN Beleggingsfondsen aanbiedt.

Per 15 juni 2017 zijn het ASN-Novib Microkredietfonds en het ASN Groenprojectenfonds opgenomen onder de paraplu van ASN Beleggingsfondsen N.V. Daarmee is het aantal fondsen in deze paraplustructuur gegroeid tot twaalf.

ASN Beleggingsinstellingen Beheer B.V. (ABB) heeft op 22 december 2017 een eigen beheervergunning van de AFM gekregen. In 2018 neemt ABB het portefeuille- en risicobeheer van de ASN Beleggingsfondsen over van de AIF-beheerder. ABB is als zelfstandige fondsbeheerder rechtstreeks onderdeel van de Volksbank. ASN Bank fungeert als belangrijkste distributeur van de producten van ABB.



*Sybren Bosch,
klant bij ASN Bank*

Sybren stond in 2015 en 2016 in de Duurzame Jonge 100. Duurzaamheid is dan ook het uitgangspunt van zijn privéfinanciën.

'Ik vind het belangrijk dat ik met mijn geld andere mensen verder help. Dat gebeurt met duurzaam spaargeld ook, maar met je beleggingen kun je daar zelf in kiezen.'

Na het lezen van Banker to the Poor van Muhammed Yunus, ben ik erg onder de indruk van de impact van microfinanciering. Sindsdien beleg ik een groot deel van mijn geld in microkredietfondsen. Daarmee hoop ik bij te dragen aan de ontwikkeling van lokale gemeenschappen in ontwikkelingslanden.'

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. Een aansprekende nieuwe groene financiering was het Zeeuwse Windpark Krammer. Dit park, het grootste dat ooit tot stand kwam via een burgerinitiatief, wekt evenveel stroom op als 100.000 huishoudens verbruiken.

INTERNET- EN MOBIEL BANKIEREN

Het merendeel van de klanten, bijna 465.000, bankierde in 2017 digitaal via ASN Online Bankieren. Minder dan de helft van de klanten die digitaal bankieren, doet dat ook mobiel. Mobiele klanten loggen vaker in dan internetklanten: 72% van de sessies met digitaal bankieren vindt plaats via de mobiele telefoon. Gebruikers waarderen de app ASN Mobiel Bankieren met een 8,6.

Om nieuwe, jongere klanten te bereiken vernieuwde ASN Bank haar website: de nieuwe, interactieve website is geschikt voor laptops, smartphones en tablets. Ook is een interactieve versie van ASN Online Bankieren in ontwikkeling. De klant kon in 2017 steeds meer zaken makkelijk online regelen, zoals zijn bankpas activeren, geo-blocking aan- en uitzetten en een nieuwe pas aanvragen. In de loop van 2017 introduceerde ASN Bank enkele nieuwe mobiele diensten, zoals contactloos mobiel betalen via een aparte app.

DUURZAAMHEID BEVORDEREN

ASN Bank wil haar invloed op de duurzame toekomst zo groot mogelijk maken. Ze doet dat door het vermogen van haar klanten (spaargeld en beleggingen) duurzaam uit te zetten, maar ook door haar invloed binnen en buiten de organisatie in te zetten.

Binnen de Volksbank

ASN Bank ondersteunt de andere onderdelen van de Volksbank bij de invoering van dezelfde duurzaamheidscriteria en ambities als zichzelf hanteert. Zo heeft de Volksbank de doelstelling om te komen tot een klimaatneutrale balans overgenomen.

In de financiële sector

Buiten de eigen organisatie is ASN Bank voortrekker van diverse initiatieven, waaronder het opzetten van een gemeenschappelijke manier van carbon accounting in de financiële sector. Dit initiatief, het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF), bereikte eind 2017 een mijlpaal met de publicatie van het rapport 'Paving the way towards a harmonised carbon accounting approach for the financial sector'. Hierin maakten ruim tien Nederlandse financiële instellingen afspraken over de methodiek waarmee zij de CO₂-uitstoot van hun financieringen en beleggingen gaan berekenen en er doelstellingen voor bepalen.

In de maatschappij

ASN Bank vertegenwoordigt de Volksbank bij maatschappelijke initiatieven zoals de Eerlijke Bankwijzer. Ze vervult namens de Volksbank een inhoudelijke rol bij onder meer het IMVO Convenant Banken, het Transparantie Protocol van de NVB, de Transparantie Benchmark van de Nederlandse overheid, VN Forum en OESO Forum.

DRIE DUURZAAMHEIDSDOELSTELLINGEN

ASN Bank hecht veel waarde aan de verduurzaming van de maatschappij. Zij ondersteunt volop ontwikkelingen die dat bevorderen. De bank heeft daarvoor enige jaren terug drie langetermijndoelen geformuleerd, voor elke duurzaamheidspijler een.

1. Klimaatneutrale balans

Klimaatverandering moet met de grootst mogelijke urgentie worden aangepakt. ASN Bank wil hieraan als klimaatbank maximaal bijdragen. Daarom heeft ze het volgende langetermijndoel: alle bancaire activiteiten (de financieringen en activa op de balans van ASN Bank en in beheer bij de ASN Beleggingsfondsen) zijn in 2030 per saldo klimaatneutraal. Ultimo 2017 was 95% van deze klimaatneutraal-doelstelling gerealiseerd, tegen 73% eind 2016.

ASN Bank draagt ook via samenwerkingsverbanden buiten haar eigen organisatie bij aan terugdringing van klimaatverandering en de gevolgen daarvan. Naast de initiërende rol in PCAF nam ze deel aan de klimaatrisicowerkgroep van het Platform Duurzaamheid van De Nederlandsche Bank en de Werkgroep Klimaat van de Nederlandse Vereniging van Banken.

2. Leefbaar loon

In 2016 formuleerde ASN Bank een doelstelling in het kader van mensenrechten: in 2030 betalen de veertien kledingbedrijven die toen deel uitmaakten van het ASN Beleggingsuniversum, hun productiemedewerkers een leefbaar loon. Na een eerste meting in 2016 stuurde de bank de kledingbedrijven in 2017 een handleiding voor het invoeren van een leefbaar loon. Ook kreeg elk bedrijf op zijn situatie toegespitste aanbevelingen. Vervolgens onderzocht ASN Bank samen met het Impact Centre Erasmus (ICE) of het beleid voor leefbaar loon bij deze bedrijven was veranderd. De uitkomsten van het onderzoek zijn eind 2017 op de website geplaatst.

3. Geen verlies van biodiversiteit

In 2016 heeft ASN Bank als doel bepaald: al onze beleggingen en financieringen veroorzaken in 2030 geen nettoverlies van biodiversiteit. In 2016 heeft ze samen met enkele gespecialiseerde bureaus een pilotstudie uitgevoerd naar de mogelijkheden om haar invloed op biodiversiteit inzichtelijk te maken. Dit onderzoek heeft in 2017 een vervolg gekregen in de publicatie: 'Towards ASN Bank's Biodiversity Footprint'. De belangrijkste conclusie was dat ASN Bank nog aan het begin staat van de ontwikkeling om haar bijdrage aan het verlies van biodiversiteit goed te kunnen inschatten. Vergelijkbaar met PCAF voor het klimaat, heeft ASN Bank het Platform Biodiversity Accounting Financials (PBAF) opgezet om te komen tot een gemeenschappelijke rekenmethode voor biodiversiteit in de financiële sector.

DUURZAME INITIATIEVEN STIMULEREN

Met het online platform Voor de Wereld van Morgen stimuleert ASN Bank mensen om innovatieve, slimme ideeën aan te dragen voor een duurzame wereld. Via het platform helpt de bank hen om initiatieven te ontwikkelen, ideeën te realiseren, informatie te delen en contacten te leggen. Ook in 2017 organiseerde het platform

de ASN Bank Wereldprijs. Daarvoor kwamen maar liefst 243 aanmeldingen binnen. Voor de Wereld van Morgen steunde het platform vier succesvolle crowdfundingcampagnes in samenwerking met Oneplanetcrowd: Moyee Coffee, The Ketchup Project, Seepje en Bundles. In 2017 bezochten zo'n 468.000 mensen de site www.voordewereldvanmorgen.nl, ongeveer 231.000 meer dan in 2016. Er zijn 174 nieuwe projecten gestart.

Plannen voor 2018 en verder

ASN Bank breidt haar pakket diensten in 2018 uit met een duurzame hypotheek. Daarnaast kijkt de bank voortdurend naar manieren om haar dienstverlening op het gebied van betalen, sparen en beleggen nog beter in te vullen, met de wensen van klanten als uitgangspunt.

ASN Bank wil voor (potentiële) klanten het begrip 'duurzaam' tastbaar en concreet maken. In de loop van 2017 concentreerde de bank haar communicatie op het stimuleren van duurzame vooruitgang om klimaatverandering en de gevolgen daarvan tegen te gaan.

In 2018 gaat ze extra aandacht geven aan mensenrechten en biodiversiteit. ASN Bank zal verder een inhoudelijk ondersteunende rol spelen om de duurzaamheids-initiatieven van de hele Volksbank, als onderdeel van de gedeelde-waardestrategie, verder vorm te geven.

BLG Wonen

Kom verder

Voor BLG Wonen is een woning een van de basisvoorwaarden voor geluk, veiligheid en welzijn. Daarom helpt BLG Wonen al ruim zestig jaar mensen bij het vinden van een passende hypotheek. Samen met onafhankelijke adviseurs en met een persoonlijke benadering richt BLG Wonen zich op financiële oplossingen.

Wat heeft BLG Wonen bereikt in 2017?

AANTAL KLANTEN

BLG Wonen heeft eind 2017 in totaal bijna 235.000 klanten; het afgelopen jaar heeft ze ruim 20.000 nieuwe hypotheekklanten welkom geheten. Een groot deel van de klanten komt uit de Randstad en andere stedelijke gebieden. Onder de klanten bevinden zich, in lijn met de markt, veel starters en jonge doorstromers. De landelijke campagnes over hypotheekoplossingen voor zzp'ers wierpen hun vruchten af met een groei in het aantal hypotheekaanvragen van 52%.

KLANTTEVREDENHEID

BLG Wonen is blij met haar klanten en wil hen dat graag laten weten. In 2017 is een programma geïntroduceerd waarin nieuwe klanten actief welkom worden geheten met een persoonlijke video en een telefoontje. Daarnaast is er ook op andere belangrijke momenten klantcontact gezocht. Bijvoorbeeld op het renteverlengmoment, bij verhuizingen en verwachte betaalproblemen.

Klanten waarderen behalve de persoonlijke benadering ook het meedenken en de uiteenlopende hypotheekoplossingen van BLG Wonen. Zo zien starters, flexwerkers en zzp'ers hoe BLG Wonen de kracht van haar klanten op waarde schat door ook naar het toekomstperspectief en potentiële inkomensstijging te kijken. Bestaande klanten ervaren de praktische hulp in de vorm van bijvoorbeeld de rentemiddelingsstool en stappengidsen rond 'life-events'.

De Net Promoter Score (NPS) is gestegen van -29 eind 2016 naar -24. Uit de NPS-scores blijken hypotheekklanten tevredener dan spaarklanten. In 2018 wil BLG Wonen daarom hard werken aan de tevredenheid onder spaarklanten. Het totale klanttevredenheidscijfer ging iets omhoog van 7,8 naar 8,1.

HYPOTHEKEN

In 2017 heeft BLG Wonen geprofiteerd van de ontwikkelingen op de woning- en hypotheekmarkt. Op verschillende gebieden maakte BLG Wonen een groei door: de totale naamsbekendheid nam toe (van 7% eind 2016 tot 9% eind 2017) en het aantal hypotheekaanvragen steeg met 30%. Behalve door de marktontwikkelingen wordt deze groei verklaard door de landelijke merkcampagnes, de continue scherpe prijsstelling en speciale aandacht voor bestaande klanten.



*Mark Dutour Geerling,
klant bij BLG Wonen*

Mark sloot zijn hypotheek af bij BLG Wonen

'Ik heb echt een hele fijne ervaring opgedaan bij BLG Wonen. Je voelt je echt welkom door de persoonlijke aandacht bij deze hypotheekverstrekker. Zo was ik echt positief verrast door het filmpje met de

welkomstboodschap voor de housewarming en het telefoontje op de avond dat de akte passeerde. Ik heb nog nooit zo'n goede ervaring gehad met een financiële dienstverlener. BLG Wonen is er echt voor hun klanten.'

ENERGIEZUINIG WONEN

BLG Wonen heeft in 2017 met diverse acties klanten bijgestaan in het kiezen van energiebesparende maatregelen. Ze heeft in juni en juli 22.000 klanten benaderd met een aanbod voor het kopen, huren of delen van zonnepanelen. In november heeft BLG Wonen onder 35.000 klanten een isolatieactie gehouden tijdens de Warme Huizen Dagen. Beide acties waren een samenwerking met de organisatie Natuur & Milieu, via het platform (en website) Slimwoner. BLG Wonen gaat in 2018 verder met het implementeren van haar visie op duurzaam wonen.

BELEGGEN & SPAREN

In 2017 is de Doelplanner geïntroduceerd. Met deze online tool krijgen klanten meer inzicht in hun beleggingsfonds(en). Ook heeft BLG Wonen het afgelopen jaar haar beleggingsfondsen ondergebracht bij de vijf ASN Duurzame Mixfondsen. Spaarklanten werden dit jaar op veranderende wet- en regelgeving gewezen, zoals de veranderingen rond levensloop. In 2018 gaat BLG Wonen actiever inzetten op beleggen en sparen.

SAMENWERKING ADVISEURS

BLG Wonen werkt samen met een landelijk netwerk van ruim 2.800 onafhankelijke adviseurs. Het voortdurend versterken en verbeteren van dit netwerk heeft hoge prioriteit. Binnen het contactprogramma heeft de bank de communicatie verder geoptimaliseerd, na onderzoek onder adviseurs. Ook zijn nieuwe communicatiemiddelen geïntroduceerd, wat leidde tot bovengemiddelde marktscores. Daarnaast heeft BLG Wonen de nieuwe adviseurs met 'kick starts' welkom geheten, en waren er 'meet & greets' en de landelijke adviseursdagen. De ongeveer 300 adviseurs die deelnamen gaven deze een hoge waardering: 8,2 De tevredenheid van adviseurs komt ook tot uiting in de Zilveren Spreekbuis, die aan de bank is uitgereikt. Dit is de prijs voor de hypotheekverstrekker die op het gebied van merk en dienstverlening een goede ontwikkeling doormaakt.

Plannen voor 2018 en verder

De missie van BLG Wonen, 'wonen toegankelijk maken voor iedereen', is nog altijd actueel. In 2018 wil BLG Wonen daarom verder werken aan haar persoonlijke en deskundige dienstverlening. Er komen meer landelijke campagnes rond uiteenlopende nieuwe hypotheekoplossingen. Deze sluiten aan bij specifieke doelgroepen en hun financiële situatie. Ook gaat BLG Wonen verder digitaliseren en verduurzamen. Ze streeft naar verdere verbetering van de klantcommunicatie waarbij het meedenken en denken in financiële oplossingen een belangrijk uitgangspunt is.

RegioBank

Dichtbij en betrokken

RegioBank is de bank dichtbij. Met 528 Zelfstandig Adviseurs in dorpen en kleine steden heeft RegioBank het grootste aantal fysieke kantoren van alle banken in Nederland. De lokale Zelfstandige Adviseurs van RegioBank bieden de klanten persoonlijke dienstverlening dicht bij huis, en weten wat er speelt in de omgeving. De bank draagt bij aan de sociale binding in dorpen en kleine steden.

Wat heeft RegioBank bereikt in 2017?

EENVOUD VOOR KLANT

In 2017 heeft RegioBank een aantal klantprocessen vereenvoudigd. De klant kiest bij de bank hoe hij of zij wil worden geholpen: online of op kantoor bij de Zelfstandig Adviseur.

Online kunnen klanten nu hun betaalpas (de)blokkeren of een nieuwe pas activeren. RegioBank introduceerde in september 2017 de Mobiel Betalen-app. Klanten kunnen nu met hun mobiele telefoon (Android met NFC) betalen. Ook kan de klant online een nieuwe rentevaste periode kiezen en zijn hypotheekrente verlengen. Op kantoor bij de Zelfstandig Adviseur kan de klant bij het afnemen van producten nu digitaal ondertekenen. De klant hoeft daardoor minder vaak zijn handtekening te zetten. Het bespaart ook veel papier. RegioBank heeft haar beleggingspakket vereenvoudigd: de bank is teruggegaan van ruim zestig fondsen naar de vijf ASN Duurzame Mixfondsen.

AANTAL KLANTEN

In 2017 verwelkomde RegioBank 47.000 nieuwe klanten. Eind 2017 bedroeg het totaal aantal klanten 646.000. De groei is vooral toe te schrijven aan nieuwe betaalklanten, Zilvervloot Sparen en JongWijs.

KLANTTEVREDENHEID

RegioBank behaalde in 2017 een positieve NPS van 7 (2016: +2). Een score die aangeeft dat klanten RegioBank aanbevelen bij anderen. In de branchemonitor van banken bereiken nog maar drie banken een plusscore.

SAMENWERKING MET ADVISEURS

In 2017 heeft RegioBank het aantal kantoren op vrijwel hetzelfde aantal weten te houden. RegioBank heeft in samenwerking met haar Zelfstandig Adviseurs in 10 nieuwe plaatsen in het land een RegioBank geopend. Zo zorgen we ervoor dat ook de inwoners van Malden, Almelo, Wierden, Hoogkarspel, Ter Apel, Ommen, De Rijp, Prinsenbeek, Middelbeers en Zwartsluis een bank in de buurt hebben waar ze persoonlijk geholpen worden.

HYPOTHEKEN

RegioBank is samen met haar adviseurs klanten met een aflossingsvrije hypotheek gaan benaderen. Aan de hand van de persoonlijke situatie van de klant kijkt de bank naar de betaalbaarheid van de hypotheek in de toekomst. Zo kan de klant tijdig actie ondernemen om financiële problemen te voorkomen.

Hypotheekklanten die ook een actieve betaalrekening hebben komen in aanmerking voor rentekorting. Klanten die hiervan nog geen gebruik maakten zijn actief aangeschreven.

ENERGIEZUINIG WONEN

RegioBank vindt het belangrijk dat klanten energiezuinig wonen. Om deze reden heeft de bank ruim 40.000 hypotheekklanten geïnformeerd over energiebesparende maatregelen. Voor klanten levert dit een maandelijkse besparing en een verhoging van het wooncomfort op. Ook een beter milieu, voor onze klanten, hun kinderen en kleinkinderen speelt een grote rol.

Zelfstandig Adviseurs ontvingen een e-learning, waarin ze worden ondersteund met achtergrondinformatie en instrumenten over energiezuinig wonen. In de e-learning wordt verwezen naar de woningtest op de Slimwoner website. Adviseurs kunnen samen met de klant de woningtest invullen, waardoor de klant direct inzicht krijgt in welke energiebesparende maatregelen passend zijn voor de woning. Ook kan de adviseur de klant helpen met het aanvragen van offertes en hoe de maatregelen zijn te financieren. Meer informatie hierover voor klanten is te vinden op www.regiobank.nl/energiebesparen.

BETALEN

In 2017 bestond het educatieve betaalpakket voor kinderen JongWijs één jaar. Er zijn al meer dan 25.000 JongWijs-klanten verwelkomd. Bij JongWijs hoort een betaalrekening die meegroeit met het kind. Het kind en de ouders krijgen jaarlijks praktische tips die passen bij de leeftijd.

SPAREN

RegioBank heeft in haar campagnes niet de rente maar de spaarwensen van haar klanten centraal gezet. Sparen voor een wens maakt sparen concreet en doelgericht. Voor deze campagne heeft de bank een spaarwensenonderzoek gehouden onder klanten. Hieruit kunnen we concluderen dat sparen als nuttig en noodzakelijk wordt ervaren. Een noodbuffer, maar ook de vakantie, auto, inrichting en (klein)kinderen zijn populaire spaardoelen. Zo'n 82% van de mensen kan prima van het spaargeld afblijven. En ook 82% lukt het om het spaardoel te bereiken. Naast de rationele beweegredenen van sparen, blijkt dat sparen een goed gevoel geeft. Een concreet spaardoel versterkt dit gevoel.

In 2017 hebben we opnieuw veel nieuwe Zilvervloot Spaarrekeningen geopend, ruim 9.000. Ondanks een verlaging van de spaarrente blijft dit jeugdproduct met een mooie bonus populair bij (groot)ouders.

Voor de derde keer op rij heeft RegioBank de maximale score behaald bij prijsvergelijker MoneyView. De bank kreeg opnieuw vijf sterren op het onderdeel prijs voor Eigen Huis Sparen.

LEEFBAARHEID IN DE BUURT

RegioBank zet zich in voor leefbaarheid in de buurt. De kantoren zijn gevestigd in dorpen en kleine steden en houden bancaire voorzieningen dicht bij huis. Waar andere banken vertrekken, blijft RegioBank. Er gaan ook nieuwe kantoren open. Op het platform www.voordebuurt.nl vinden bezoekers goede voorbeelden en handige tips op het gebied van zorg, voorzieningen en verenigingen. Zo helpt RegioBank lokale initiatiefnemers om de buurt nog beter te maken.



*Sandra Schonewille,
klant bij RegioBank*

Mijn ervaring bij RegioBank Vrieling in Westerbork, is dat ik maar binnen hoeft te stappen en diegene achter de balie weet wie zij voor zich heeft. Erg klantvriendelijk en behulpzaam. Zij kan ook goed meedenken.

In 2017 is RegioBank officieel partner geworden van het Oranje Fonds. De bank en haar adviseurs hebben het Oranje Fonds geholpen bij de collecte voor en door lokale verenigingen en stichtingen. Verder was de bank opnieuw hoofdsponsor van het grootste recreatieve fietsevenement van Nederland, de Drentse Fietsvierdaagse.

PRIJZEN VOOR KLANTVRIENDELIJKHEID

RegioBank heeft voor het tweede jaar op rij de Customer Centric DNA Award voor de meest klantgerichte bank van Nederland mogen ontvangen. Dit is de grootste publieksprijs die bedrijven op het gebied van klantgericht ondernemen in Nederland kunnen winnen.

RegioBank is verder door Smart Market Response (SAMR) verkozen tot de klantvriendelijkste bank van Nederland.

Uit een onderzoek van de Consumentenbond onder 11.000 Nederlanders ontving RegioBank het hoogste rapportcijfer, een 9. Voor service beloonden de klanten RegioBank met een 8,5. De Consumentenbond publiceerde de resultaten van het onderzoek in de Geldgids van november 2017.

NAAMSBEKENDHEID EN MERKBELOFTE

De naamsbekendheid van RegioBank is in 2017 in plaatsen tot 20.000 inwoners gestegen. Op radio en tv, grote reclameborden in onder andere bushokjes, online en lokaal in het dorp heeft de bank zichzelf zichtbaar gepresenteerd. Online heeft

RegioBank een groot aantal artikelen gepubliceerd met onderwerpen en tips voor de doelgroep. Er is ook een Facebookpagina geopend.

Plannen voor 2018 en verder

RegioBank werkt verder aan haar klantbeloften. Ze wil die in 2018 presenteren. Thema's zijn: 'U bent welkom bij ons op kantoor', 'U krijgt bij ons persoonlijke aandacht', 'De Adviseur die u kent', en 'Wij zijn een bank voor de hele familie'.

SNS

Heel normaal. SNS

SNS is er voor iedereen die wil bankieren bij een no-nonsense bank. In 2017 is een volgende stap gezet. Niet langer staan de traditionele bankproducten centraal. Wel de financiële behoeften van en de relatie met de klant, en ook de rol en toegevoegde waarde van de bank daarin.

SNS belooft haar klanten slim mee te denken in hun portemonnee. In 2017 waren er vier concrete klantbeloften:

- We spreken altijd heldere taal;
- We zorgen dat bankieren je echt wat oplevert;
- We geven een seintje als het voor jou beter kan;
- We maken Nederland financieel steeds slimmer.

Wat heeft SNS bereikt in 2017?

AANTAL KLANTEN

De boodschap en de dienstverlening van SNS slaan aan. Het aantal klanten groeit. Het afgelopen jaar verwelkomde SNS ruim 90.000 nieuwe klanten. Dit waren voornamelijk nieuwe spaar- en betaalklanten. Het totaal aantal klanten van SNS stijgt tot iets meer dan 1,5 miljoen, 1% meer dan 2016.

KLANTTEVREDENHEID

De Net Promoter Score (NPS) steeg van -18 in 2016 naar -13. Vooral bij klanten met meer contactmomenten is de NPS-score beter.

De klanttevredenheid over SNS is 7,6⁸ in 2017 en de medewerkers met wie klanten contact hebben krijgen gemiddeld een 8,3⁸. De NPS voor de adviseur van SNS komt in 2017 uit op +47⁸.

HYPOTHEKEN

SNS heeft in 2017 opnieuw haar klanten met een SNS Hypotheek actief benaderd vanuit de Hypotheek Looptijdservice. SNS geeft zelf een signaal als bij klanten de hypotheekrente misschien omlaag kan. Daarnaast worden klanten eens per twee jaar benaderd om af te stemmen of een gesprek wenselijk is. SNS benaderde in 2017 ruim 117.000 klanten met deze service. Verder is SNS gestart met het verduurzamen van haar hypotheekportefeuille. Verschillende initiatieven rondom het isoleren van woningen werden goed door klanten ontvangen.

ENERGIEZUINIG WONEN

SNS heeft een duurzame ambitie en helpt klanten om hun huis energiezuiniger te maken. Dit doet SNS door klanten bijvoorbeeld te wijzen op de voordelen van energiebesparende maatregelen.

SNS heeft in 2017 energiezuinig wonen geborgd in het adviestraject. Alle 985 financieel adviseurs en klantadviseurs hypotheek ontvingen een uitnodiging voor een e-learning en een webinar over dit onderwerp. In het webinar kregen adviseurs handvatten aangereikt om energiebesparende maatregelen te bespreken met de klant, informatie over financiële regelingen en een toelichting op maatregelen door partner Natuur & Milieu, aangeboden op het platform (en website) Slimwoner. Ruim 100 adviseurs volgden het webinar live; ze waardeerden het met een 8,3.

Energiezuinig wonen is een vast element geworden bij bestaande contactmomenten over bijvoorbeeld de Hypotheek Looptijdservice en de online Huismap.

⁸ SNS KTO Recent Contact maandrapport december 2017.

SNS heeft aan ruim 750.000 hypotheek- en betaalklanten via diverse mailings, zoals Hypotheeknieuws, een aanbod energiebesparende maatregelen gedaan. Klanten ontvingen in mei en juni een brief met informatie over het kopen, huren of delen van zonnepanelen. Met een conversie van 0,3% scoorde SNS zes maal boven het marktgemiddelde. In september en november informeerde SNS klanten over woningisolatie. Klanten kregen van de leveranciers, met wie SNS samenwerkt, een korting van 15%. Dit leverde een conversie op van 0,1%.

BETALEN

In 2017 heeft SNS de extra's die een klant krijgt bij de betaalrekening, zoals rente over het saldo tot € 5.000 en een aankoopverzekering, gebundeld tot de vier voordelen van SNS Betalen.

De instroom betaalklanten bleef op vrijwel hetzelfde niveau als vorig jaar, namelijk 63.000. In 2017 hebben meer dan 10.000 mensen gebruik gemaakt van de overstapservice naar SNS. Het productieaandeel van SNS voor nieuwe betaalklanten komt uit op 9%⁹.



*Cees Bakker,
klant bij SNS*

Cees uit Meppel stapte met z'n vrouw over met hun betaalrekening naar SNS

'We zagen er een beetje tegenop want je hebt geen zin in gezeur. Maar het viel erg mee. Online overstappen bleek makkelijk en met de Overstapservice hadden we ook de zekerheid dat het met lopende

incasso's goed zou gaan. Ik regel nu bijna alles met mijn mobiel, want de app is heel goed doordacht. Betalen met een QR-code is makkelijk en met 1 druk op de knop kan ik m'n saldo zien. Enige minpuntje vind ik dat ik m'n pincodes niet kan wijzigen. Maar verder maakt SNS de verwachtingen waar.'

SPAREN

Ondanks de historisch lage spaarrentes is het spaarsaldo van SNS gestegen. De groei in het aantal spaarklanten is hoger dan verwacht. Op 1 april 2017 is SNS Combinatievoordeel geïntroduceerd, waarbij klanten die bij SNS een actieve betaalrekening hebben onder andere profiteren van een hogere spaarrente.

MOBIEL BANKIEREN EN ONLINE

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 aantal gebruikers. Mobiel bankieren heeft in 2017 de mijlpaal van 400.000 gebruikers bereikt. SNS heeft in 2017 een aantal veranderingen doorgevoerd die het bankieren op smartphone aanzienlijk heeft verbeterd.

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 groeit gestaag en telt inmiddels bijna 25.000 leden.

Plannen voor 2018 en verder

SNS wil een thuisbasis zijn voor haar klanten voor alles wat heeft te maken met financiën. De bank staat haar klanten bij in hun financiële leven en maakt ze financieel weerbaar. Zodat welvaart én welzijn toenemen.

SNS doet dat door naast de klant te staan, op een eenvoudige en menselijke manier. Door het financiële leven van de klant als startpunt te nemen, door er op belangrijke momenten in het leven van klanten te zijn en door slim mee te denken hoe het beter kan. De medewerkers snappen de context van de klant.

De bank zet zich er daarom voor in om zichzelf in de komende periode te transformeren van een product- en transactiegerichte bank naar een bredere,

⁹ Marktonderzoek GfK op basis van Moving Annual Total (MAT) per einde van het 3^e kwartaal 2017, een jaar terugkijkend.

integrale financiële dienstverlener, met een open platform en een menselijke benadering.

2.6 Onze mensen

Algemeen

Het jaar 2017 was het begin van de nieuwe strategieperiode 2017-2020. Bij diverse afdelingen zijn we gestart met het doorvoeren van de reorganisatie. Uiteindelijk zal bijna 40% van de senior-managementposities vervallen en het aantal arbeidsplaatsen (inclusief externen) met 800 tot 900 krimpen ten opzichte van ultimo 2016. Dat doen we met de menselijke maat, met een betrokken medezeggenschap en een goed sociaal plan waarin duurzame inzetbaarheid voorop staat.

Deze reorganisatie heeft aanzienlijke invloed op onze medewerkers, die bevlogen zijn en zich continu en met passie inzetten voor de klant en de onderneming. Het denken en werken vanuit de gedeelde waarde 'Nut voor klant' staat echter niet los van een steeds krachtiger (internationaal) en innovatief concurrentieel krachtenveld. De concurrentie van de Volksbank komt nu immers overal vandaan, onder meer via internet en van pensioenfondsen. We sturen continu op efficiency, een duurzame toekomst van de Volksbank en de gedeelde waarde 'Rendement voor de aandeelhouder'.

Hierbij speelt een moderne IT-structuur en steeds verdergaande digitalisering een cruciale rol. We moeten processen verder verbeteren om optimale aansluiting bij de klant te houden. Al deze elementen komen samen in onze strategie en het daaraan gekoppelde sociaal plan. We hebben moeilijke keuzes moeten maken, maar hebben een balans gevonden. Er blijft zodoende duidelijke focus op de gedeelde waarde 'Zingeving voor de medewerker'. Tegelijkertijd nemen we met een betrokken medezeggenschap onze verantwoordelijkheid voor de maatschappij en onze medewerkers.

Eind 2016 is een nieuw Sociaal Plan afgesproken voor de strategieperiode 2017-2020. In dit Sociaal Plan is extra aandacht besteed aan ontwikkeling, door een preventieve mobiliteitsfase op te nemen. Medewerkers van wie de functie op termijn mogelijk komt te vervallen, krijgen in die fase al extra tijd (10% van hun werktijd) en geld (eigen budget van € 5.000) beschikbaar voor hun ontwikkeling en inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. De preventieve mobiliteitsfase duurt ten minste zes maanden. Daarmee geven we heel concreet invulling aan duurzame inzetbaarheid, doordat medewerkers zich tijdig kunnen voorbereiden op veranderingen in hun werk. Ze hoeven niet pas in actie te komen op het moment dat hun werk ophoudt te bestaan. Doordat medewerkers 10% van hun tijd aan hun ontwikkeling kunnen werken, brengt dit met zich mee dat zij minder capaciteit beschikbaar hebben voor het dagelijkse werk. Het is zowel voor medewerkers als voor leidinggevendenden belangrijk om hier een balans in te vinden, zodat het dagelijkse werk door kan gaan en de medewerker ook voldoende in staat wordt gesteld om aan zijn of haar inzetbaarheid te werken.

Kerncijfers

	2017	2016
PERSENEELSBEZETTING		
Gemiddeld aantal interne fte's	3.292	3.347
Aantal interne fte's jaarultimo	3.231	3.354
Fulltime en parttime werkzaam	70%/30%	70%/30%
Instroom	7,5%	11,5%
Uitstroom	11,2%	10,4%
FLEXIBELE INZET		
Tijdelijk contract	11%	12,8%
Aantal externe fte's jaarultimo	714	651
Aantal externen (fte) / totaal fte	18%	16%

Van de medewerkers valt 99% onder de cao. De medewerkers die niet onder de cao vallen, betreffen vrijwel allemaal het senior management.

De cultuur van de Volksbank

De strategie van de Volksbank is erop gericht ons Manifest en onze missie Bankieren met de menselijke maat in de praktijk te brengen. Onze medewerkers dragen daar elke dag samen aan bij, met hun passie voor de klant en voor de Volksbank.

Een van de gedeelde waarden uit de strategie is 'Zingeving voor de medewerker'. Jezelf ervan bewust zijn dat wat je doet, er toe doet. Dat je weet waar je goed in bent, wat je leuk vindt en dat je dat inzet om onze missie te realiseren. We richten ons op medewerkers die bewust kiezen voor de Volksbank als werkgever. Medewerkers die hier willen werken om wie we zijn en die een maatschappelijk verantwoord arbeidsvoorwaardenpakket zonder bonus heel normaal vinden. Medewerkers die bevlogen zijn, bij ons passen, hier hun zingeving vinden en onze cultuur willen uitademen.

Denken en werken vanuit de behoefte van de klant, als leidinggevende de medewerkers de verantwoordelijkheid geven om zelf met verbetervoorstellen te komen, feedback durven geven én vragen om verder te verbeteren – dat gaat niet vanzelf. De Volksbank investeert in bewustwording: waar ligt iemands kracht, waar krijgt iemand energie van en hoe kan hij/zij dat het beste inzetten om onze missie te realiseren? Ook investeren we in opleiding om de kwaliteit, de betrokkenheid en de bevologenheid van medewerkers verder te verhogen.

Positief kritisch op de Volksbank

In ons jaarlijkse medewerkersonderzoek meten we de eNPS: de employee Net Promoter Score (medewerker NPS). Deze geeft aan in welke mate medewerkers de Volksbank aanbevelen als werkgever. Onze doelstelling is een eNPS van 40 in 2020.

We vinden het belangrijk dat medewerkers weten waar we als werkgever voor staan en onze merken voor staan. We zijn een intern programma gestart om de kennis over onze merken en hun profilering te verbeteren. We hebben een merkpresentatie en een merkboek. Ook zijn er oefeningen die de merken in de praktijk verder tot leven brengen. Daarnaast delen we klantervaringen op ons intranet. Dat kunnen voorbeelden zijn van klanten die positief worden verrast of blij zijn met onze dienstverlening, maar ook kritische geluiden delen we met elkaar. Op die manier doen we het steeds beter; het draagt bij aan onze betrokkenheid en bevologenheid. In ons medewerkersonderzoek zijn dat belangrijke pijlers.

Betrokkenheid geeft aan dat iemand zichzelf bij de organisatie vindt passen en achter de doelstellingen staat. Bevologenheid geeft aan dat medewerkers energie krijgen van het werk dat ze uitvoeren. Voor beide maatstaven streven we voor 2017 tot en met 2020 een score na van 8.

Resultaten medewerkersonderzoek

	2017	2016
ENPS		
Promoter (rapportcijfers 9-10)	20%	45%
Passief tevreden (rapportcijfer 7-8)	59%	40%
Criticasters (rapportcijfer 0-6)	21%	15%
eNPS (%promoters-%criticasters)	-2	30
Tevredenheid		
Betrokkenheid	7,6	7,6
Bevologenheid	7,6	8,1
	7,4	7,4

Ondanks dat de tevredenheid en bevologenheid op een gelijk niveau zijn gebleven (op respectievelijk 7,6 en 7,4), zien we een forse daling in de eNPS (van 30 naar -2) en betrokkenheid (van 8,1 naar 7,6). Er zijn minder medewerkers die de Volksbank als werkgever aanraden en meer medewerker die de Volksbank als werkgever afraden. Uit het medewerkersonderzoek maken we op dat dit mede het gevolg is van de combinatie van de grote reorganisatie bij de Volksbank en de onzekerheid over de werkgelegenheid binnen de gehele financiële sector.

Ontwikkeling van medewerkers

Onze klant heeft recht op de beste dienstverlening. Om dat te realiseren vinden we het belangrijk dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen. Of het nu gaat om het permanent bijblijven op het eigen vakgebied (vakbekwaam), of om persoonlijke ontwikkeling.

De basis is vakbekwaamheid. Dit is voor bankmedewerkers met inhoudelijk klantcontact in de wet vastgelegd. De medewerkers met inhoudelijk klantcontact moeten daarvoor diploma's halen van verplichte opleidingen vanuit de Wet op het financieel toezicht (Wft). Eind 2017 had 93% van deze groep medewerkers de vereiste diploma's gehaald (2016: 85%).

De Volksbank wil een hoger kennisniveau realiseren dan wettelijk vereist. Dat is de reden waarom we het belangrijk vinden dat medewerkers zonder klantcontact ook aantoonbaar vakbekwaam zijn op het gebied van financiële dienstverlening. Zij moeten het diploma van de opleiding Basis Check halen, een 'light' variant van de Wft-basisopleiding. Ook zij moeten immers weten hoe een bank werkt en wat de klant van ons verwacht. Eind 2017 had 88% van deze groep medewerkers dit diploma gehaald (2016: 83%). Ook voor klantintegriteit en beheerste bedrijfsvoering zijn in 2017 opleidingsprogramma's gestart.

In juni 2017 introduceerde de Volksbank de interne campagne Ik®, het online Talent Ontwikkel Platform (TOP) en de Volksbank-academie. Het zijn drie initiatieven met één doel: alle medewerkers stimuleren om continu te werken aan hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. De Ik®-campagne doet een beroep op de medewerkers: neem zelf de regie over je ontwikkeling, werk aan jezelf, ontdek wie je bent, wat je wilt en wat je kunt. Met het online platform TOP kan de medewerker werken aan verdere ontwikkeling, zich bewust worden van zijn of haar potentieel door onder andere competenties, talenten en wensen in kaart te brengen. Dit kan bijvoorbeeld met self-assessments over competenties, carrièrekansen en persoonlijkheid, loopbaanopdrachten en workshops. De Volksbank-academie hebben we gecreëerd als één centrale plek waar medewerkers alle informatie over opleidingen, trainingen, cursussen en workshops kunnen vinden.

In de beoordelingscyclus worden ontwikkelafspraken vastgelegd. Iedere medewerker maakt een prestatieafpraak over persoonlijke ontwikkeling. Daarmee is ontwikkeling, naast prestaties en gedrag, een belangrijk terugkerend thema in de gesprekken tussen medewerker en leidinggevende.

Naast de algemene ontwikkelmogelijkheden heeft de Volksbank verschillende programma's voor trainees, young potentials, leidinggevenden en senior-specialisten. De programma's zijn samengesteld uit een mix van vaardigheidstraining en persoonlijke ontwikkeling. De deelnemers worden uitgedaagd het maximale uit zichzelf te halen, ook door als groep een concrete bijdrage te leveren aan actuele vraagstukken. De programma's zijn gekoppeld aan loopbaanplanning, gericht op het vervullen van sleutelposities.

In 2017 hebben we € 7,7 miljoen geïnvesteerd in opleiding van onze medewerkers (2016: € 7,2 miljoen). Dat is gemiddeld € 2.400 per fte (2016: € 2.159).

Gezondheid en vitaliteit

Op het gebied van gezondheid en vitaliteit beweegt de Volksbank van verzuim naar gezondheidsmanagement. We stimuleren medewerkers gezond en vitaal aan het werk te zijn en bieden daarin ondersteuning. Enkele ontwikkelingen op dit gebied in 2017:

- De eerste gezondheidsdag bij de Volksbank in januari 2017 werd druk bezocht. Het onderwerp heeft de aandacht bij een groot deel van de organisatie;
- Medewerkers hebben op ons intranet geblogd over gezondheid en vitaliteit;
- Medewerkers kunnen deelnemen aan een gezondheidsonderzoek dat volledig door de Volksbank wordt betaald;
- Bij de tender voor de uitbesteding van de catering selecteren we mede op de beschikbaarheid van gezonde voeding;
- Met ons mobiliteitsbeleid stimuleren we woon-werkverkeer per fiets.

De verzuimaanpak waarmee we in 2016 zijn begonnen op een aantal afdelingen, blijkt succesvol. Bij de pilotafdelingen daalde het verzuim gemiddeld ruim 1%-punt.

Het totale ziekteverzuim is met gemiddeld 3,9% nog steeds aan de hoge kant (2016: 4,1%). Werkdruk en psychische belasting zijn de meest voorkomende werkgerelateerde oorzaken van verzuim. Bij de Volksbank beoordeelt 69% van de medewerkers de werkdruk in 2017 als goed (niet te hoog of te laag). In 2016 was dit 71%.

De balans tussen werk en privé scoort in 2017 een 7,3 (2016: 7,2). We hebben ook gekeken hoeveel medewerkers deelnemen aan Het Nieuwe Werken. Dat is 69%. Binnen Het Nieuwe Werken kan de medewerker 50% van zijn tijd thuis werken. Vooruitkijkend op het mogelijke effect dat een reorganisatie op de werkdruk heeft, geven we dit onderwerp extra aandacht. Zo gaan we workshops geven en houdt het gezondheidsonderzoek rekening met de werkdruk. We informeren leidinggevendenden over de vroege signalen en de begeleiding die daarbij is geboden.

Diversiteit

Van de winkels tot en met het hoofdkantoor werken we samen in divers samengestelde teams. We leren van en met elkaar. Zo werken we elke dag aan het verbeteren van onze dienstverlening en aan een bank met een open cultuur, die midden in de maatschappij staat.

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 verscheidenheid aan klanten. We sturen bewust op een gevarieerde samenstelling van teams in de organisatie; niet alleen wat betreft persoonlijke kenmerken (geslacht, leeftijd en afkomst), maar ook wat betreft ervaring, vaardigheden en drijfveren. Doelstelling is dat leidinggevendenden bij elke vacature diversiteit als leidend principe hanteren, naast vakbekwaamheid.

In 2017 hebben we twee diversiteitsdoelstellingen vastgesteld, die we minimaal halfjaarlijks op de Volksbank- en bedrijfszonderdeelniveau gaan monitoren. Het gaat om de man/vrouw verhouding en het aantal medewerkers met een arbeidsbeperking.

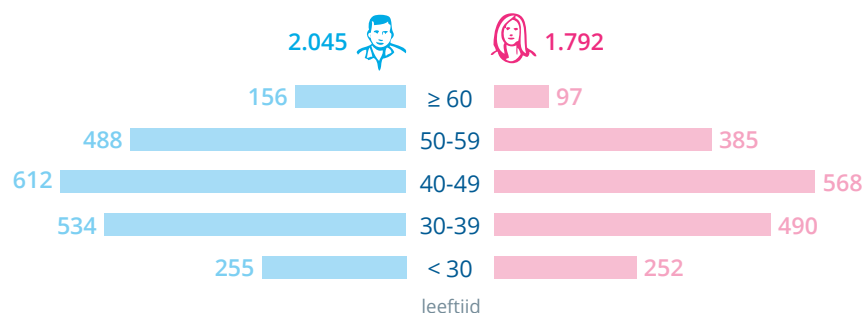
Evenwichtige man/vrouw verdeling leidinggevendenden

We letten nadrukkelijk op de balans tussen het aantal mannen en vrouwen in leidinggevende posities. De man/vrouw verhouding op alle medewerkers van de Volksbank is 53%/47%. Omdat het aantal vrouwelijke leidinggevendenden nog achter blijft bij onze aspiraties heeft de Volksbank in 2017 onder andere de volgende acties ondernomen:

- Organisatieadviesbureau Hay heeft onderzoek gedaan onder mannelijke en vrouwelijke leidinggevendenden. De centrale vraag was: wat helpt en hindert vrouwen op weg naar de top? Conclusie: vrouwelijke leidinggevendenden voelen zich thuis bij de Volksbank, maar zijn over een aantal zaken minder positief dan hun mannelijke collega's. Zo wordt genoemd dat promotie niet altijd op basis van kwaliteiten plaatsvindt, maar vanwege een voorkeur voor 'mannelijke' leiderschapsstijl.
- Vijftien vrouwelijke medewerkers hebben kennis gemaakt met het externe netwerk 'Women in Financial Services' dat vrouwelijk leiderschap promoot.
- We hebben binnen elk bedrijfszonderdeel de man/vrouw verhouding onder leidinggevendenden zichtbaar gemaakt.
- We vroegen werving & selectie bureaus om bij vacatures voor een leidinggevende functie een goede balans in het aantal mannelijke en vrouwelijke kandidaten aan te brengen, zodat de man/vrouw verhouding kon worden verbeterd.
- Er zijn voor de strategieperiode 2017-2020 targets opgenomen voor de man/vrouw verhouding voor RvC en Directie. Voor de overige leidinggevendende echelons zullen ook nog targets worden vastgesteld.

Verdeling man/vrouw naar leeftijd

(op basis van aantal medewerkers)



Man/vrouw verhouding RvC en Directie

Realisatie 2016/2017 en doelstellingen 2017 t/m 2020

Man/vrouw	Realisatie		Doelstellingen		
	31-12-2017	2017	2018	2019	2020
RvC	40%/60%	60%/40%	60%/40%	60%/40%	60%/40%
Directie	80%/20%	80%/20%	80%/20%	60%/40%	60%/40%

Man/vrouw verhouding

Op basis van aantal medewerkers

Man/vrouw	2017	
	man	vrouw
Totaal	53%	47%
Leidinggevenden	69%	31%
PARTTIME/FULLTIME		
Parttime	22%	78%
Fulltime	67%	33%
TIJDELIJK/VAST		
Tijdelijk	54%	46%
Vast	53%	47%
INTERN/EXTERN		
Intern	57%	43%
Extern	66%	34%

Mensen met een arbeidsbeperking

Omdat we iedereen gelijke kansen willen bieden, zetten we ons in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een baan aan te bieden. Omdat het plaatsen van deze kandidaten lastig blijkt te zijn, hebben we in 2017 in de cao nieuwe afspraken gemaakt met beter haalbare doelstellingen. Naast de instroom op reguliere werkplekken, willen we nu ook met werkervaringsplekken werken en posities op minimumloonniveau creëren (intern en bij derden, bijvoorbeeld bij een leverancier).

Naast bovenstaande doelstellingen zoeken we ook naar diversiteit in culturele achtergronden. We streven ernaar meer medewerkers binnen onze organisatie te hebben met een migratie-achtergrond.

De leidinggevenden en Human Resources spelen een essentiële rol in het samenstellen van teams en het realiseren van een diverse werkomgeving. Dit jaar hebben zij daarbij extra ondersteuning gekregen in de vorm van workshops. In deze interactieve diversiteitsworkshops zijn onderwerpen aan bod gekomen als bewustwording van stereotypen en (voor)oordelen, groepsdenken en besluitvorming in groepen en samenwerken in een divers team; naar elkaar luisteren en elkaars perspectief innemen.

Met de genomen maatregelen verwachten we een grotere bijdrage te leveren aan het realiseren van onze diversiteitsdoelstellingen. Feit blijft dat het niet eenvoudig is tot plaatsingen te komen. Het gat tussen de doelgroep en ons vacaturebestand

is erg groot en met de ingezette personeelsreductie zal het een extra uitdaging zijn onze doelstellingen te behalen.

Een maatschappelijk verantwoord arbeidsvoorwaardenpakket

We vinden een arbeidsvoorwaardenpakket dat recht doet aan de werkzaamheden en de prestaties van een medewerker belangrijk. Dat moet echter ook zijn uit te leggen aan de buitenwereld en bijdragen aan een betere maatschappij. Het is een uitdaging hierin een goede balans te vinden. De werkloosheid neemt af, en bepaalde vacatures voor specialistische functies zijn moeilijk in te vullen. Dit leidt enerzijds tot hogere salariseisen van kandidaten. Aan de andere kant moeten de bedrijfskosten omlaag. Dat geldt ook voor de kosten van het pakket aan arbeidsvoorwaarden.

Het afgelopen jaar was er sprake van een beheerste loonontwikkeling, doordat de cao-verhoging in 2017 met 1% (per 1 mei) lager lag dan gemiddeld in Nederland. Verder is een aantal arbeidsvoorwaarden afgeschaft, zoals de variabele beloning (die voor Directie al eerder is afgeschaft), de beoordelingsstoeslag, de hypotheekrentekorting, en de werkgeversbijdrage in de zorgverzekering. Voor medewerkers die al in dienst waren, geldt een overgangsregeling, voor nieuwe medewerkers gelden direct de aangepaste voorwaarden.

Bij een maatschappelijk verantwoord arbeidsvoorwaardenpakket hoort ook een bijdrage aan een betere wereld. We hebben afgelopen jaar de eerste stappen gezet om de CO₂-reductie op het gebied van mobiliteit te realiseren. De leaseregeling is aangepast: elektrisch rijden is het uitgangspunt, mits voor de medewerker haalbaar met het oog op de af te leggen kilometers. Begin 2017 reden drie medewerkers in een 100% elektrische auto, eind van het jaar was dat aantal gestegen tot 36 (12% van het wagenpark). Verder zijn we begonnen met het opstellen van een nieuw mobiliteitsbeleid, waarmee we openbaar vervoer en fietsen stimuleren en autorijden ontmoedigen.

Voor de ontwikkeling van de CO₂-uitstoot bij de Volksbank, zie ook de bijlage Over de niet-financiële informatie in dit verslag.

Van de Ondernemingsraad (OR)

Het goed functioneren van de bank is niet uitsluitend een verantwoordelijkheid van de Directie, maar ook van onze medewerkers en daarmee van de OR. De OR vertegenwoordigt de medewerkers en overlegt regelmatig met de Directie en het management op alle niveaus.

De OR maakt in de dagelijkse praktijk gebruik van het advies- en instemmingsrecht om op constructieve wijze het oordeel van de medewerkers te betrekken in de besluitvorming. In 2017 lag de nadruk op de uitvoering van het Strategisch Plan 2017-2020 van de bank. Ook de komende jaren zal dat het geval zijn.

De OR reageert zo adequaat mogelijk op advies- en instemmingsverzoeken van de Directie. Daarnaast nemen de OR en de onderdeelcommissies in de vele overleggen zelf ook initiatieven om onderwerpen onder de aandacht te brengen en te bespreken. Een voorbeeld hiervan is het initiatiefvoorstel van de OR om aandacht te vragen voor het 'kwetsbare midden' van het bedrijf.

Door robotisering en digitalisering gaan de komende jaren veel (administratieve) banen verloren. De OR heeft een aanpak voorgesteld die medewerkers een beter perspectief kan bieden op werk, binnen en buiten de bank.

Jong Volk

Jong Volk is de jongerenvereniging binnen de Volksbank, die als doel heeft elkaars geest scherp en het netwerk levend te houden. Dit bereikt ze door verschillende leuke en inhoudelijke evenementen te organiseren. Bij de leuke evenementen ligt de nadruk op plezier en het uitbreiden en onderhouden van je netwerk. Voor de inhoudelijke en actuele sessies ligt de focus op verdieping van kennis- en werkgerelateerde onderwerpen.

Naast enkele borrels, spelletjesavonden en een pubquiz zijn ook inhoudelijke activiteiten georganiseerd: een workshop over werkenergie en generaties, kennissessie over Basel IV, ontbijtsessie met de directie, en het interbancaire evenement FLAIRS (georganiseerd samen met de jongerenverenigingen van andere banken). Het hoogtepunt van dit jaar was het IT-evenement, waarbij de jongeren met twee bussen vanuit Utrecht naar Den Bosch zijn gegaan om collega's uit Utrecht kennis te laten maken met de IT-organisatie in Den Bosch. In totaal zijn 23 activiteiten georganiseerd.



Jong Volk is er voor alle collega's die werkzaam zijn bij de Volksbank en 35 jaar of jonger zijn. De vereniging biedt toegang tot een groot netwerk van jonge mensen binnen de organisatie, de mogelijkheid om collega's uit verschillende bedrijfsonderdelen te ontmoeten, waaronder de top van de Volksbank, en om van binnenuit diverse structuren en culturen te leren kennen. Het uitgangspunt is dat het belangrijk is dat netwerk en kennis verder reiken dan alleen je eigen team.

2.7 Het belang van informatietechnologie

Informatietechnologie (IT) is zeer relevant voor de versterking van onze positie als moderne en toekomstbestendige bank met een maatschappelijke identiteit. Met de groeiende mogelijkheden van IT baseren we onze dienstverlening en bedrijfsvoering steeds meer op inzichten uit data-analyses.

In een wereld waarin met name technologiebedrijven privacy onder druk zetten, kiezen we ervoor ons privacyvriendelijk op te stellen en de gegevens van onze klanten te beschermen. We verkopen geen klantgegevens, niet op individueel niveau en niet op geaggregeerd niveau. Onze klanten zijn de eigenaren van hun gegevens.

De inzet van IT is bepalend voor eenvoud en efficiency in onze bedrijfsvoering. Dit bereiken we door nog meer handmatige activiteiten te automatiseren tot volledig geautomatiseerde processen ('straight through processing, STP) en kennisintensieve werkzaamheden te ondersteunen. Voorbeelden zijn slimme software voor bijvoorbeeld tekst- en spraakherkenning en toepassing van geavanceerde data-analyse. Daarnaast is IT de drijvende kracht voor het slim toepassen van (technologische) innovatie, zoals kunstmatige intelligentie ter ondersteuning van beoordelings- en acceptatieprocessen en biometrische identificatiemiddelen op een smartphone.

De Volksbank streeft naar een effectief en efficiënt bedrijfsmodel door de ondersteuning van de merken vanuit een centrale mid- en backoffice en stafafdelingen. De gekozen IT-inrichting op basis van een 'multi merk/single platform'-principe geeft ons een competitief voordeel: nieuwe functionaliteit ontwikkelen en onderhouden we eenmalig op één plek en is vervolgens beschikbaar voor al onze merken en klanten. In lijn hiermee hebben we ons nieuwe 'front-end-platform' geïntroduceerd, waarmee alle merken gemakkelijk nieuwe internetfunctionaliteit aan hun klanten bieden. De Volksbank beschikt over een klantgeoriënteerde systeeminrichting, een eenvoudig applicatielandschap en een moderne technische infrastructuur met een hoge mate van standaardisatie. We bieden klanten gemak en lage kosten, doordat veel van onze klantprocessen in toenemende mate zijn gedigitaliseerd. Dit geldt zowel voor diensten die we aanbieden via het internet als via mobiel. Omdat onze beheer- en ontwikkelprocessen in hoge mate zijn geautomatiseerd is onze dienstverlening betrouwbaar en hebben klanten nauwelijks last van storingen.

Doelstellingen IT

We hebben ons een aantal doelen gesteld op het gebied van eenvoud en efficiency en het slim toepassen van nieuwe technologieën.

Eenvoud en efficiency

Door ons relatief eenvoudige IT-landschap, dat bestaat uit enerzijds applicaties en anderzijds systemen voor de technische infrastructuur als netwerk, databases,

servers, kunnen we wijzigingen effectief aanbrenge en exploitatiekosten goed beheersen. We volgen de prestaties van onze applicaties en systemen gedurende hun levenscyclus, van bouw of aanschaf tot vervanging of uitfasering. Hiermee borgen en bewaken we dat onze IT-structuur robuust en kosteneffectief is en op de toekomst voorbereid blijft.

Ter verbetering en bewaking van de efficiency zijn we een aantal initiatieven gestart, met betrekking tot STP, de verdergaande digitalisering van documenten en dossiers, alsook de verdere automatisering en optimalisering van IT-processen. Zo maken we onze producten eenvoudiger en klantgerichter. Een voorbeeld hiervan is Doelbeleggen, dat zelfstandig beleggen in een van de beleggingsfondsen van ASN Beleggingsfondsen Beheer heel eenvoudig maakt. De klant bepaalt het beleggingsdoel en het risico dat hij wil nemen. Dit kan tijdens de aanvraag in de nieuwe handige rekenhulp die vertelt wat beleggen en sparen kunnen opleveren, welke inleg daarvoor nodig is, en hoeveel risico je loopt.

Slimme toepasser

Om onszelf te profileren als slimme toepasser van innovatie, versterken en ontwikkelen we onze kennis en kunde op het gebied van opkomende onderscheidende technologieën. We passen 'agile'-ontwikkelmethoden toe en sluiten partnerships met fintech-bedrijven en startups. Deze brengen specifieke expertise in op gebieden als blockchain, kunstmatige intelligentie, data-analyse en cybersecurity. Zo hebben we het concept Startup Synergie: in een periode van zes weken beantwoorden we met vijf startups vragen van de merken. Hierdoor kunnen we snel acteren in innovaties die onze missie Bankieren met de menselijke maat kracht bijzetten. Een voorbeeld hiervan is hypotheekadvies zonder het gebruikelijke papierwerk, op basis van een analyse van je betaaltransacties door slimme software. Een ander voorbeeld is de introductie van de vingerafdrukscanner op de smartphone voor inloggen en geld overboeken. Op terreinen waar we in de pas willen lopen met de markt, volgen we snel, zoals bij contactloos betalen met een Android-smartphone en de pin-change op de geldautomaat.

Verbeteringen in het IT-domein

Vernieuwingen in IT-systemen

Continuïteit en beschikbaarheid van IT-systemen zijn cruciaal voor onze klanten en bankmerken. De afgelopen jaren was de beschikbaarheid van onze kernsystemen via het mobiele en internetkanaal goed (zie [Beschikbaarheid van diensten](#)). Doordat de markt voor financiële dienstverlening steeds betere prestaties verlangt, is het geen vanzelfsprekendheid dit serviceniveau vast te houden bij het snel en betrouwbaar aanbieden van bestaande en nieuwe diensten. Daarom verhogen we de schaalbaarheid en herstelbaarheid van onze betalingsverkeerssystemen, zodat ze voldoen aan de actuele eisen. We hebben het proces van bouw, test en implementatie verder geautomatiseerd en verbeterd. Onze infrastructurele systemen en ons datacenter zijn in hoge mate flexibel te configureren en worden ingericht naar up-to-date cloud-standaarden wat betreft techniek, serviceprocessen en security.

Klanten verwachten steeds sneller en vaker nieuwe functionaliteiten van hun 'digitale' bank op internet en smartphone. Hiertoe werken we steeds meer in multidisciplinaire teams die in korte iteraties een continue stroom van nieuwe functionaliteiten opleveren voor onze klanten en bedrijfssonderdelen. Dit is de zogenoemde 'continuous delivery'-werkwijze; deze kenmerkt zich door een zeer hoge automatiseringsgraad van alle uit te voeren handelingen.

Vernieuwingen in backoffice en datamanagement

De Finance & Risk informatievoorziening hebben we vereenvoudigd door de diversiteit aan systemen en dataverzamelingen te reduceren. Voor het hypotheekbedrijf zijn merkspecifieke systemen, die dezelfde functie vervullen, gestandaardiseerd en ontdubbeld. Vereenvoudiging in applicaties voeren we ook door in de distributieketen: advisering, beoordeling en acceptatie. We maken service- en beheerprocessen volledig STP, waardoor bijvoorbeeld de klant online zijn hypotheek of bouwdepot kan beheren. Nieuwe functionaliteiten die onze groeiambities voor hypotheekondersteunen komen daarmee eenvoudiger en sneller beschikbaar. Nieuw is bijvoorbeeld de online 'Huismap', waarmee een hypotheekklant het contact met onze adviseurs onderhoudt en documenten voor

het adviestraject uitgewisseld kunnen worden. Communicatie verloopt zo sneller en transparanter.

Op basis van inzichten uit big-data analyses bewegen we naar een meer datagedreven bedrijfsvoering, met als doel meer eenvoud, efficiency en klantwaarde. Hiervoor hebben we afgelopen jaar een big data-platform opgezet, waarmee we verschillende inzichten modelleren, zoals een model voor het categoriseren van inkomsten en uitgavenpatronen dat kan helpen bij het beantwoorden van verschillende vragen van klanten. Ook zijn we begonnen met het ontwikkelen en automatiseren van verbeterde hypotheekprocessen op basis van 'machine learning'. Het primaire doel is een betere klantbediening. Hierbij doen we geen concessies aan de vertrouwelijkheid van data.

Wat betreft beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering stelt de bank hoge eisen op het gebied van datakwaliteit. We hebben de professionaliteit van datamanagement op essentiële gebieden versterkt door verbetering van de beheersing en de kwaliteit van de data. Dit betreft consistentie in definities en in herleidbaarheid van data en het uitbreiden van kwaliteitsbewaking. 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, betekent dat onze aandacht voor de kwaliteit en beheersing van data intensief zal blijven.

Vernieuwingen passend bij de IT-innovatiedoelstellingen

Onze merken ASN Bank, RegioBank en SNS zijn (samen met drie andere Nederlandse banken) aangesloten bij het initiatief om de Europese betaaldienst Payconiq in Nederland te introduceren. Payconiq maakt betalen eenvoudiger. De koppeling tussen Payconiq en de banken loopt vooruit op de invoering van de nieuwe Europese richtlijn voor betalingsverkeer (PSD2).

Met rekening-aggregatie voor eigen merken maken we bankieren nog gemakkelijker voor onze klanten bij meerdere merken van de Volksbank. Door rekeninggegevens van meerdere merken te combineren hebben ze de mogelijkheid al hun rekeningen integraal te beheren vanuit één overzicht.

Om het contact met onze klanten te intensiveren, door middel van digitale media, zijn we samen met drie andere banken een samenwerking aangegaan met Pivotal, een innovatieteam uit Silicon Valley. We werken aan de ontwikkeling van een platform waarmee klanten met al hun financiële vragen bij één contactpersoon binnen de bank terecht kunnen.

Ons Technologie Centrum, voor opbouw van kennis en kunde en experimentele technologie-innovatie, richt zich sterk op kunstmatige-intelligentietoepassingen. Hieronder vallen onder meer slimme spraak- en tekstgestuurde programma's (robots) en geautomatiseerde complexe processtappen op het gebied van beoordeling, adviesondersteuning en fraudedetectie.

Bij de ontwikkeling van met name internet en mobiele apps betrekken we steeds vaker direct klanten van de bank, om snel feedback te krijgen en te leren van klantervaringen. Dit leidt tot flexibele systeemontwikkeling op basis van kort-cyclisch veranderen en valideren. We leveren informatietechnologie op met toegevoegde klantwaarde.

2.8 Financiële resultaten

Resultaten 2017 vergeleken met 2016

Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2017	2016 ¹	Mutatie
Netto rentebaten	924	938	-1%
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57	-14%
Overige baten	55	39	41%
Totaal baten	1.028	1.034	-1%
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	560	596	-6%
Wettelijke heffingen	43	46	-7%
Totaal operationele lasten	603	642	-6%
Overige lasten	-	1	-100%
Totaal lasten	603	643	-6%
Bijzondere waardeverminderingen	-24	-68	-65%
Resultaat voor belastingen	449	459	-2%
Belastingen	120	110	9%
Nettoresultaat	329	349	-6%
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheek en verbonden derivaten	13	-1	
Dotatie reorganisatievoorziening 2016	-	-24	
Totaal incidentele posten	13	-25	
Gecorrigeerd nettoresultaat	316	374	-16%
Efficiëncyratio ²	54,5%	57,6%	
Gecorrigeerde efficiëncyratio ³	55,4%	54,5%	
Rendement eigen vermogen (REV) ⁴	9,1%	10,1%	
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV) ⁵	8,7%	10,8%	
Rentemarge (bps) ⁶	1,50%	1,48%	
Operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁷	0,91%	0,94%	
Gecorrigeerde operationele lasten als % van gemiddelde activa ⁸	0,91%	0,89%	

- De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.
- Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.
- Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten.
- Nettoresultaat afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.
- Nettoresultaat gecorrigeerd voor incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.
- Netto rentebaten afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van de maandeindstanden over de rapportageperiode.
- Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maaneindstanden over de rapportageperiode.
- Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en incidentele posten (bruto waarde) afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maaneindstanden over de rapportageperiode.

STELSELIJZIGING VEANTWOORDING BOETERENTE UIT HOOFDE VAN VROEGTIJDIGE RENTEHERZIENINGEN VAN HYPOTHEKEN

Onder het oorspronkelijke stelsel verantwoordde de Volksbank boeterente, zowel bij een directe betaling van de boete alsmede bij het uitgesteld ontvangen van de boete via rentemiddeling, over de nieuwe, doorgaans langere, rentevaste periode. IFRS 9 introduceert gewijzigde vereisten ten aanzien van de verantwoording van boeterente. Hoewel de Volksbank initieel van mening was dat het oorspronkelijke stelsel ook onder IFRS 9 kon worden voortgezet, heeft zij geconcludeerd dat er een andere algemeen aanvaarde interpretatie van deze nieuwe vereisten is ontstaan. Deze interpretatie vereist een verantwoording over de resterende oude, doorgaans kortere, rentevaste periode en zorgt daardoor voor een versnelling van de realisatie van rentebaten uit boeterente, inclusief rentemiddeling. Als gevolg van de algemeen aanvaarde interpretatie wordt de oorspronkelijke verwerking niet

langer geaccepteerd onder IFRS 9. Hierdoor kan de Volksbank haar eerdere prudente wijze van langzamere realisatie van boeterente over de nieuwe looptijd niet langer toepassen.

De implementatiedatum van IFRS 9, per 1 januari 2018, is het laatste moment om de verantwoording hierop aan te passen. Aangezien de gewijzigde algemeen aanvaarde interpretatie ook is toegestaan onder IAS 39, biedt dit de Volksbank de mogelijkheid om het gewijzigde stelsel reeds in 2017 toe te passen. De Volksbank heeft hier voor gekozen, om zo optimaal consistent en transparant de impact voor de jaren 2017 en vergelijkende cijfers 2016 te kunnen duiden. Deze stelselwijziging heeft een positieve impact op de netto rentebaten van € 26 miljoen in 2017 (€ 20 miljoen na belasting) en € 27 miljoen in 2016 (€ 20 miljoen na belasting). In combinatie met de positieve impact op het eigen vermogen (eind 2017 € 40 miljoen), resulteerde dit in een stijging van het (gecorrigeerde) rendement op eigen vermogen van 0,5%-punt in zowel 2016 als 2017.

NETTOWINST

De nettowinst liet een daling zien naar € 329 miljoen, ten opzichte van € 349 miljoen in 2016 (-6%), ondanks een positieve omslag in incidentele posten van € 38 miljoen.

In 2017 waren de incidentele posten € 13 miljoen positief, volledig bestaande uit ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheke en daaraan verbonden derivaten. In 2016 bedroegen de incidentele posten € 25 miljoen negatief. Deze bestonden met name uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 24 miljoen netto (€ 32 miljoen bruto) in verband met de uitvoering van de plannen ter verbetering van de operationele efficiëntie.

In 2017 daalde de nettowinst, gecorrigeerd voor incidentele posten, met € 58 miljoen tot € 316 miljoen. Dit was hoofdzakelijk toe te schrijven aan een € 44 miljoen lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen. Daarnaast daalden de totale gecorrigeerde baten met € 24 miljoen tot € 1.011 miljoen (-2%).

Op basis van de nettowinst gecorrigeerd voor incidentele posten bedroeg het rendement op eigen vermogen 8,7%, een daling ten opzichte van 2016 (10,8%) als gevolg van zowel een lager gecorrigeerd nettoresultaat als een hoger gemiddeld eigen vermogen.

De efficiencyratio bedroeg 54,5% (2016: 57,6%). Gecorrigeerd voor incidentele posten bedroeg de efficiencyratio 55,4%, ten opzichte van 54,5% in 2016. Deze stijging is toe te schrijven aan lagere gecorrigeerde baten. Gecorrigeerde lasten waren licht lager.

Baten

Verdeling baten

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie
Netto rentebaten	924	938	-1%
Netto provisie en beheervergoedingen	49	57	-14%
Resultaat uit beleggingen	41	57	-28%
Resultaat op financiële instrumenten	13	-20	-165%
Overige operationele opbrengsten	1	2	-50%
Totaal baten	1.028	1.034	-1%
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheke en verbonden derivaten	17	-1	
Gecorrigeerde baten	1.011	1.035	-2%

NETTO RENTEBATEN

De netto rentebaten daalden met € 14 miljoen tot € 924 miljoen (-1%).

Baten uit hypotheke waren lager als gevolg van een groot aantal (vroegtijdige) renteherzieningen, inclusief rentemiddeling in 2016 en 2017. Het aantal reguliere renteherzieningen in 2016 en 2017 werd ook beïnvloed door de hoge hypotheekproductie met een rentevaste looptijd van tien jaar in de periode 2006-2007.

Rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico en de sturing van de duration kwamen hoger uit. Dit was voornamelijk toe te schrijven aan de hoge nieuwe hypotheekproductie en renteherzieningen met een langere rentevaste looptijd. Daarnaast implementeerde de Volksbank in 2017 een verbeterd, meer forwardlooking, model voor het schatten van vervroegde aflossingen en renteherzieningen. Dit model toonde een toename in de duration van de hypotheekportefeuille. Om de duration van het eigen vermogen binnen de gewenste bandbreedte te houden, was verdere hedging noodzakelijk.

Lagere rentelasten als gevolg van verlagingen van de rente op spaartegoeden en de aflossing van relatief dure kapitaalmarktfinanciering compenseerden bijna volledig de lagere rentebaten uit hypotheeklen en de impact van hogere rentelasten verbonden aan derivaten.

Ten slotte werden de netto rentebaten positief beïnvloed door een andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen. In 2017 heeft RegioBank haar provisievergoedingsmodel gewijzigd van een spaarsaldo- naar een klantmodel. Hierdoor worden betaalde distributievergoedingen geïnclassificeerd als provisielasten in plaats van rentelasten. De impact van deze gewijzigde classificatie bedroeg € 7 miljoen. Doordat 2017 een overgangsjaar is, wordt het volledige effect in 2018 zichtbaar. De gewijzigde classificatie heeft geen gevolgen voor de totale baten.

Ondanks de lagere netto rentebaten verbeterde de rentemarge tot 150 bps (148 bps in 2016). Dit is toe te schrijven aan lagere gemiddelde activa, hoofdzakelijk gedreven door de verkoop van beleggingen en een lagere balanswaarde van derivaten.

NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden in 2017 met € 8 miljoen tot € 49 miljoen. Deze daling vloeide voort uit een afname van ontvangen provisies effectenbedrijf als gevolg van de verkoop van SNS Securities in 2016 (€ 4 miljoen) en de gewijzigde classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen (€ 7 miljoen). Dit deed de toename van de ontvangen beheervergoedingen, gedreven door een stijging in het beheerd vermogen, meer dan teniet.

RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen daalde met € 16 miljoen tot € 41 miljoen, grotendeels door de afwezigheid van een in 2016 gerealiseerde bate van € 10 miljoen uit de verkoop van een belang in VISA Europe Ltd. Gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille, daalden van € 34 miljoen naar € 26 miljoen.

RESULTAAT OP FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Het resultaat op financiële instrumenten liet een verbetering zien tot € 13 miljoen positief, van € 20 miljoen negatief in 2016. Dit was voor € 18 miljoen toe te schrijven aan de reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheeklen en daaraan verbonden derivaten. In 2017 waren deze resultaten € 17 miljoen (bruto) positief, vooral door een hogere swaprente en een positief effect van € 12 miljoen als gevolg van model- en parameteraanpassingen. In 2016 waren de reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheeklen en daaraan verbonden derivaten € 1 miljoen negatief.

Exclusief de fluctuatie in reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheeklen en daaraan verbonden derivaten verbeterde het resultaat op financiële instrumenten met € 15 miljoen. Dit was voornamelijk het gevolg van lagere verliezen uit hoofde van de herwaardering van in eerdere jaren teruggekochte financieringen, vooral omdat een aanmerkelijk aantal hiervan in de tweede helft van 2016 verviel.

Verder was er een hoger resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, voor een deel gerelateerd aan hypotheeklen. In 2017 was dit resultaat licht positief, in 2016 negatief.

Lasten

Operationele lasten en fte

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie
Personeelskosten	381	398	-4%
Afschrijving op (im-)materiële vaste activa	21	22	-5%
Overige operationele lasten	201	222	-9%
Totaal operationele lasten	603	642	-6%
Dotatie reorganisatievoorziening 2016 (personeelskosten)	-	32	
Wettelijke heffingen (overige operationele lasten)	43	46	
Gecorrigeerde operationele lasten	560	564	-1%
Totaal aantal interne fte's	3.231	3.354	-4%
Totaal aantal externe fte's	714	651	10%
Totaal aantal fte's	3.945	4.005	-1%

De totale operationele lasten daalden met € 39 miljoen naar € 603 miljoen (-6%) voornamelijk door de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening in 2016 van € 32 miljoen en € 3 miljoen lagere wettelijke heffingen. Exclusief wettelijke heffingen en de incidentele dotatie aan de reorganisatievoorziening daalden de gecorrigeerde operationele lasten met € 4 miljoen tot € 560 miljoen.

De gecorrigeerde operationele lasten 2017 zijn inclusief € 20 miljoen dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen, dit was substantieel hoger dan de € 1 miljoen in 2016.

Van de totale dotaties in 2017 was het merendeel begrepen in de personeelskosten (€ 16 miljoen). Dotaties betroffen onder meer additionele reorganisatielasten (€ 8 miljoen). Daarnaast waren er lasten in verband met bescherming tegen plofkraken, extra lasten als gevolg van een gewijzigd beleid inzake incassobeheer, kosten in verband met het helpen van klanten voor wie hun consumptieve krediet een belemmering vormt om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker en voor het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

Exclusief deze dotaties daalden de gecorrigeerde operationele lasten met € 23 miljoen to € 540 miljoen (-4%). De ingezette efficiency verbeteringen, welke resulteerden in lagere personeelskosten en lagere marketing- en advieskosten, alsmede de afwezigheid van kosten van SNS Securities compenseerden meer dan voldoende de toegenomen kosten voor transactiemonitoring en overige regelgeving en compliance gerelateerde projecten.

Wettelijke heffingen waren € 3 miljoen lager. In 2017 bedroegen deze € 43 miljoen, waarvan € 10 miljoen gerelateerd aan de bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds (2016: € 8 miljoen) en € 33 miljoen aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel (2016: € 38 miljoen).

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa steeg van 89 bps in 2016 tot 91 bps door lagere gemiddelde totale activa, hoofdzakelijk gedreven door de verkoop van beleggingen in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille en een lagere balanswaarde van derivaten.

De daling van het totale aantal interne werknemers (fte's) met 123 naar 3.231 vloeide voornamelijk voort uit de eerste effecten van efficiencymaatregelen. Het aantal externe fte's steeg met 63 mede wegens extra activiteiten op het gebied van transactiemonitoring, en het opvangen van een tijdelijk tekort aan medewerkers.

Verdeling bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2017	2016	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke	-21	-65	-68%
Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen	6	-1	-
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten	-9	-2	350%
Totaal bijzondere waardeverminderingen op vorderingen	-24	-68	-65%
Risicokosten totale leningen	-0,05%	-0,14%	
Risicokosten particuliere hypotheke	-0,05%	-0,15%	
Risicokosten mkb-kredieten	-1,10%	-0,27%	

Verbeterende macro-economische omstandigheden en de verdere stijging van huizenprijzen hadden wederom een positief effect op de bijzondere waardeverminderingen, met als gevolg een netto vrijval van € 24 miljoen (2016: € 68 miljoen). Ook de voortdurende inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer en de strengere acceptatiecriteria voor hypotheke in de afgelopen jaren droegen bij aan de aanhoudende daling van de voorziene particuliere hypotheke, hoewel meer geleidelijk dan in 2016. De totale netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke bedroeg € 21 miljoen, wat gelijkstaat aan 5 bps van de bruto uitstaande particuliere hypotheke.

Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroegen € 6 miljoen, na een netto vrijval van € 1 miljoen in 2016. Deze omslag was grotendeels toe te schrijven aan parameteraanpassingen van voorzieningenmodellen. Dit omvatte de introductie van minimum dekkingsgraden voor voorziene leningen, lineair oplopend tot 100% voor particuliere leningen met een achterstand van 24 maanden of meer.

De voorziene mkb-kredietportefeuille is in 2017 eveneens verder afgenomen, waarbij de daling groter was dan in 2016. Dit resulteerde in een vrijval van bijzondere waardeverminderingen van € 9 miljoen, vergeleken met € 2 miljoen in 2016. Er waren geen grote defaults in 2017.

Belastingen

OVERZICHT BETAALDE BELASTINGEN IN 2017

De Volksbank heeft € 120 miljoen vennootschapsbelasting verantwoord over het resultaat van 2017. De effectieve belastingdruk bedroeg 27% (2016: 24%), bij een nominaal tarief van 25%. De hogere belastingdruk werd veroorzaakt door correcties die verband houden met de afwikkeling van de belastingaangiftes van de fiscale eenheid met SRH voor het jaar 2014 en de eerste zes maanden van 2015. Deze correcties van in totaal € 8 miljoen hebben met name betrekking op de verrekening van fiscale verliezen tussen SRH en de Volksbank. Deze belasting betreft uitsluitend Nederlandse winstbelasting. De Volksbank heeft geen buitenlandse vestigingen en is daarom geen buitenlandse winstbelasting verschuldigd. Een country-by-country-rapportage is op de Volksbank niet van toepassing.

Naast winstbelasting zijn er andere belastingen die ten laste van de Volksbank komen. Het betreft de volgende belastingmiddelen en -bedragen over 2017:

- Loonbelasting en premieheffing: € 103 miljoen.
Dit betreft belasting en premieheffing die worden ingehouden op het salaris van de werknemers maar die als onderdeel van de salariskosten voor rekening komen van en worden afgedragen door de Volksbank.
- Niet-verrekenbare omzetbelasting: € 44 miljoen.
De financiële diensten die de Volksbank verleent vallen grotendeels onder een vrijstelling voor de omzetbelasting. Op basis van deze diensten wordt bij de klant geen omzetbelasting in rekening gebracht. De omzetbelasting die bij de bank in rekening wordt gebracht door de leveranciers kan niet worden teruggevorderd van de Belastingdienst. De niet-aftekbare omzetbelasting leidt aldus tot een verhoging van de kosten voor de Volksbank.
- Bankenbelasting:
In tegenstelling tot voorgaand jaar is de Volksbank geen bankenbelasting verschuldigd in 2017, omdat de belastbare som waarover de Volksbank bankenbelasting verschuldigd is onder de doelmatigheidsvrijstelling blijft.

ALGEMEEN FISCAAL BELEID

De Volksbank onderhoudt een proactieve, open relatie met de fiscale autoriteiten. Deze relatie kenmerkt zich door transparantie en wederzijds vertrouwen en is in april 2017 onderstrept door het ondertekenen van de overeenkomst voor Horizontaal Toezicht. We delen informatie over 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 voor 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 met name om de OESO-richtlijnen voor 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 wil niet investeren en geen leningen verstrekken 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 voor zakelijke klanten vormen we ons een oordeel over hun fiscale houding.

FISCAAL BELEID VOOR KLANTEN

De Volksbank hanteert 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 VOOR 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 gezien 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

Naar verwachting zal de economische groei in Nederland in 2018 robuust blijven, alhoewel het groeitempo waarschijnlijk iets afneemt. De hogere inflatie en rentetarieven kunnen een lichte rem op de consumptiegroei zetten. Zowel de groei van de werkgelegenheid als de daling van de werkloosheid neemt naar verwachting iets af. De huizenmarkt blijft solide, maar het aantal transacties kan iets dalen.

Het aantal klanten met een achterstand op hun hypotheek of mkb-lening zal naar verwachting verder dalen. Door de positieve macro-economische ontwikkelingen in combinatie met een aanhoudende stijging van huizenprijzen zullen de waardeverminderingen op leningen naar verwachting beperkt blijven. Echter, een vrijval van voorzieningen voor leningen zoals in 2016 en 2017 wordt voor 2018 niet verwacht. Als gevolg van de implementatie van IFRS 9 verwachten we bovendien dat de bijzondere waardeverminderingen een volatieler beeld zullen tonen.

Netto rentebaten zullen naar verwachting enigszins lager zijn dan in 2017.

De verwachte daling van de totale operationele lasten zal in 2018 naar verwachting niet volledig de lagere rentebaten en de omslag in bijzondere waardeverminderingen van leningen kunnen compenseren. Alles bijeengekomen is de verwachting dat het nettoresultaat in 2018 lager zal zijn dan in 2017.

3 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeits- management



Risicoprofiel en governance

- De mate waarin we bereid zijn risico's te nemen en genomen hebben
- De belangrijkste risico's en trends
- De manier waarop we ons risicobeheer hebben ingericht



IFRS 7 EN PILLAR 3

In dit hoofdstuk, 'Risicobeheer, kapitaal- en liquideitsmanagement', is de informatie opgenomen die is vereist op basis van IFRS 7 en IAS 1. Alleen indien de tekst in een lichtgrijs kader is opgenomen of bij de tabel het label 'Audited' is vermeld, is de informatie onderdeel van de accountantscontrole op de jaarrekening.

Daarnaast is op de website www.devолksbank.nl een separate Pillar 3-rapportage gepubliceerd met daarin aanvullende informatie opgenomen over de risico's, risicomangement 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.

EDTF REFERENTIES

De Enhanced Disclosure Task Force (EDTF) is een initiatief van de Financial Stability Board. Deze internationale taskforce bestaat uit gebruikers en opstellers van jaarverslagen van financiële instellingen. De taskforce heeft 32 aanbevelingen gedaan voor risk disclosures van banken. De Volksbank onderschrijft de aanbevelingen. In de sectie Aanvullende Informatie is een overzicht opgenomen op welke wijze de EDTF-aanbevelingen in het jaarverslag en de Pillar 3-rapportage zijn verwerkt.

3.1 Doelstelling risicomanagement EDTF 1

Gebeurtenissen die zich kunnen voordoen hoeven niet altijd negatief te zijn: sommige gebeurtenissen brengen zowel een kans als een bedreiging met zich mee. De Volksbank wil veilig en vertrouwd bankieren voor iedereen mogelijk maken door risicomanagement nadrukkelijk ook te bezien vanuit het perspectief van kansen. Daarbij houden we rekening met alle elementen van de gedeelde waarde. We zetten in op een bedrijfsvoering waarin we de risico's aantoonbaar op een verantwoorde wijze beheren en beheersen. Het is onvermijdelijk dat we daar ook fouten bij maken. We willen leren van onze fouten zodat we ze in de toekomst voorkomen. Voor risicomanagement houdt Bankieren met de menselijke maat in dat we in potentiële risico's ook kansen onderkennen. De basis daarvoor is dat we maximaal vertrouwen geven aan klanten en medewerkers.

Risicomanagement en gedeelde waarde:



Nut voor de klant

Risicomanagement ziet toe op onder meer duidelijke en transparante producten, betrouwbare processen en systemen en deskundig klantcontact. Hiermee ondersteunen we de klant in de beheersing van hun eigen financiële situatie.



Verantwoordelijkheid voor de maatschappij

Onze risicomanagementactiviteiten ondersteunen integer bankwezen en sturen op herstel van vertrouwen. Wij dragen bij aan producten en diensten die de financiële weerbaarheid van de klant vergroten. We betrekken duurzaamheid in onze risicoafwegingen.



Zingeving voor de medewerker

We hebben gemotiveerde en deskundige mensen nodig om onze ambitie waar te maken. We stimuleren de ontwikkeling van hun deskundigheid. We werken aan een cultuur waarbij onze medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer en ethisch gedrag.



Rendement voor de aandeelhouder

Risicomanagement beschermt de investering van de aandeelhouder door onaantvaardbare risico's af te dekken of nauwgezet te volgen. Zo dragen we bij aan een financieel gezonde en stabiele bank, met activiteiten die het gewenste rendement opleveren.

3.2 Gematigd risicoprofiel EDTF 7

De Volksbank is een bank die zich richt op Nederlandse retailklanten met drie duidelijke en transparante producten en diensten: betalen, sparen en hypotheek. Bij ons bedrijfsmodel passen laagrisico-activiteiten met bijbehorende solide buffers en verantwoord risicomanagement. We treffen adequate voorzieningen voor de kredietverliezen die we redelijkerwijze kunnen verwachten. Ook houden we een ruime kapitaalpositie aan om onverwachte verliezen op te vangen.

De focus op de Nederlandse retailmarkt brengt concentratierisico's met zich mee. We accepteren dat de bank door deze focus gevoelig is voor 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. We mitigeren het risico van onze strategische keuze door nadrukkelijk te kiezen voor Bankieren met de menselijke maat en onze ambitie voor gedeelde waarde die daaraan uitdrukking geeft. Met het uitvoeren van de drie pijlers vangen we de nadelige effecten van deze concentratie op.

Driekwart van de activa van de Volksbank bestaat uit woninghypotheken. De kwaliteit en omvang van de portefeuille kunnen onder andere beïnvloed worden door:

- economische omstandigheden;

- huizenprijzen;
- veranderingen in de (fiscale) behandeling van de hypotheek en hypotheekrente;
- politieke besluiten die van invloed zijn op de hypotheekmarkt;
- rente-ontwikkelingen;
- concurrentie van andere hypotheekaanbieders.

We richten ons bij de portefeuillesturing op een verantwoorde financiering van nieuwe klanten, het behoud van de bestaande portefeuille en begeleiding van klanten die in de 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.

Spaargelden van klanten 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 de extern aangetrokken middelen. We zien toe op een ruime beschikbaarheid van middelen met behulp van liquiditeitsmanagement.

In onze operationele activiteiten is het mogelijk dat we op allerlei fronten risico's lopen en de bank, haar organisatie en 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.

3.3 Toprisico's [EDTF 3](#) [EDTF 7](#) [EDTF 32](#)

Ontwikkelingen binnen en buiten de Volksbank kunnen invloed hebben op de realisatie van onze strategische doelstellingen (zie ook paragraaf 1.5 Missie en ambitie). De Volksbank heeft deze ontwikkelingen in kaart gebracht en heeft maatregelen getroffen om de mogelijke invloed ervan 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 andere toprisco's die samenhangen met in- en externe ontwikkelingen. Ieder jaar evalueert de Volksbank de belangrijkste toprisco's. Indien nodig worden de toprisco's aangepast. Dit kan nodig zijn door externe of interne ontwikkelingen. Bij de meest recente evaluatie is het risico van mogelijk tekortschietende beheersing van de eigen organisatie uit de lijst van toprisco's gehaald. Hoewel het wel een belangrijk risico blijft, is het geen toprisco meer. De reden hiervan is dat we in 2017 twee belangrijke programma's met betrekking tot beheerste bedrijfsvoering hebben afgerond. Ook hebben we het incidentenmanagement verder geprofessionaliseerd. Hiermee hebben we stappen gezet in het verbeteren van risicomangement binnen de organisatie.

In dit hoofdstuk beschrijven en duiden we de toprisco's. Daarbij tonen we pijlen in de kantlijn. De pijlen bij de genoemde externe ontwikkelingen geven de trend in de beweging van het risico. Hierbij houden we geen rekening met het effect van mitigerende maatregelen waarmee het risico wordt beperkt.

3.3.1 Toprisico's als gevolg van externe ontwikkelingen

[EDTF 3](#) [EDTF 7](#)

RISICO VAN EEN TE RUIM MONETAIR BELEID EN EEN OVERSPANNEN WONINGMARKT

Het ruime monetaire beleid creëert een langdurige lage rente omgeving met als gevolg veel aanbod aan hypothecair geld en anderzijds een hoge vraag van onze klanten naar langere rentelooptijden van hypotheeklen. Dit monetaire beleid leidt uiteindelijk tot druk op de rentemarges in de Nederlandse hypotheekmarkt. Bij de huidige lage rentestanden is het verschil tussen de ontvangen hypotheekrentes en de betaalde rente op spaartegoeden relatief klein. Het opwaarts potentieel van de



rente inkomsten wordt met het vastleggen van langlopende hypotheekrentes beperkt.

Op enig moment zal het ruime monetaire beleid van de ECB weer worden genormaliseerd, waardoor de rente zal gaan oplopen. Tegen deze achtergrond bestaat het risico van een correctie op de financiële markten. Hierbij kunnen bestaande kwetsbaarheden in de economie naar boven komen. Zo leidt de krachtige opleving van de woningmarkt, de ruime beschikbaarheid van aanbod aan hypothecair geld en de schaarste aan aanbod van woningen ertoe dat de prijzen op de woningmarkt niet meer in verhouding staan tot de onderliggende fundamentele waarde (grond- en bouwwaarde). Tegelijkertijd moeten klanten meer eigen geld inbrengen om voor een hypotheek in aanmerking te komen. De betaalbaarheid voor de klant komt onder druk te staan, met name voor startende huizenkopers. Dit betekent voor ons als bank dat het kredietrisico kan gaan stijgen.

Wanneer dan op lange termijn het sentiment in de economie omslaat, bijvoorbeeld als gevolg van een correctie op de financiële markten, dan kunnen de woningprijzen fors dalen. De dekkingswaarde van het onderpand voor de banken neemt af en de risico-opslag neemt toe. In een dergelijke situatie kunnen financieringscondities krappere worden en kunnen klanten te maken krijgen met hogere rentelasten bij herfinanciering of renteverlenging van de hypotheek. We willen hierbij onze klanten vroegtijdig helpen zodat zij hun financiële weerbaarheid behouden, ook wanneer het minder goed gaat met de woningmarkt. Zo kunnen onze klanten hun hypotheeklasten verlagen door de hypotheekrente voor langere tijd vast te leggen op een lager renteniveau.

Beheersing van het risico

Om het risico van een te ruim monetair beleid te beheersen voeren we regelmatig stress testen uit om de kapitaalbuffers van de bank te testen wanneer de economische omstandigheden verslechteren. Hierdoor zijn wij er zeker van dat onze buffers voor onverwachte gebeurtenissen en verliezen adequaat zijn ook wanneer het huidige monetaire beleid nog enkele jaren wordt voortgezet. Daarnaast voorziet ons acceptatiebeleid van hypotheekleningen erin dat bij behandeling van een hypotheekaanvraag onder andere getoetst wordt of de klant de hypotheekverplichtingen kan voldoen bij oplopende rente en of de klant ook bij gewijzigde omstandigheden voldoende financieel weerbaar is. Hiermee beheersen we het risico van een veranderende woningmarkt..

RISICO VAN CONCURRENTIE OP DE HYPOTHEEKMARKT

Op de Nederlandse hypotheekmarkt is er veel concurrentie en dus ook veel keuze voor klanten. De aantrekkelijkheid van ons productaanbod ten opzichte van de concurrentie kan verminderen om diverse redenen, zoals prijs en de snelheid van het offrenen. Dit kan leiden tot lagere omzetvolumes en marges en zodoende minder rendement voor onze aandeelhouder.

Beheersing van het risico

Door het verlagen van de kosten, het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en het verder optimaliseren van ons hypotheekproces willen we onze positie in de hypotheekmarkt behouden. In onze strategie (zie ook paragraaf 1.6 Strategie) hebben we hiervoor in de pijler eenvoud en efficiency een aanpak uitgewerkt.

RISICO VAN ONVOLDOENDE NALEVEN VAN (NIEUWE) WET- EN REGELGEVING

In de afgelopen jaren is een grote hoeveelheid aan nieuwe wet- en regelgeving van kracht geworden die bedoeld is om de financiële sector in Europa veiliger en weerbaarder te maken. Het is van belang dat we de wet- en regelgeving doorvoeren in onze processen en systemen. Vertraging of gebreken in de naleving van wet- en regelgeving immers kunnen leiden tot reprimandes, boetes, claims en verlies van reputatie. De ECB houdt intensief toezicht op de Europese bankensector. Met zogenoemde on-site onderzoeken stelt de ECB vast in hoeverre we voldoen aan de wet- en regelgeving en welke verbetermaatregelen er nodig zijn. Het begeleiden van deze onderzoeken vergt een grote inspanning van de organisatie. Zie ook paragraaf 2.2 Ontwikkelingen wet- en regelgeving en paragraaf 3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen.



Beheersing van het risico

De Volksbank volgt de nieuwe wet- en regelgeving nauwgezet. Onze interne afdeling ECB Office (vanaf maart 2018 Supervisory Office) heeft specifiek als taak de toezichthouders AFM, ECB en SRB goed en efficiënt te bedienen. Ze coördineert de communicatie van en naar de toezichthouder. Een goede beheersing van processen en juist ontsloten data in onze systemen zorgen ervoor dat we tijdig en met voldoende kwaliteit kunnen voldoen aan vragen van de toezichthouder of aan de met hen afgesproken verbeteracties. We zijn daarmee ook beter in staat om aan de behoefte van onze klanten te voldoen, wanneer zij bijvoorbeeld vragen over de betaalbaarheid van hun hypotheek hebben. Om het risico verder te beheersen hebben we de formatie in de finance & risk functie uitgebreid en hebben we extra personeel ingezet om compliancy met nieuwe regelgeving tijdig te kunnen borgen. Deze maatregelen lopen door tot in 2018.

3.3.2 Toprisico's als gevolg van interne oorzaken [EDTF 3](#) [EDTF 7](#)

RISICO VAN ONVOLDOENDE BESCHIKBAARHEID VAN PERSONEEL MET SPECIFIEKE COMPETENTIES

Het aantrekken van de Nederlandse economie heeft zijn weerslag op de mobiliteit in de arbeidsmarkt. We lopen het risico dat we er onvoldoende in slagen om data-scientists, economische specialisten, financiële modellers en systeem-engineers aan te trekken. Als gevolg hiervan beschikken we op langere termijn mogelijk niet over de juiste mix aan competenties en talenten. Het risico bestaat dat de innovatievermogen van de organisatie achterblijft en dat onze medewerkers, die niet meer passen in onze organisatie mogelijk onvoldoende flexibel inzetbaar zijn in een veranderende arbeidsmarkt.



Beheersing van het risico

We zetten in op een aantrekkelijk werkgeversimago waarbij we een helder onderscheid aanbrenge tussen werken bij de Volksbank in vergelijking met werken bij een concurrent in de financiële sector. Het nieuwe werken en een goede privé-werk balans zijn belangrijke fundamenten van ons personeelsbeleid. We prikkelen de werknemer om zich continu te ontwikkelen en zich bij te laten scholen. Waar nodig verhogen we de opleidingsbudgetten. Daarnaast zijn we actief in samenwerkingsverbanden met onderwijsinstellingen, start-ups en fintech-partners. Dit helpt ons om onze klanten ook in de toekomst goed te kunnen bedienen.

RISICO VAN VERLIES VAN DIRECT CONTACT MET DE KLANT

Als gevolg van technologische ontwikkelingen (fintech) en de invoering van regelgeving PSD2 (zie ook paragraaf 2.3 Voortgang van de strategie) in het voorjaar van 2018, is het risico groter geworden dat we het directe contact met de klant kunnen verliezen. Dit kan leiden tot minder kennis over de klant en zijn financiële behoeften en financiële positie. Hierdoor kunnen we de klant minder goed bedienen. Anderzijds heeft de invoering van PSD2 mogelijk ook impact op de balans van de bank. Met de komst van rekeningdienst- en betaalinitiatiedienstaanbieders worden derde partijen immers in staat gesteld om onze klanten te benaderen met nieuwe of andere financiële producten en diensten (mits de klant hiervoor toestemming geeft). Hierdoor wordt het voor de klant makkelijker om betaal- of spaarrekeningen te openen bij andere financiële instellingen in Europa. Deze ontwikkeling kan leiden tot een verlies van klanten en van (spaar)gelden.



Beheersing van het risico

In de pijler versterken identiteit richten we ons op onze identiteit als maatschappelijke bank die de klantbehoefte centraal stelt (zie ook de voorbeelden in paragraaf 2.2 Ontwikkelingen wet- en regelgeving). We streven naar een gelijkwaardige verhouding tussen bank en klant en daarmee vertrouwen. Dit doen we door de strategie van Bankieren met de menselijke maat. Dat implementeren we in onze producten en diensten als onderscheidend kenmerk. Zo benaderen we onze klanten met een aflossingsvrije hypotheek op een proactieve manier bij het inschatten van de betaalbaarheid van de hypotheek op langere termijn (zie ook verder in paragraaf 3.7.4 Particulieren hypotheek). We geven onze financieel adviseurs zelf de bevoegdheid geven om hypotheek te accepteren; zij kennen onze klanten immers het best.



RISICO VAN EEN ONTOEREIKENDE DATA/INFORMATIEHUISHOUDING

Onze stakeholders, waaronder de toezichhouder ECB, moeten we op juiste wijze te informeren over de financiële en risicopositie van de bank. Dit gebeurt aan de hand van door de toezichthouder voorgeschreven reguliere rapportages. Daarnaast doet de toezichthouder on-site onderzoek naar de data- en informatiehuishouding van de bank. In beide gevallen dienen wij een nauwgezet en correct beeld te geven van de activa en passiva (waaronder de hypotheekportefeuilles). We lopen hierbij het risico dat de opgestelde rapportages niet 100% tijdig, volledig of juist zijn. Dit komt enerzijds omdat onze bronsystemen niet in alle gevallen de data in het verleden zo hebben vastgelegd dat deze voldoen aan de huidige verwachtingen van de toezichthouders. Anderzijds komt dit omdat de applicaties die onze modellen en toezichtrapportages ondersteunen onvoldoende geïntegreerd zijn met onze operationele informatievoorziening.

Beheersing van het risico

Om dit risico te beheersen zetten we in op stroomlijning en vereenvoudigen van de productportefeuille. Hoe minder (complexe) producten, hoe minder uitzonderingen en des te beter de datakwaliteit op uniforme wijze kan worden geborgd. Ten tweede hebben we kennis en competenties over datamanagement in ons Chief Data Office gebundeld. Voorts hebben we een data visie opgesteld die als richtsnoer dient hoe we omgaan met data, mede ook in het licht van privacy wetgeving (AVG). Het lopende programma datamanagement richt zich op het verbeteren van de datahuishouding binnen de Finance & Risk functie om de rapportagestromen naar onder andere onze toezichthouders robuust te maken.

RISICO VAN ONVOLDOENDE REALISEREN VAN STRATEGISCHE AMBITIES DOOR HOGE WERKDRUK

We hebben een hoge ambitie om het Bankieren met de menselijke maat vorm te geven. Door de druk op de organisatie om te voldoen aan wet- en regelgeving ontstaat het risico dat medewerkers en middelen niet efficiënt of effectief worden ingezet. Dit kan tot gevolg hebben dat we de initiatieven om onze ambitie in te vullen niet voldoende kunnen worden uitgewerkt.

Beheersing van het risico

We geven veel aandacht aan de diverse veranderprogramma's en initiatieven binnen de organisatie om de strategische ambities te realiseren. We beoordelen hoe deze met elkaar samenhangen en welke prioriteiten we hieraan toekennen. We bieden helderheid over de kaders waarbinnen onze medewerkers de strategie kunnen vormgeven en uitwerken. We zoeken hierin een goede balans tussen intern ondernemerschap enerzijds en centrale afstemming anderzijds.



3.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren [EDTF 2](#) [EDTF 3](#) [EDTF 7](#)

De Volksbank heeft de belangrijke risicotypen ingedeeld in financiële en niet-financiële risico's. De paragrafen [3.6 Kapitaalmanagement](#) tot en met [3.10 Niet-financiële risico's](#) 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, maatschappelijke ontwikkelingen, een wijziging in de strategie of in de risicocapaciteit. In 2017 is de risicoclassificatie nagenoeg ongewijzigd gebleven. In de eerstvolgende evaluatie wordt beoordeeld of klimaatgerelateerde risico's moeten worden opgenomen in de risicoclassificatie. De Volksbank is zich bewust van de risico's die kunnen ontstaan door klimaatveranderingen. Er kunnen twee risico's worden onderscheiden: transitierisico's en fysieke risico's. Transitierisico's zijn risico's als gevolg van het omschakelingsproces naar een klimaatneutrale economie. Fysieke risico's ontstaan door klimaatgerelateerde schade zoals storm, hagel en overstroming. We mitigeren de transitierisico's, door alleen investeringen te doen in bedrijven die voldoen aan onze duurzaamheidscriteria, het verduurzamen van woningen te stimuleren en doordat we ons als doel hebben gesteld een positieve bijdrage te leveren aan een duurzame maatschappij. Zie ook

paragraaf 1.4 SWOT-analyse, 1.5 Missie en ambitie en de aanvullende informatie over verantwoord ondernemen en klimaatneutrale bedrijfsvoering.







Jaarlijks bepalen we de risicobereidheid per risicotype in samenhang met de algemene risicobereidheid en de strategische doelstellingen van de bank. Dit noemen we de Risk Appetite Statements (RAS). Op basis van de risicobereidheid bepalen we vervolgens per risicotype, aan de hand van concrete risico-indicatoren, het niveau waarboven we ons comfortabel voelen. Daarnaast stellen we een interventieladder vast met per risico-indicator bandbreedtes voor wanneer opvolging noodzakelijk is. De bandbreedtes worden bepaald op basis van het economisch kapitaal per risicotype en goedgekeurd door de Risico Commissie.

We onderscheiden de volgende type indicatoren:

- waarschuwing-indicatoren die vroegtijdig verslechterende omstandigheden met mogelijke negatieve invloed signaleren;
- risicobereidheid-indicatoren die monitoren waar we staan ten opzichte van de risicobereidheid;
- herstel-indicatoren die automatisch leiden tot inwerkingtreding van het herstelplan.

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 achter in dit jaarverslag.

	Risk Appetite Statement	Relatieve score	Toelichting op de score
	Business risico <ul style="list-style-type: none"> • Mensgerichte, maatschappelijke, duurzame bank; • Stabiele winstgevendheid voor de aandeelhouder(s); • Tijdig aanpassen aan (markt)ontwikkelingen. 		Onze rentebaten zijn robuust. We zijn ons bewust van de druk op ons renteresultaat en het belang van kostenbeheersing.
	Kapitaaltoereikendheid <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken van een gezonde en goede gediversifieerde kapitaalspositie passend bij laagrisico-activiteiten van de bank. 		We hebben een sterke kapitalisatie op korte en middellange termijn, hierbij is rekening gehouden met druk uit toekomstige regelgeving.
	Kredietrisico <ul style="list-style-type: none"> • Wijze van beheersing brengt financiële positie (kapitaal en liquiditeit) niet in gevaar. 		Kredietrisico op onze portefeuilles is opnieuw afgenomen (relatief). Dit komt door strakker beleid en aangescherpte acceptatievoorwaarden, toename van het aantal nieuwe (gezonde) klanten, afname van het aantal klanten met een betalingsachterstand en verbetering van de macro-economie.
	Renterisico bankboek <ul style="list-style-type: none"> • Beschermen en stabiliseren van netto rente-inkomsten, economische waarde en kapitaal, als gevolg van bewegingen in rentestanden en credit spreads. 		We hebben een beperkt open renterisicopositie. De indicatoren liggen binnen onze risicobereidheid. We gaan de risicomodellen nog verder verfijnen onder andere als gevolg van nieuwe wet en regelgeving.
	Marktrisico <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken van risico's in het handelsboek veroorzaakt door bewegingen van marktvariabelen. 		We hebben een beperkt marktrisicobereidheid in het handelsboek. De indicatoren liggen binnen onze limieten.
	Liquiditeitsrisico <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken van een sterke liquiditeits- en financieringspositie, waardoor voortdurend aan financiële verplichtingen kan worden voldaan en de gevolgen van bankspecifieke en marktbrede stressfactoren kunnen worden opgevangen. 		We hebben een sterke liquiditeits- en financieringspositie. Onze financiering bestaat voornamelijk uit stabiel spaargeld van onze klanten en langlopende kapitaalmarktfinanciering.
	Operationeel risico <ul style="list-style-type: none"> • Effectieve processen van hoge kwaliteit, acceptatie van lage foutenpercentages; • Voldoende en competente medewerkers en een prettige werkomgeving; • Efficiënte IT-omgeving; • Lage tolerantie voor verstoringen van integriteit en continuïteit van systemen en betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie. 		<p>Onze procesbeheersing verbetert, al is deze nog niet op het gewenste niveau.</p> <p>Wij beschikken momenteel over competente medewerkers en de werkomgeving kent door alle beoogde verbeteringen veel dynamiek.</p> <p>De IT beheersing is hoog. De dreiging van cybercrime is reëel en soms ernstig.</p>

	Risk Appetite Statement	Relatieve score	Toelichting op de score
	Verslagleggingsrisico <ul style="list-style-type: none"> Redelijke mate van zekerheid dat de informatieverschaffing betrouwbaar is. 		
	Compliancerisico <ul style="list-style-type: none"> Geen tolerantie voor overtredingen van interne normen en waarden of wet- en regelgeving. 		<p>De groei in volwassenheid van een aantal belangrijke modellen verloopt langzamer dan we zelf wenselijk achten.</p> <p>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.</p>
	Modelrisico <ul style="list-style-type: none"> Beheerste modelontwikkeling en sterke model governance; Beperkt modelrisico door vermijding van producten met complexe eigenschappen. 		<p>De situatie ten aanzien van procedures, contracten en juridisch bewustzijn is stabiel. We onderkennen een aantal aandachtspunten bij producten en diensten.</p>
	Juridisch risico <ul style="list-style-type: none"> Beschikking over uitstekende bedrijfsprocessen om claims te helpen voorkomen; Zorgvuldige afwikkeling van eventuele claims. 		<p>Ondanks een stabiele reputatie, streven we naar verdere verbetering om beter bestand te zijn tegen reputatieschade.</p>
	Reputatierisico <ul style="list-style-type: none"> We roepen vertrouwen op door de kwaliteit van onze producten en diensten, integriteit medewerkers en naleving van wet- en regelgeving; Toereikende maatregelen tegen potentiële aantasting van het vertrouwen. 		
	Change risico <ul style="list-style-type: none"> We willen ons proactief kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden; We willen effectief; changemanagement waarbij we doelen realiseren die in lijn liggen met de strategie van de Volksbank. 		<p>We hebben aandacht voor vergroting van het verandervermogen en de executiekracht van de organisatie om deze ambities te bereiken.</p>
	Legenda		
	Actueel risicoprofiel komt overeen met risicobereidheid		
	Actueel risicoprofiel ligt enigszins boven risicobereidheid		
	Actueel risicoprofiel ligt boven risicobereidheid		

STRESSTESTING [EDTF 8](#)

Naast risico-indicatoren gebruiken we stresstesting om inzicht te verkrijgen 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 invloed hiervan op de bank. De mogelijke kwetsbaarheden komen zo aan het licht. Zie ook de paragrafen [3.6.3 Management en beheersing](#), [3.7.2 Management en beheersing](#), [3.8.3 Cijfers, ratio's en trends](#), en [3.9.3 Management en beheersing voor het gebruik van stresstesting bij kapitalisatie, krediet-, markt- en liquiditeitsrisico](#).

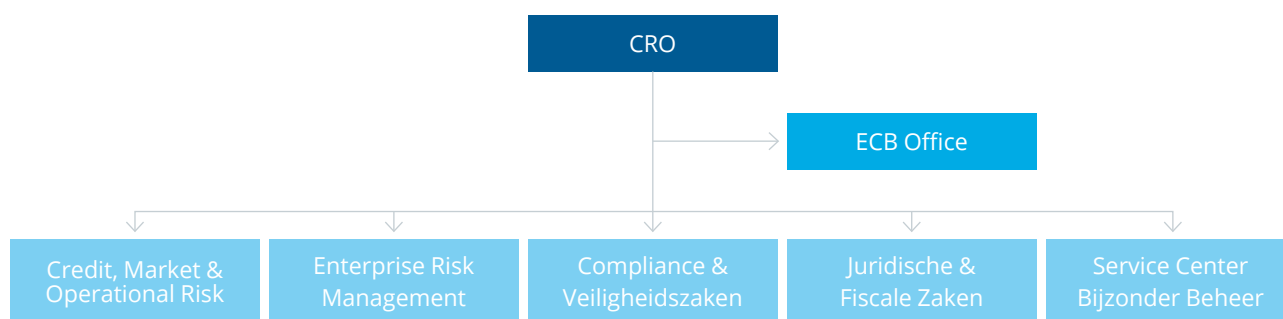
3.5 Inrichting risicomanagement EDTF 5

3.5.1 Ontwikkelingen in 2017

De management- en organisatiestructuur van de bank zijn in 2017 ongewijzigd gebleven. Er is wel een aanvraag gedaan voor een wijziging in de risicobeheersingsorganisatie, waarbij de afdelingen Compliance & Veiligheidszaken, Juridische & Fiscale Zaken en ECB Office worden samengevoegd tot een afdeling. Bij goedkeuring zal de wijziging in 2018 worden doorgevoerd.

De risicobeheersingsorganisatie in 2017 ziet er als volgt uit:

Risicobeheersingsorganisatie



De besturing van risico's gebeurt op basis van een integraal proces. Deze aanpak maakt de verschillende verbanden tussen risico's inzichtelijk, waardoor deze ook beter in samenhang kunnen worden beoordeeld. Kernonderdeel van het risicobesturingsproces is de Strategic Risk Assessment (SRA) op directieniveau en de tactische risico analyses in de bedrijfsonderdelen. Voor de vervolgstappen in het risicobesturingsproces wordt het economisch kapitaal als uitgangspunt genomen bij het vaststellen van de risicobereidheid.

Een aantoonbaar beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering is een randvoorwaarde voor het waarmaken van onze ambitie. Het Integrated Control Framework (ICF) is het instrument wat de Volksbank hanteert om de beheerste bedrijfsvoering te borgen. Jaarlijks houden we een 'self-assesment', een zelfevaluatie, waarbij het lijnmanagement (de business) het niveau van beheerste bedrijfsvoering motiveert en ondersteunt met bewijs. De tweede lijn monitort of de uitkomsten voldoen aan de gestelde normen en adviseert. In 2017 hebben we het ICF verder geoptimaliseerd en is het overgedragen aan de eerste en tweede lijn.

Daarnaast voldoet de Volksbank per 31 maart 2017 aan de PERDARR¹⁰-richtlijnen en gaat het datamanagementprogramma onverminderd door. Meer informatie over deze programma's is te vinden in paragraaf [3.10 Niet-financiële risico's](#).

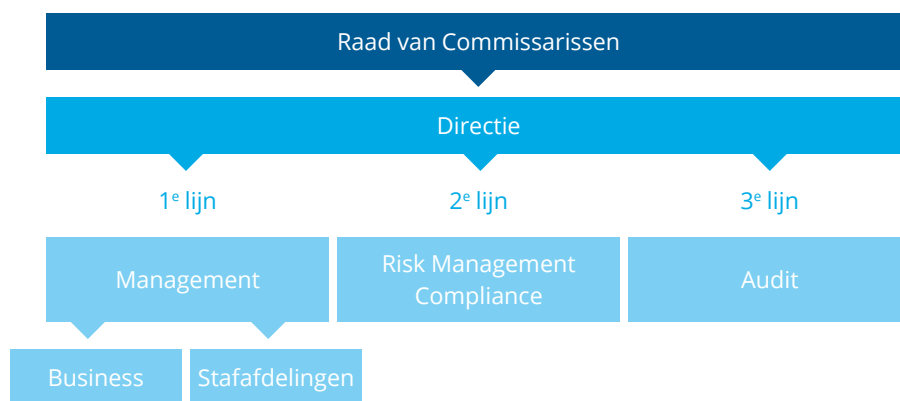
¹⁰Naar het rapport van het Basels Comité over Principles for Effective Risk Data Aggregation and Risk Reporting.

3.5.2 Risicogovernance Audited EDTF 5

THREE LINES OF DEFENCE

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

Three lines of defence-model



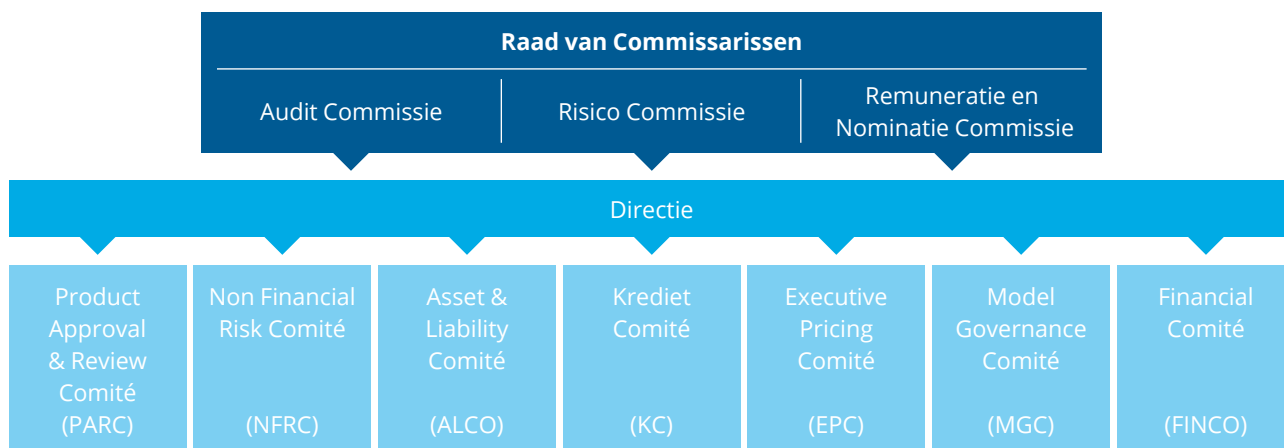
In dit model is de business verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van hun eigen processen. Ze identificeren hun risico's. Ze rapporteren en beoordelen deze risico's en zetten deze af tegen de vastgestelde risicobereidheid. De tweede lijn ondersteunt de business en stelt de kaders, geeft advies en monitort of de business daadwerkelijk haar verantwoordelijkheid neemt. Tevens monitort de tweede lijn of de Volksbank voldoet aan wet- en regelgeving en intern beleid met betrekking tot integriteit. De derde lijn (de auditfunctie) beoordeelt in onafhankelijkheid het functioneren van de eerste en tweede lijn.

De Raad van Commissarissen (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. Ze 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. Elk 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. Waar nodig formuleert ze 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. Ze wordt daarin onder meer ondersteund door businessrapportages (maandelijks en per kwartaal), tweedelijns risicorapportages, zelfevaluatie 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 [EDTF 6](#)

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 en het perspectief op 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 groeit verder in haar rol.

UITDRAGEN RISICOCULTUUR

Cultuur is een bepalende factor voor risicobeheersing en risicobewustzijn. We willen dat de risicocultuur wordt uitgedragen door de hele organisatie. Directie en medewerkers zijn zich bewust van hun (voorbeeld)rol en verantwoordelijkheden. 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 [EDTF 5](#)

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. Indien nodig legt een risicocomité een discussiepunt voor aan de Directie.

De Directie bekrachtigt belangrijke of overkoepelende risicorichtlijnen en stelt deze jaarlijks opnieuw vast. Elk jaar voeren we een integrale zelfevaluatie uit over alle risicocomités. Indien nodig worden 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 onze positie als een maatschappelijke bank met laag-risicoactiviteiten. We scherpen onze richtlijnen voortdurend aan en hebben de gedeelde waarde opgenomen in onze risicorichtlijnen. We verwachten dat de verhoogde aandacht voor klant, maatschappij, medewerker en aandeelhouder de komende jaren leidt tot het beter nadenken over de verhouding tussen risico en rendement. Hierbij zijn naast het financieel rendement ook aspecten als nut voor de klant, zingeving voor de medewerker en verantwoordelijkheid voor de maatschappij belangrijk.

ONTWIKKELEN VAN RISICOBEWUSTZIJN

Leidinggevendens 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. Binnen de organisatie worden trainingen, workshops en e-learnings gegeven om risicobewustzijn verder te ontwikkelen. Ook worden successen en leerervaringen op het gebied van risicobewustzijn gedeeld.

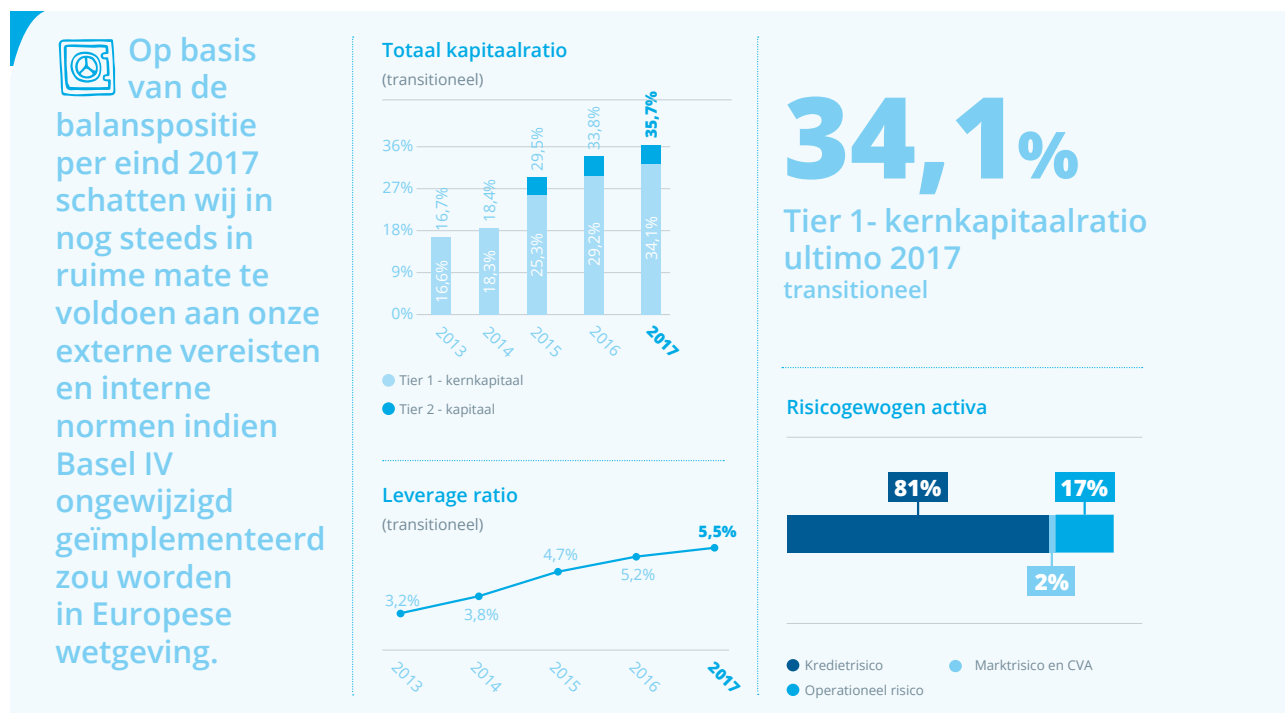
INTERNE GEDRAGSCODE

We hebben een interne gedragscode die leidend is voor de integere handelwijze die we verwachten van al onze medewerkers. We besteden aandacht aan morele dilemma's en hoe medewerkers ermee kunnen omgaan. 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 zijn gericht op het creëren van gedeelde waarde voor alle belanghebbenden. In onze interne richtlijnen staat beschreven waaraan een eventuele, relatief beperkte, variabele beloning moet voldoen. De RvC, de Directie en alle medewerkers die boven de cao-schalen vallen, zijn uitgesloten van een variabele beloning.

3.6 Kapitaalmanagement EDTF 2 EDTF 3



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. Vanuit de 'gedeelde waarde' houden we daarbij rekening met de vereisten van toezichthouders, verwachtingen van rating agencies, de belangen van klanten en investeerders met voldoende rendement voor aandeelhouders. Daarnaast hanteren we interne normen waaraan moet worden voldaan. Deze passen bij ons streven naar activiteiten met een laag risico.

De gepresenteerde kapitaalcijfers van de Volksbank betreffen de geconsolideerde kapitaalcijfers, aangezien de kapitaalvereisten van toezichthouders en onze interne normen op dit niveau van toepassing zijn.

3.6.1 Ontwikkelingen in 2017 Ontwikkeling Tier 1-kernkapitaalratio en leverage ratio

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.164
Tier 1-kernkapitaalratio (transitioneel)	34,1%	29,2%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	34,3%	29,6%
Leverage ratio (transitioneel)	5,5%	5,2%
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	5,6%	5,3%

De Volksbank heeft een sterke Tier 1-kernkapitaalratio. Deze is gestegen van 29,2% naar 34,1% (respectievelijk van 29,6% naar 34,3% volledig ingefaseerd¹¹). De Tier 1-kernkapitaalratio bleef ruim boven onze doelstelling van ten minste 15% en de CRR/CRD IV kapitaalvereisten.

¹¹ De kapitaalcorrecties uit hoofde van de Capital Requirements Regulation (CRR) worden 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.

*Sterke
kapitaalpositie,
goed
gepositioneerd
om de gevolgen
op te vangen
van toekomstige
regelgeving*

De verbetering van de Tier 1-kernkapitaalratio is grotendeels het gevolg van de daling van de risicogewogen activa in 2017 (met € 1,0 miljard), en in mindere mate de toevoeging van de winst aan het eigen vermogen met € 103 miljoen.

De totaal kapitaalratio steeg van 33,8% (volledig ingefaseerd 34,3%) naar 35,7% (volledig ingefaseerd 36,0%). Hierbij is de impact van de EBA interpretatie van CRR artikel 82 op de totaal kapitaalratio van -/3,5%-punt (volledig ingefaseerd -/3,4%-punt) inbegrepen.

De 'leverage ratio', een risico-ongewogen kapitaalratio, is gestegen van 5,2% naar 5,5% (respectievelijk van 5,3% naar 5,6% volledig ingefaseerd).

Ultimo 2017 bedraagt de risico-ongewogen MREL-ratio (Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities) 8,9%. De MREL-ratio geeft de verhouding weer tussen een eenvoudige bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen en de voor MREL geldende risico-exposure.

Onze MREL-verplichting is momenteel nog niet door de Single Resolution Board (SRB) vastgesteld. De Nederlandse wetgeving inzake de geldigheid van nieuw uit te geven senior (non preferred) notes is voorsnog niet afgerond. Deze voorgestelde nieuwe vermogenscategorie is preferent aan Tier 2 obligaties maar achtergesteld op gewone (senior) obligaties van niet-preferente niet-achtergestelde schuld. Op dit moment hanteren wij in onze kapitaalplanning het uitgangspunt dat een minimale risico-ongewogen MREL-verplichting van 8% van toepassing zal zijn, die uit kapitaal en senior non preferred notes dient te bestaan. De Volksbank verwacht derhalve in de komende jaren voor ongeveer € 2,0 miljard aan senior non preferred notes uit te geven om aan deze minimale verplichting te voldoen, als deze vereiste daadwerkelijk van kracht wordt en uitgaand van de huidige balans.

Overeenkomstig het in 2016 vastgestelde dividendbeleid stelt de Volksbank voor om een dividend van € 190 miljoen (60% payout ratio) uit te keren ten laste van het jaarresultaat over 2017.

Dankzij onze sterke kapitaalpositie is de Volksbank goed gepositioneerd om de gevolgen op te vangen die voortvloeien uit toekomstige regelgeving. Dit betreft de nadere vaststelling van de leverage ratio en de vertaling in Europese regelgeving van de finale Basel III standaarden van het Baselse Comité voor Bancaire Supervisie (BCBS) voor de berekening van krediet- en operationeel risico waaronder de capital output floor (ook wel 'Basel IV' genoemd). Om te voldoen aan de (nog niet vastgestelde) minimale risico-ongewogen MREL verplichting verwacht de Volksbank in de komende jaren senior non preferred notes uit te geven.

Zie voor een gedetailleerde toelichting op de kapitaalpositie paragraaf [3.6.5 Kapitaalstructuur](#), en op de leverage ratio en MREL [3.6.6 Cijfers, ratio's en trends](#).

3.6.2 Kapitaalvereisten EDTF 4

CRR/CRD IV-VEREISTEN

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank op geconsolideerd niveau verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaaleis (Overall Capital Requirement, OCR) van 13,125%, waarvan ten minste 9,625% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze verplichting vloeit voort uit het door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde SREP.

De OCR is gedefinieerd als het niveau waarbij maximaal uitkeerbare bedrag aan dividend (Maximum Distributable Amount, MDA) door regelgeving wordt ingeperkt. De OCR omvat de Pillar 1 kapitaaleis van 8,0%, de Pillar 2 Tier 1-kernkapitaaleis van 2,5% (samen de totale SREP-kapitaaleis (Total SREP Capital Buffer, TSCR)) en de gecombineerde buffereis (Combined Buffer Requirement, CBR) van 2,625% voor 2018.

De CBR dient als Tier 1-kernkapitaal te worden aangehouden. De CBR bestaat uit een kapitaalconserveringsbuffer, een kapitaalbuffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer¹²) en een contracyclische kapitaalbuffer. De kapitaalconserveringsbuffer is per 1 januari 2018 gelijk aan 1,875% en stijgt tot 2,5% per 1 januari 2019. Per 1 januari 2018 is de O-SII buffer voor de Volksbank gelijk aan 0,75%. Deze buffer zal toenemen tot 1% per 1 januari 2019. De 'contracyclische kapitaalbuffer' voor uitzettingen bij Nederlandse tegenpartijen is momenteel 0%. Deze buffer is bedoeld om banken te beschermen tegen risico's die ontstaan bij bovenmatige kredietgroei. Voor Nederland stelt DNB elk kwartaal de hoogte van de buffer vast. Deze ligt in principe tussen de 0% en 2,5%¹³. Volledig ingefaseerd is de totale kapitaaleis voor de Volksbank op basis van het SREP gelijk aan 14,0%, waarvan ten minste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat.

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 2018. De Tier 1-kernkapitaalratio's en totaalkapitaalratio's bevinden zich ruim boven deze minimale kapitaalvereisten.

CRR/CRD IV vereisten per 1 januari 2018

	Totaal kapitaal		waarvan Tier 1 kapitaal		waarvan Tier 1-kernkapitaal	
	2018	2019 ¹	2018	2019 ¹	2018	2019 ¹
Pillar 1 eis	8,00%	8,00%	6,00%	6,00%	4,50%	4,50%
Pillar 2 eis	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Totale SREP-kapitaaleis	10,50%	10,50%	8,50%	8,50%	7,00%	7,00%
Kapitaalconserveringsbuffer	1,88%	2,50%	1,88%	2,50%	1,88%	2,50%
Buffer Overige						
systeemrelevante instellingen	0,75%	1,00%	0,75%	1,00%	0,75%	1,00%
Contracyclische kapitaalbuffer	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gecombineerde buffer eis	2,63%	3,50%	2,63%	3,50%	2,63%	3,50%
Totale kapitaaleis	13,13%	14,00%	11,12%	12,00%	9,63%	10,50%

1 Volledig ingefaseerd.

INTERN MINIMUMNIVEAU

De Volksbank streeft naar een Tier 1-kernkapitaalratio van ten minste 15,0%, en een leverage ratio van tenminste 4,25%. De doelstelling voor de Tier 1-kernkapitaalratio omvat bovenop de SREP-eis van 10,5% een Pillar 2 Guidance en ruime managementbuffer. Vooralnog hanteren we deze targets zowel onder huidige regelgeving als op basis van Basel IV. Aankomend jaar onderzoeken we of er aanleiding is om onze interne doelstellingen te herzien, met name op grond van de gecombineerde impact op onze kapitaalratio's van Basel IV, de TRIM (Targeted Review Internal Model) uitkomsten en de impact van IFRS 9 op stress-testing.

¹²De O-SII buffer geldt voor het hoogste consolidatieniveau en niet op gesubconsolideerd, solo-bankniveau.

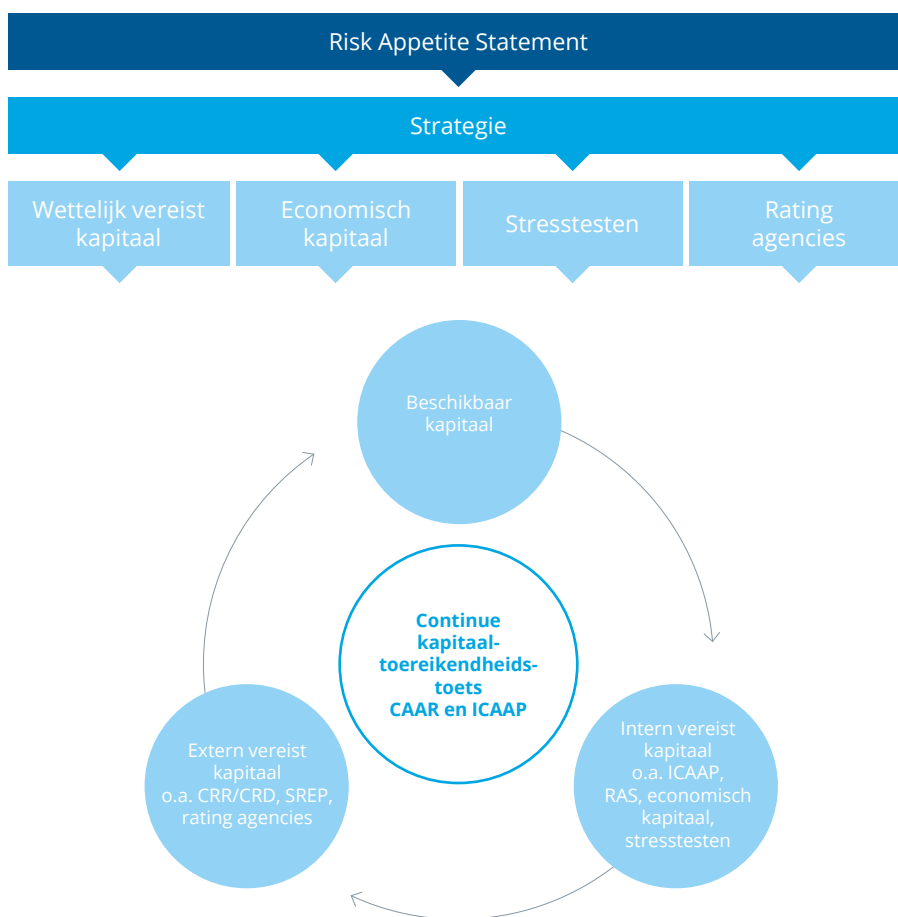
¹³DNB heeft discretie om een contracyclische kapitaalbuffer hoger dan 2,5% op te leggen.

3.6.3 Management en beheersing Audited EDTF 7

In de strategie hebben we de doelstelling verankerd om over een solide kapitaalpositie te beschikken in combinatie met een voldoende Rendement op het Eigen Vermogen (REV) voor onze aandeelhouders. Ten aanzien van het REV hanteert de Volksbank een doelniveau 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 signaleren en bij te sturen. De RAS-limieten houden niet alleen rekening met de vereisten vanuit regelgeving, maar zijn ook mede gebaseerd op de inzichten vanuit interne stresstesten, economisch kapitaal en het herstelplan. Uitgangspunt 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. De omvang van deze interne buffers voldoet tevens aan de minimumeis van de toezichthouder.

Ons kapitaalmanagementproces wordt in volgende afbeelding weergegeven.

Kapitaalprocessen



WETTELIJK VEREIST KAPITAAL EN MREL EDTF 9

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 Kapitaalvereisten 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 [EDTF 7](#)

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

1. We houden bij de berekening van economisch kapitaal rekening met alle risico's waaruit op basis van interne inzichten materiële verliezen kunnen voortvloeien. Dit betekent dat we bij deze berekening meer risicotypes in ogenschouw nemen dan bij de berekening voor de wettelijke minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal.
2. Onze risicobereidheid vertalen we, mede aan de hand van de gewenste rating (zie ook paragraaf [3.9.7 Credit ratings](#)), in interne kapitaalvereisten. Daarbij hanteren we onze eigen inzichten als leidraad.

We delen de uitkomsten van het economisch kapitaal met de toezichthouder. Dit is onderdeel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP). Tevens gebruiken we deze uitkomsten bij het bepalen van de interne kapitaaldoelstellingen en onze limietstelling voor specifieke risicotypen, zoals toegepast in de RAS.

STRESSTESTEN [EDTF 8](#)

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 kapitaalspositie 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.

Voor de scenario's die in een stresstest worden doorgerekend maken we een inschatting van de ontwikkeling van onder andere de werkloosheid, economische groei en de rente. Deze macro-economische variabelen beïnvloeden bijvoorbeeld de rentemarge, de kredietwaardigheid van de uitstaande leningenportefeuille en de reële waarde van de rentedragende beleggingsportefeuille. Dit resulteert vervolgens in een verslechtering van de kapitaalspositie van de bank. Bij het bepalen van de managementbuffers die we meenemen in het interne minimum niveau van de kapitaalratio's beoordelen we of de kapitaalpositie ook in deze stressscenario's toereikend blijft.

De uitkomsten van stresstesten liggen mede ten grondslag aan 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 Credit ratings](#).

CONTINUE KAPITAALTOEREIKENDHEIDSTOETS [EDTF 9](#)

Capital Adequacy Assessment Report

We toetsen de toereikendheid van ons kapitaal continu, om deze tijdig bij te sturen. De basis hiervoor vormt de kapitaalplanning: die stellen we jaarlijks gelijktijdig met het Operationeel Plan vast. De kapitaalplanning 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). Indien noodzakelijk sturen we op basis van deze beoordeling 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 kapitaaltoereikendheid als onderdeel van het SREP.

HERSTELPLAN EN CONTINGENCY PLANNING

De planning voor onvoorziene omstandigheden (contingency planning) is onderdeel van het herstelplan. Het belangrijkste doel hiervan 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 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 kunnen we vervolgens het herstelplan activeren. De beschikbare maatregelen uit het herstelplan helpen ons de ratio's te versterken en op eigen kracht te herstellen. De beschikbare maatregelen hebben een brede scope, en ze hebben betrekking op zowel kapitaal en liquiditeit als op de operationele gang van zaken en communicatie. De keuze van de in te zetten maatregelen – zoals 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.

Naast een beschrijving van de beschikbare maatregelen en de voorwaarden om over te gaan tot de inzet ervan, bevat het herstelplan ook een analyse van het verwachte herstel als gevolg van deze maatregelen. Deze analyse is gebaseerd op een aantal (zware) stress-scenario's waarvoor de effectiviteit van deze maatregelen is beoordeeld ('recoverability assessment').

Jaarlijks actualiseren we het herstelplan. We delen en bespreken het met het Joint Supervisory Team (JST) van de ECB.

3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen [EDTF 4](#) [EDTF 12](#)

BCBS

Op 7 december 2017 is overeenstemming bereikt tussen het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) en de Group of Central Bank Governors and Heads of Supervision (GHOS) inzake de voltooiing van het Basel III international framework for banks. Dit pakket wijzigingen staat ook wel bekend onder de naam Basel IV.

We schatten in, op basis van de balanspositie ultimo 2017, dat door deze wijzigingen onze RWA met circa 35%¹⁴ zullen stijgen, en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ruim 8%-punt. Het grootste effect komt voort uit de output floor (72,5% met infasering) op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne rating benadering op basis van PHIRM¹⁵. De ingeschatte impact zullen we in de loop van 2018 verder verfijnen.

De volgende stap is dat Basel IV wordt vertaald naar Europese wet- en regelgeving. De Volksbank volgt de ontwikkelingen nauwlettend, met bijzondere aandacht voor de uitwerking in relatie tot particuliere hypotheek. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen indien dat nodig is.

Wanneer de Basel IV-regels ongewijzigd wordt geïmplementeerd in Europese wetgeving, schatten we dat, op basis van onze balanspositie ultimo 2017, onze Tier 1 kernkapitaalratio van de Volksbank nog steeds boven onze minimum doelstelling van 15% uitkomt. Hierdoor kunnen we zowel ons groeitraject voortzetten als dividend uitkeren.

BASEL IV: HERZIENE STANDAARDBENADERING VOOR KREDIETRISICO-RWA

Het besluit van het BCBS om op termijn (vanaf 2022) de risicogewogen activa op basis van interne modellen te onderwerpen aan een zogenoemde output floor zal naar verwachting leiden tot een aanzienlijke stijging van de risicogewogen activa van de Volksbank. Basel IV schrijft voor dat de totale risicogewogen activa op basis van interne modellen uiteindelijk tenminste 72,5% dient te bedragen van de risicogewogen activa berekend volgens de herziene standaardbenadering. De output floor zal infasieren van 50% in 2022 naar 72,5% in 2027.

De Volksbank past op dit moment de interne modellen benadering toe om de risicoweging van haar particuliere hypotheek te bepalen (gebruikmakend van PHIRM). Als gevolg van de herziene standaardbenadering zal de totale RWA naar verwachting aanzienlijk stijgen.

BASEL IV: VERANDERINGEN IN INTERNE MODELLENBENADERINGEN

De veranderingen in de interne modellenbenadering hebben voor de Volksbank voornamelijk betrekking op floors voor de modelparameters van ons PHIRM model. We verwachten dat het effect op de risicoweging van de particuliere hypotheek van de Volksbank beperkt is.

BASEL IV: GESTANDAARDISEERDE MEETBENADERING VOOR OPERATIONEEL RISICO

Het BCBS heeft besloten het herziene kapitaalraamwerk voor operationeel risico te baseren op één enkele, niet-modelmatige methode: de gestandaardiseerde meetbenadering (Standardised Measurement Approach, SMA). Deze zal vanaf 2022 worden ingevoerd. De Volksbank maakt voor het meten van het operationele risico al gebruik van de standaardbenadering, waarbij de berekening van het kapitaal wordt gebaseerd op de winst- en verliesrekening. Het geschatte effect van Basel IV op de RWA is daarom naar verwachting zeer beperkt.

BCBS CONSULTATIE: BEHANDELING VAN EXPOSURES OP OVERHEDEN

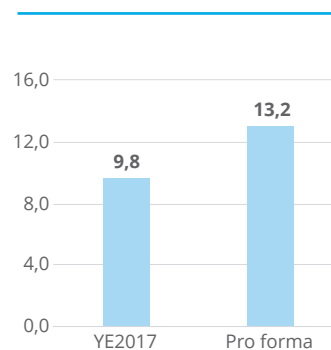
In december 2017 heeft het BCBS een consultatie uitgebracht met betrekking tot de behandeling van exposures op overheden. In de BCBS consultatie wordt onder meer de suggestie gedaan om de huidige voorkeursbehandeling, waaronder 0% risicoweging, van exposures op EU overheden af te schaffen.

¹⁴Uitgaande van (1) loan-splitting voor particuliere hypotheek, (2) de toepassing van NHG als kredietrisico mitigerende maatregel en (3) de aanname dat 90% van de particuliere hypotheek voldoet aan de documentatievereisten.

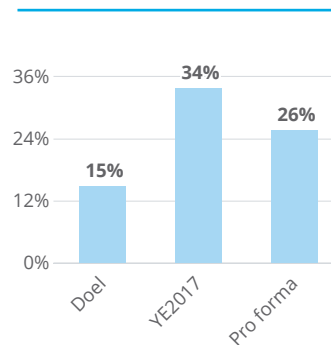
¹⁵Particuliere Hypotheek Interne Rating Model (PHIRM).

Basel IV impact na 72,5% floor

RWA in miljarden euro's



Basel IV impact op (volledig ingefaseerd) Tier 1-kernkapitaalratio



De BCBS consultaties bevinden zich nog in een zeer vroeg stadium. Hierdoor is een inschatting van zowel de impact op de RWA van de Volksbank als de implementatietijdslijnen nog niet mogelijk.

IFRS 9

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank verplicht om de IFRS 9 Classification and Measurement en de IFRS 9 Expected Credit Loss (ECL) impairment-eisen toe te passen. De invoering van IFRS 9 geeft ons de mogelijkheid de classificatie van de voormalige DBV hypotheeklen in overeenstemming te brengen met onze overige hypotheeklen. Per 1 januari 2018 worden de DBV-hypotheeklen geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 119 miljoen (na belasting). Als gevolg van de herclassificatie wordt de huidige volatiliteit in de winst- en verliesrekening in verband met de DBV-hypotheekportefeuille vanaf 2018 volledig geëlimineerd.

Verder heeft de Volksbank de waarderingsgrondslag van een deel van haar liquiditeitsportefeuille opnieuw beoordeeld. Op basis hiervan heeft de Volksbank besloten dat voor een deel van de portefeuille de waarderingsgrondslag wordt gewijzigd van 'beschikbaar voor verkoop' naar geamortiseerde kostprijs. Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 80 miljoen (na belasting). Voor een nadere toelichting op de herclassificaties worden verwezen naar paragraaf IFRS 9 in de jaarrekening.

Tenslotte heeft de overgang naar de verantwoording op basis van het verwachte verlies ingevolge IFRS 9 een stijging van de kredietvoorzieningen voor leningen tot gevolg. Dit heeft een negatief effect op het IFRS eigen vermogen van € 14 miljoen (na belasting) en door de daling van het IRB-tekort een negatief effect van € 11 miljoen op het Tier 1-kernkapitaal. Het verwachte volledig ingefaseerde effect van de herclassificatie van de DBV-hypotheeklen en de liquiditeitsportefeuille en de stijging van de kredietvoorzieningsniveaus bedraagt per 1 januari 2018 circa -2%-punt op de Tier 1-kernkapitaalratio en -0,3%-punt op de leverage ratio.

GONE CONCERN-KAPITAAL: MREL

Sinds 1 januari 2016 bestaat (vanuit de BRRD) de verplichting dat aandeelhouders en schuldeisers voor ten minste 8% van de totale verplichtingen bijdragen aan een herkapitalisatie bij resolutie (onder bepaalde condities 20% van de RWA), voordat middelen uit het Europees resolutiefonds kunnen worden aangewend. Om een effectieve toepassing mogelijk te maken, wordt onder de Nederlandse BRRD-wet een minimumvereiste ingevoerd voor toetsingsvermogen en in aanmerking komende verplichtingen (Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities: MREL) als een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen in een resolutie.

Begin februari 2017 heeft de SRB ons geïnformeerd dat ze het aanwijzen van de Volksbank N.V. als resolutieentiteit ondersteunt. De MREL-vereiste, de overgangperiode en de definitie van specifiek voor de Volksbank in aanmerking komende verplichtingen zijn nog niet bekendgemaakt. Deposito's voor natuurlijke personen en mkb-ondernemingen komen per definitie niet in aanmerking voor de MREL.

Op 23 november 2016 stelde de EC voor de BRRD te wijzigen. In het BRRD II-voorstel is een EU-brede wijziging van de rangorde van schuldeisers opgenomen door een nieuwe vermogenscategorie in het leven te roepen: niet-achtergestelde niet-preferente schuld (Senior Non Preferred obligaties). Deze zijn achtergesteld aan andere senior obligaties, maar zijn preferent aan Tier 2-obligaties. Bij een bail-in worden allereerst kapitaalinstrumenten aangesproken (achtergesteld), daarna de SNP obligaties, gevolgd door de overige niet-achtergestelde verplichtingen. De EU zal dit voorstel naar verwachting in de komende maanden goedkeuren en een wijziging van de Nederlandse faillissementswetgeving kan in de tweede helft van 2018 worden geïmplementeerd.

Zodra er voldoende duidelijkheid is over het MREL-vereiste, is de Volksbank voornemens om (behoudens ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving) senior non preferred obligaties uit te geven.

3.6.5 Kapitaalstructuur [EDTF 10](#) [EDTF 11](#)

De Volksbank heeft een sterke kapitaalpositie, zowel wat betreft risicogewogen kapitaalratio's als wat betreft leverage ratio. Ook indien ervan wordt uitgegaan dat Basel IV ten aanzien van de capital floor op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico-RWA ongewijzigd wordt geïmplementeerd in Europese wetgeving, schatten we op basis van onze balanspositie ultimo 2017 in dat het beschikbare Tier 1-kernkapitaal boven onze doelstelling uitkomt. Daarmee kunnen wij ons groeitraject voortzetten en uit onze winst dividend uitkeren. Meer toelichting op Basel IV is gegeven in paragraaf [3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen](#).

Kapitalisatie [Audited](#)

in miljoenen euro's	CRD IV transitieel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2016
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.714	3.541	3.714	3.541
Niet in aanmerking komende tussentijdse winsten	-226	-223	-226	-223
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren	-20	-	-20	-
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder voor CRD IV doeleinden	3.468	3.318	3.468	3.318
Toename van eigen vermogen die voortvloeit uit gesecuritiseerde activa	-	-	-	-
Cashflow hedge reserve	-36	-44	-36	-44
Reële waarde reserve	-20	-54	-	-
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-3	-3	-3
Totaal prudentiële filters	-59	-101	-39	-47
Immateriële vaste activa	-14	-15	-14	-14
Uitgestelde belastingvorderingen	-	-	-	-
IRB-tekort ¹	-56	-38	-62	-47
Totaal kapitaalafrekenposten	-70	-53	-76	-62
Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen	-129	-154	-115	-109
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.164	3.353	3.209
Aanvullend Tier 1-kapitaal	-	-	-	-
Tier 1-kapitaal	3.339	3.164	3.353	3.209
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	500	500
IRB-tekort ¹	-6	-9	-	-
Impact EBA interpretaties CRR artikel 82 ²	-344	-	-329	-
Totaal Tier 2-kapitaal	150	491	171	500
Totaal kapitaal	3.489	3.655	3.524	3.709

- 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 transitieel 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.
- De vergelijkende cijfers in de prudentiële opstellingen zijn niet aangepast maar gelijk gehouden aan de eerder aan de toezichthouder gerapporteerde cijfers. Hierdoor zijn de vergelijkende cijfers van het totaal eigen vermogen in de prudentiële opstellingen niet gelijk aan de geconsolideerde financiële overzichten onder IFRS.

Bovenstaande tabel geeft de kapitalisatie op geconsolideerd niveau weer. Het Tier 1-(kern)kapitaal op geconsolideerd niveau is gelijk aan het Tier 1-(kern)kapitaal op solobankniveau. De (effectieve) omvang van het Tier 2 kapitaal is op geconsolideerd niveau lager dan op solo-bankniveau als gevolg van EBA regelgeving voor financiële holdings. De ontwikkelingen in de kapitalisatie worden hieronder toegelicht.

Het eigen vermogen steeg in 2017 met € 173 miljoen tot € 3.714 miljoen, als gevolg van een winsthouding van € 329 miljoen, deels gecompenseerd door de dividenduitkering over 2016 (€ 135 miljoen) en een daling van de reële waardereserve (€ 40 miljoen).

Om het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden vast te stellen, worden de niet in aanmerking komende tussentijdse winsten afgetrokken van het eigen vermogen. Na de winstverdeling door de algemene vergadering van

aandeelhouders in april 2017 is de per eind 2016 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 223 miljoen, na aftrek van de dividenduitkering van € 135 miljoen, aan het Tier 1- kernkapitaal toegevoegd. Dit bedrag bestond uit de nettowinst over het vierde kwartaal van 2016 (€ 25 miljoen na aftrek van reservering dividend) en het overschot van de dividendreservering over geheel 2016 (€ 63 miljoen).

De nettowinst over de eerste negen maanden van 2017 is, na aftrek van 60% dividendreservering, aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd (€ 103 miljoen). De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende winst over 2017 bedraagt € 226 miljoen en bestaat uit de dividendreservering over de nettowinst van de eerste drie kwartalen en de volledige nettowinst van het vierde kwartaal 2017. Het niet in aanmerking komende onverdeelde resultaat van € 20 miljoen is gerelateerd aan de wijziging in de grondslag voor boeterente op vervroegde aflossingen van hypotheekleningen.

De Volksbank heeft de grondslagen voor boeterente op vervroegde aflossingen van hypotheekleningen aangepast, hierdoor nam de overige reserve toe met € 20 miljoen. Totdat deze IFRS-wijziging door de Algemene vergadering van Aandeelhouders (AVvA) is goedgekeurd, wordt dit echter weer op het eigen vermogen voor Capital Requirements Directive IV (CRD IV)-doeleinden in mindering gebracht.

Om het CRD IV Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen voor CRD IV- doeleinden een aantal voorgeschreven aanpassingen. Per eind 2017 bedraagt de weging van deze voorgeschreven aanpassingen in de transitionele fase nog 20% in tegenstelling tot 40% eind 2016. Het totaal aan voorgeschreven aanpassingen bedraagt eind 2017 € 129 miljoen (2016: € 154 miljoen) en bestaat met name uit de volgende posten. De cashflow hedge reserve, onderdeel van de reële waarde reserve, daalde met € 8 miljoen naar € 36 miljoen en valt volledig buiten het CRD IV kernkapitaal. Het gedeelte van de reële waarde reserve dat wel onder het CRD IV eigen vermogen valt, daalde met € 32 miljoen van € 136 miljoen naar € 104 miljoen. Eind 2016 werd transitioneel 40% hiervan als voorgeschreven aanpassing afgetrokken (€ 54 miljoen) voor de bepaling van het kernkapitaal, terwijl dit eind 2017 nog 20% was (€ 20 miljoen). Daarnaast steeg de aftrekpost uit hoofde van het IRB-tekort, van € 38 miljoen naar € 56 miljoen.

Per saldo steeg het CRD IV Tier 1-kernkapitaal met € 175 miljoen tot € 3.339 miljoen.

Tier 2-kapitaalinstrumenten Audited

	Vervaldatum	Eerste call-optie datum	Nominale bedrag	
			31-12-2017	31-12-2016
in miljoenen euro's				
Obligatielening	5-nov-2025	5-nov-2020	500	500

In 2015 zijn achtergestelde Tier 2-obligaties met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. De boekwaarde van deze obligaties bedroeg in 2017 € 498 miljoen (2016: € 501 miljoen).

Op 3 november 2017 heeft de European Banking Authority (EBA) een interpretatie gepubliceerd van CRR artikel 82 die gevolgen heeft voor financiële moederholdings met een enkele dochteronderneming en een sterke kapitaalpositie, zoals de Volksholding B.V. In de geconsolideerde kapitalisatie wordt namelijk een afslag toegepast op het door de Volksbank N.V. aan derden uitgegeven Additioneel Tier 1 en Tier 2 kapitaal. Deze afslag hangt samen met het overschot aan aanwezig kapitaal ten opzichte van de minimale kapitaalvereisten.

De rationale achter deze EBA interpretatie berust op de overweging dat het achtergesteld vermogen op het niveau van een dochteronderneming niet volledig kan dienen om risico's te absorberen die voortvloeien uit de specifieke activiteiten van een holding. Hoewel de Volksholding B.V. geen andere activiteiten heeft dan het houden van de aandelen in de Volksbank N.V., is deze correctie van toepassing op de Volksholding B.V. Hierdoor is de effectieve hoeveelheid Tier 2 kapitaal op geconsolideerd niveau lager dan op solo-bankniveau: ultimo 2017 bedraagt de effectieve hoeveelheid Tier 2 kapitaal € 150 miljoen op geconsolideerd niveau versus € 494 miljoen op solo-bankniveau (beide inclusief aftrek van IRB-tekort van € 6 miljoen). We zullen onderzoeken op welke wijze we de impact van de EBA interpretatie kunnen mitigeren, bijvoorbeeld door aanpassing van de holdingstructuur. De vergelijkende cijfers ultimo 2016 zijn exclusief de impact van de EBA-CRR artikel 82 interpretatie.

3.6.6 Cijfers, ratio's en trends [EDTF 4](#) [EDTF 9](#) [EDTF 13](#) [EDTF 14](#)

RISICOGEWOGEN ACTIVA (RWA)

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

Voor het bepalen van het kredietrisico in de portefeuille met particuliere hypotheek gebruikt de Volksbank een Advanced Internal Rating Based (Advanced IRB of AIRB) model, genaamd PHIRM. Meer informatie over ons interne model is te vinden in paragraaf 3.7.4 Particuliere hypotheek. Voor de berekening van het kredietrisico van overige portefeuilles (waaronder de niet-particuliere hypotheek en uitzettingen bij overheden, ondernemingen en financiële instellingen) en 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 Marktrisico, operationeel risico is beschreven in paragraaf 3.10 Niet-financiële risico's.

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

Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis [Audited](#) [EDTF 16](#)

in miljoenen euro's	EAD ¹		RWA		8% Pillar 1 Kapitaaleis	
	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2016
KREDIETRISICO INTERNE RATINGS BENADERING						
Particuliere hypotheek ²	44.951	43.447	6.071	5.913	486	473
Securitisatieposities	74	51	6	4	-	-
Overig	-	-	-	591	-	47
Totaal kredietrisico IRB benadering	45.025	43.498	6.077	6.508	486	520
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING						
Centrale overheden en centrale banken	6.872	6.989	160	194	13	16
Regionale en lokale overheden	2.545	2.761	-	-	-	-
Publiekrechtelijke lichamen	29	35	6	9	-	1
Multilaterale ontwikkelingsbanken	289	282	-	-	-	-
Internationale organisaties	20	-	-	-	-	-
Financiële instellingen	1.471	943	303	299	24	24
Ondernemingen	745	1.095	652	505	52	40
Particulieren exclusief hypotheek	354	181	265	136	21	11
Onroerend goed gedekt door hypotheek	390	1.002	195	687	16	55
Exposures in default	64	93	65	111	5	9
Items associated with particular high risk	1	-	1	-	-	-
Covered bonds	40	-	4	-	-	-
Aandelen	17	21	17	21	1	2
Overige posten	287	350	156	260	12	21
Totaal kredietrisico gestandaardiseerde benadering	13.124	13.752	1.824	2.222	144	179
MARKTRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING						
- Verhandelde schuldinstrumenten	475	2.765	44	88	4	7
- Aandelen	-	-	-	-	-	-
OPERATIONEEL RISICO						
- Gestandaardiseerde benadering	-	-	1.633	1.672	131	134
Totaal markt- en operationeel risico	475	2.765	1.677	1.760	135	141
Credit Valuation Adjustment (CVA)	-	-	203	334	16	27
Totaal	58.624	60.015	9.781	10.824	781	867

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 afgenomen van € 60,0 miljard ultimo 2016 naar € 58,6 miljard. De EAD van de particuliere hypotheekportefeuille groeide van € 43,5 miljard naar € 45,0 miljard. Overige grote stijgingen in 2017 zijn toe te schrijven aan een toename in posities met financiële instellingen van € 528 miljoen en posities met particulieren (exclusief hypotheke) van € 173 miljoen. De EAD voor onroerend goed gedekt door hypotheke onder de gestandaardiseerde benadering daalde van € 1 miljard naar € 390 miljoen, dit werd voornamelijk veroorzaakt door een herclassificatie van posities naar de particuliere hypotheke onder de IRB benadering. Daarnaast daalden de posities in ondernemingen met € 350 miljoen.

Het marktrisico nam af door een daling in de positie in obligaties, geldmarktpapier, handelsposities en derivatenposities met € 2,3 miljard.

De RWA daalden met € 1,0 miljard tot € 9,8 miljard. Deze afname is vooral toe te schrijven aan een vermindering van € 431 miljoen gerelateerd aan de particuliere (niet-mkb) hypotheekportefeuille, berekend volgens de interne rating benadering (IRB approach). De daling vloeide voornamelijk voort uit enerzijds lagere Probabilities of Default (PD's) en Loss Given Defaults (LGD's) als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden (daling van € 977 miljoen) gecombineerd met een RWA-stijging van € 503 miljoen RWA door de update van het Margin of Conservatism (MoC) model. De volgens de gestandaardiseerde benadering (Standardised Approach, SA) berekende RWA voor kredietrisico, waaronder RWA voor hypotheke aan het mkb, daalden met € 398 miljoen naar € 1,8 miljard. RWA voor operationeel risico, marktrisico en de Credit Valuation Adjustment namen samen af met € 214 miljoen tot € 1,9 miljard.

De gemiddelde risicoweging (RWA density) van particuliere hypotheke daalde van 15,0% ultimo 2016 tot 13,5%. In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar IRB-model te gebruiken voor de berekening van de kapitaal eis van haar hypotheekportefeuille. Dit was onder de verplichte voorwaarde om een nieuw MoC-model te ontwikkelen, waarvoor de Volksbank in december 2016 een aanvraag heeft ingediend. In september 2017 heeft de ECB haar finale bevindingen van de beoordeling van het IRB-model medegedeeld. Totdat de in de beoordeling vastgestelde bevindingen zijn opgelost, dient de Volksbank een MoC opslag op PD's en LGD's te hanteren. Deze PD en LGD opslag vervangt de tot dan toe gebruikte statische opslag van 10% van het RWA op de hypotheekportefeuille (2016: € 591 miljoen).

Ontwikkeling RWA [EDTF 16](#) [EDTF 14](#)

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Stand begin van het jaar	10.824	11.513
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING:		
Ontwikkeling portefeuille	-398	-143
Mutatie CVA kredietrisico	-131	-51
Totale mutatie gestandaardiseerde benadering	-529	-194
KREDIETRISICO IRB BENADERING:		
Re-risking (calls securitisatieprogramma's)	-	171
Mutatie investorposition securitisatie	2	-44
Modelupdates	-	661
Methodiek en beleid	41	-
MoC impact	503	-
Ontwikkeling portefeuille (inclusief PD en LGD-migraties)	-977	-1.136
Totale mutatie IRB benadering	-431	-348
Marktrisico ontwikkeling	-44	-66
Marktrisico verkoop portefeuille	-	-55
Operationeel risico	-39	-26
Totale mutatie	-1.043	-689
Stand eind van het jaar	9.781	10.824

KAPITAALRATIO'S [EDTF 9](#)

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kapitaalratio's in 2017 weer:

Kapitaalratio's

in miljoenen euro's	CRD IV transitieeel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2016
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.164	3.353	3.209
Tier 1-kapitaal	3.339	3.164	3.353	3.209
Totaal kapitaal	3.488	3.655	3.525	3.709
Totaal kapitaal de Volksbank stand-alone	3.833	3.655	3.853	3.709
Risicogewogen activa	9.781	10.824	9.781	10.824
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.345	60.331	60.350	60.360
Tier 1-kernkapitaalratio	34,1%	29,2%	34,3%	29,6%
Tier 1-kapitaalratio	34,1%	29,2%	34,3%	29,6%
Totaal kapitaalratio	35,7%	33,8%	36,0%	34,3%
Totaal kapitaalratio de Volksbank stand-alone	39,2%	33,8%	39,4%	34,3%
Leverage ratio	5,5%	5,2%	5,6%	5,3%

De transitionele Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank steeg naar 34,1%, van 29,2% ultimo 2016, gedreven door een toename in Tier 1-kernkapitaal en een daling in risicogewogen activa. De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio is gestegen van 29,6% naar 34,3% en bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 15%.

Rekening houdend met de EBA-interpretatie van CRR artikel 82 steeg de totaal kapitaalratio van 33,8% naar 35,7%. De volledig ingefaseerde totaal kapitaalratio is toegenomen van 34,3% tot 36,0% in 2017. Zonder de EBA-interpretatie zou de totaal kapitaal ratio 39,2% hebben bedragen (volledig ingefaseerd 39,4%).

LEVERAGE RATIO [EDTF 9](#)

De leverage ratio is de verhouding tussen de hoeveelheid Tier 1-kapitaal en de totale risicoblootstelling van een bank. Een minimumniveau voor de leverage ratio moet voorkomen dat banken overmatige schulden opbouwen. Het voormalige kabinet (Rutte II) heeft de ambitie van een minimum leverage ratio voor Nederland van 4% uitgesproken. In het gepubliceerde regeerakkoord van kabinet Rutte III staat dat, zodra Basel IV van kracht wordt, het minimumvereiste in overeenstemming wordt gebracht met het Europese minimumvereiste, dat naar verwachting minimaal 3% zal bedragen, met mogelijk een opslag voor systeemrelevante instellingen.

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

Leverage ratio

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
POSITIEWAARDEN		
Afwijking voor SFT's	23	-
Derivaten: marktwaarde	212	310
Derivaten: opslag mark-to-marketmethode	373	272
Buiten de balans: niet opgenomen kredietfaciliteiten	161	186
Buiten de balans: met gemiddeld/laag risico	228	311
Overige activa	59.477	59.406
VERMOGENSAANPASSINGEN EN VOORGESCHREVEN AANPASSINGEN		
Tier 1-kapitaal – transitieel	3.339	3.164
Tier 1-kapitaal – volledig ingefaseerd	3.353	3.209
Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1 transitieel)	-129	-154
Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1 volledig ingefaseerd)	-115	-109
RISICO-EXPOSURE GEDEFINIEERD DOOR CRR		
Transitieel	60.345	60.331
Volledig ingefaseerd	60.350	60.360
LEVERAGE RATIO		
Transitieel	5,5%	5,2%
Volledig ingefaseerd	5,6%	5,3%

De transitionele leverage ratio steeg van 5,2% ultimo 2016 naar 5,5%, voornamelijk als gevolg van de stijging van het Tier 1-kernkapitaal met € 175 miljoen. De noemer van de leverage ratio (risico exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR)) steeg licht met € 14 miljoen tot € 60,3 miljard.

De leverage ratio van 5,5% lag ruim boven de vereisten vanuit regelgeving en onze doelstelling van minimaal 4,25%. Onder de huidige regelgeving is de hoeveelheid kapitaal die nodig is om aan het leverage ratio-vereiste te voldoen hoger dan de hoeveelheid nodig om aan de risicogewogen kapitaalratiovereisten te voldoen. Dit is het gevolg van de focus van de Volksbank op particuliere hypotheke, een activiteit met een laag risico en een dienovereenkomstig lage risicoweging. Na implementatie van Basel IV zal de benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de leverage ratio-doelstelling mogelijk lager zijn dan de benodigde hoeveelheid kapitaal om te voldoen aan de risicogewogen doelstellingen.

MREL [EDTF 4](#)

De onderstaande tabel toont de risico-gewogen en de risico-ongewogen MREL-ratio's van de Volksbank N.V. als resolutie-entiteit. De risico-ongewogen maatstaven tonen het bedrag voor MREL in aanmerking komende verplichtingen ten opzichte van de totale exposure. De risicogewogen maatstaven geven het bedrag weer van de voor MREL in aanmerking komende verplichtingen ten opzichte van de RWA.

MREL

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Tier 1-kernkapitaal	3.339	3.164
Tier 2-kapitaal	494	491
Totaal kapitaal	3.833	3.655
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.435	1.126
Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen	5.268	4.781
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.499	59.636
Risicogewogen activa	9.781	10.824
MREL BRRD		
MREL (Totaal kapitaal)	6,4%	6,1%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	8,9%	8,0%
MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA		
MREL (Totaal kapitaal)	39,2%	33,8%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	53,9%	44,2%

Inclusief het totale kapitaal en alle overige ongedekte verplichtingen die volgens de huidige BRRD voor de MREL in aanmerking komen, bedroeg de risico-ongewogen MREL-ratio 8,9% (2016: 8,0%), waarbij de in aanmerking komende verplichtingen € 5.268 miljoen bedroegen. De stijging ten opzichte van 2016 werd mede veroorzaakt door een toename in senior ongedekte financiering van € 500 miljoen per september 2017 en een toename van de kapitaalpositie met € 178 miljoen. De risicogewogen MREL-ratio bedroeg 53,9% (2016: 44,2%).

De risico-ongewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (samen € 3.833 miljoen) die beide zijn achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen bedroeg 6,4% (2016: 6,1%). De overeenkomstige risicogewogen MREL-ratio was gelijk aan 39,2% (2016: 33,8%).

De Volksbank hanteert in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat een minimale risico-ongewogen MREL verplichting van 8% van toepassing zal zijn. Deze dient uit (Tier 1 en Tier 2) kapitaal en senior non preferred obligaties te bestaan. Als deze vereiste daadwerkelijk van kracht wordt, verwachten we gegeven de huidige kapitaalpositie de komende jaren voor circa € 2,0 miljard aan senior non preferred notes uit te geven.

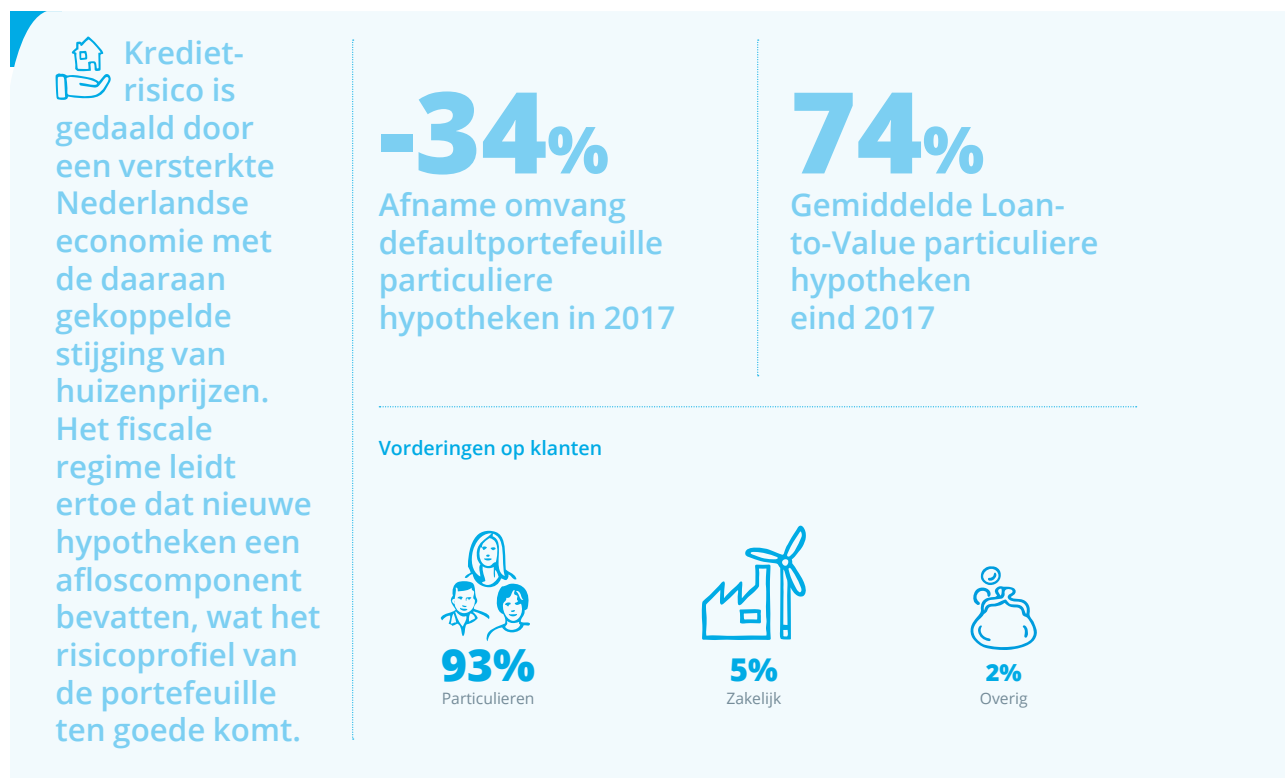
3.6.7 Dividend

De Volksbank heeft voor de dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40%-60% van het gecorrigeerde nettoresultaat¹⁶. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2017 een dividend van € 135 miljoen uitgekeerd over 2016, corresponderend met een pay-out van 41% van de toenmalig vastgestelde gecorrigeerde nettowinst.

Gezien de solide kapitaalpositie stelt de Volksbank voor over 2017 een dividend van € 190 miljoen uit te keren aan NLFI. Dit impliceert een dividend pay-out ratio van 60%, aan de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

¹⁶Het gerapporteerde nettoresultaat, gecorrigeerd voor reële waardeveranderingen van de DBV-hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten.

3.7 Kredietrisico EDTF 2 EDTF 3



3.7.1 Risicoprofiel EDTF 26

PARTICULIERE HYPOTHEEKLENINGEN EN OVERIGE PARTICULIERE KREDIETEN

De particuliere hypotheekleningportefeuille bepaalt in grote mate het kredietrisico van de Volksbank. De hypotheekleningportefeuille heeft een laag kredietrisicoprofiel en een omvang van bruto € 45,8 miljard eind 2017. Het kredietrisico van de portefeuille is gedurende 2017 verder gedaald; dit is zichtbaar door een lagere gemiddelde kans op wanbetaling, minder geregistreerde achterstanden, een lagere gemiddelde Loan-to-Value (schuld-waarde verhouding) en daling van het gemiddelde ingeschatte verwacht verlies binnen de portefeuille. Dit komt voor een groot deel door een sterkere Nederlandse economie en stijgende huizenprijzen. Daarnaast zoekt de Volksbank sneller contact met klanten die in financiële moeilijkheden dreigen te raken met de bedoeling om samen erger proberen te voorkomen.

Een zeer klein deel van de balans bestaat uit overige particuliere kredieten, deze portefeuille heeft eind 2017 een omvang van bruto € 139 miljoen (dit was bruto € 191 miljoen eind 2016). Onder deze portefeuille vallen kredietproducten zoals doorlopende kredieten, debetstanden op betaalrekeningen, persoonlijke leningen, credit cards en effectenbevoorschotting. De Volksbank verstrekt geen nieuwe doorlopende kredieten of persoonlijke leningen meer op de eigen balans (in verband met de hoge mate van kredietrisico), wel als derden product.

MKB-PORTEFEUILLE

De mkb-portefeuille heeft eind 2017 een omvang van bruto € 786 miljoen (2016: € 909 miljoen). Het overgrote deel van deze leningen is verstrekt op basis van hypothecaire zekerheid (stenen onderpand). De portefeuille is voornamelijk ontstaan voor de financiële crisis. Veel klanten hebben moeilijke jaren achter de rug, wat ook zijn weerslag heeft gehad op het risicoprofiel van de portefeuille. De huidige economische situatie in Nederland doet de klanten in deze portefeuille goed en heeft ook een positief effect op het waargenomen risico. In 2017 is de Volksbank gestart met een nieuw initiatief; de portefeuilleomvang mag weer licht toenemen, waarbij de focus ligt op het kleinbedrijf, met leningen tot € 1 miljoen.

ONDERHANDSE LENINGEN

De portefeuille met onderhandse leningen betreft een enkele lening aan VIVAT en leningen onder het merk ASN Bank. De ASN leningen zijn verstrekt aan woningbouwcorporaties, zorginstellingen en ondernemingen die in eigendom zijn van of gerelateerd aan de overheid. Dit soort organisaties sluit goed aan bij de maatschappelijke doelstellingen van het merk ASN Bank en de Volksbank (specifiek onze gedeelde waarde “verantwoordelijkheid voor de maatschappij”). 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 door de afgegeven garanties in algemene zin een uitermate laag risico.

Een enkele onderhandse lening is verstrekt aan verzekeraar VIVAT. Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheken gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Hierbij ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de bank ter financiering van haar (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten. De onderhandse lening aan VIVAT is voor de Volksbank kredietrisico-vrij omdat deze in geval van default verrekend wordt met de door de klant bij de Volksbank gestorte spaarpremies (deze hebben dezelfde omvang). De lening dient als bezwaard te worden beschouwd. Ultimo 2017 bedraagt de lening € 702 miljoen (2016: € 725 miljoen).

DUURZAME FINANCIERINGEN

Onder het merk ASN Bank is er een portefeuille met duurzame financieringen. Dit zijn projectfinancieringen aan vooral organisaties binnen de sector duurzame energie, die daarmee bijdragen aan een duurzame samenleving. Concentratierisico mitigeren we door een gedegen kennis van de sector, geografische spreiding van uitzettingen, diversificatie naar type energieopwekking (zon, wind, warmte-koudeopslag) en naar achterliggende leveranciers (zonnepanelen, windturbines). Bij de leningen is voor een groot deel sprake van door overheden gegarandeerde stroomprijzen en afnamecontracten.

VORDERINGEN OP DE OVERHEID

Bij de vorderingen op de overheid gaat het veelal om leningen die zijn verstrekt aan Nederlandse gemeentes en provincies en instanties met een overheidsgarantie.

VORDERINGEN OP BANKEN EN BELEGGINGEN

De vorderingen op banken en de beleggingen zijn grotendeels het gevolg van het liquiditeitsmanagement. Om in de liquiditeitsportefeuille te mogen worden opgenomen, moeten tegenpartijen voldoen aan strenge eisen en een goede rating hebben.

RENTEDERIVATEN

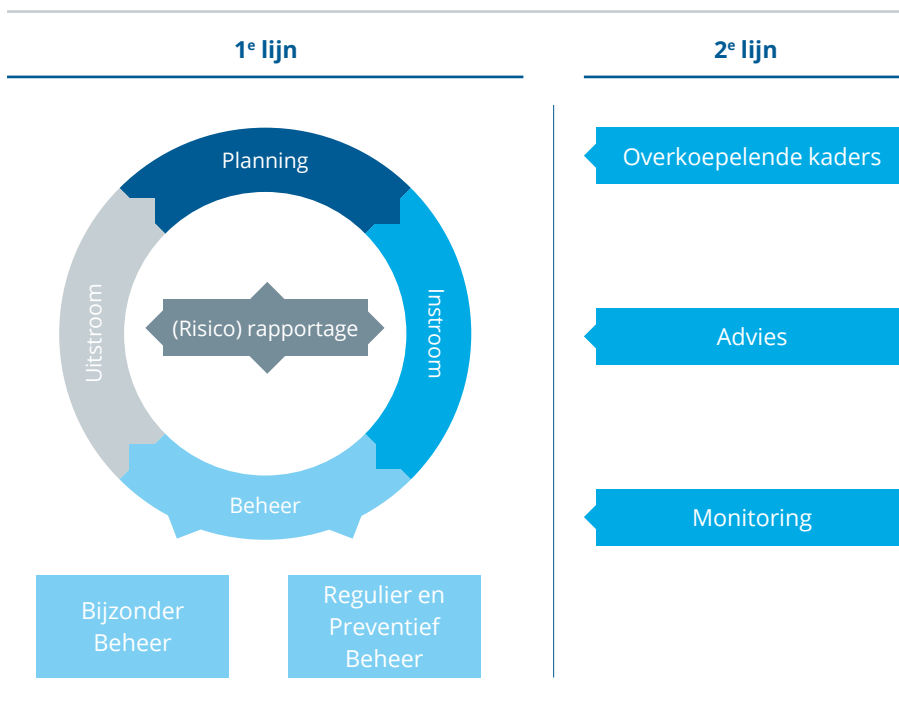
In het kader van het balansmanagement maken we gebruik van rentederivaten. Deze posities veroorzaken een tegenpartijrisico dat vanaf een contractueel afgesproken waarde is gedekt door onderpand. Per tegenpartij is een maximum kredietbedrag afgesproken, de zogenoemde kredietlijn.

3.7.2 Management en beheersing [Audited](#) [EDTF 7](#) [EDTF 27](#)

PARTICULIERE HYPOTHEKEN

Bij kredietrisicobeheer kijken we naar de individuele klant en tevens sturen we op portefeuilleniveau aan de hand van instroom, uitstroom, omvang en status van de gezonde portefeuille en de achterstand portefeuille. Het kredietbeheerproces van de Volksbank is hieronder visueel weergegeven.

Kredietbeheerproces



Bij de verstrekking van nieuwe hypothecaire leningen (instream) staat het klantbelang voorop. De klant moet de rentebetalingen en aflossingen nu en in de toekomst kunnen betalen. We gebruiken de acceptatiescorekaart om de duurzame betaalbaarheid te voorspellen voor en door de klant. We zien erop toe dat de verstrekte hypotheek voldoen aan onze interne normen met betrekking tot het inkomen van de klant en de waarde van het onderpand. Onze interne normen zijn in lijn met de wettelijke kaders.

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 Risicomitigering over risicomitigerende maatregelen.

De ontwikkeling van de portefeuille monitoren we vooral op kwaliteit, dekkingswaarden zoals de gemiddelde Loan-to-Value of het percentage NHG-dekkingen en het gemiddelde verwacht verlies. In 2017 hebben we meer aandacht geschonken aan aflossingsvrije hypotheek en hoe we de duurzame betaalbaarheid door de klant, ook op einddatum, juist kunnen inschatten. De AFM heeft Nederlandse banken aangespoord hier aandacht op te richten doordat bij veel klanten met een aflossingsvrije hypotheek het beeld bestond dat de lening nooit hoeft te worden afgelost (terugbetaald).

Tweedelijns kredietrisicomanagement stelt kaders, monitort op de kwaliteit van de portefeuille en de uitvoering van het beheerproces en adviseert over verbetermogelijkheden.

Bij uitstroom besteden we aandacht aan de redenen om af te lossen en in het kader van portefeuillebeheer, ook naar de kenmerken van deze posten in termen van kwaliteit en ingeschat verwacht verlies.

BIJZONDER BEHEER PARTICULIERE KLANTEN

We beheersen het kredietrisico met een actief en gericht beleid op klanten met betalingsachterstanden in de achterstands- en default-portefeuille. De Volksbank ziet een vertrouwensrelatie met de klant als basis voor een

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

duurzame oplossing. Als er sprake blijkt van financiële problemen, dan krijgt de klant een eigen vaste behandelaar. Als het nodig is, dan komt een klantbezoeker langs bij de klant om te bekijken wat mogelijk is. Samen met de klant zoeken we naar oplossingen die zowel het belang van de klant als 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). Als herstel niet mogelijk is, begeleiden we de klant bij verkoop van het huis. We streven ernaar geen externe incassobureaus of deurwaarders in te zetten, zodat de Volksbank zelf al het contact met de klant heeft en daardoor een optimale relatie met de klant kan hebben. Inzet van externe partijen leidt tot extra kosten voor de klant en daarmee tot grotere financiële problemen. Alleen als een klant wel kan meewerken, maar niet wil, dan zal de bank een deurwaarder inzetten. Ook heeft de Volksbank besloten posten die eerder zijn overgedragen aan incassobureaus, terug te halen om samen met de klant naar een oplossing te werken.

FORBEARANCE

Een 'forbearance' maatregel kunnen wij toepassen in situaties waarbij wordt verwacht dat een klant zijn financiële verplichtingen niet (tijdig) kan voldoen. Onder een forbearance maatregel verstaan we een afspraak met de klant die een tijdelijke of blijvende wijziging inhoudt van de lening, leningvoorwaarden en/of betaalcondities. Wij kunnen dit toepassen om te voorkomen dat betalingsproblemen ontstaan, oplopen of om te voorkomen dat de lening moet worden afbetaald. De maatregel kan tot gevolg hebben dat de bank een verlies lijdt.

Sinds eind 2016 nemen we forbearance maatregelen op klantniveau. We hebben ervaren dat wanneer een klant betalingsproblemen heeft op één product, de andere kredietproducten van de klant ook een verhoogd risico lopen. Forbearance maatregelen passen we toe op alle kredietproducten van die klant en we merken alle contracten van die klant aan als 'forborne'. Dit past bij het beleid van bijzonder beheer, waar we naar de volledige klantsituatie kijken om te beslissen over passende maatregelen.

We evalueren voortdurend de effectiviteit van de beheerprocessen als onderdeel van het kredietbeheerproces en voeren verbeteringen door waar mogelijk.

MKB-PORTEFEUILLE

We registreren het betaalgedrag van onze mkb-klanten en gebruiken onder andere die gegevens in gedragsscoremodellen om te monitoren op duurzame betaalbaarheid voor en door deze klanten. De modellen berekenen een voorspellende kans op wanbetaling – in gebreke blijven van contractueel overeengekomen betalingen (rente en eventuele aflossingen) – en het waarschijnlijke verlies voor de bank in geval van wanbetaling. In 2017 zijn we begonnen om op basis van de modeluitkomsten risicogedreven te reviseren, het model bepaalt in grote mate met welke klanten wij proactief in contact treden. De modellen verschaffen ons inzicht in het risicoprofiel van de klant en van de portefeuille, daarmee dragen ze bij aan het beheerproces.

BIJZONDER BEHEER ZAKELIJKE KLANTEN

We handelen actief zodra een zakelijke klant in achterstand raakt of zelf aangeeft betalingsproblemen te verwachten. De continuïteit van de betreffende onderneming (klant) en de kans op herstel van het krediet vormen de belangrijke uitgangspunten. Samen met de klant inventariseren we de mogelijkheid om de onderneming weer financieel weerbaar te krijgen (we richten ons op een gezonde liquiditeits- en rentabiliteitspositie). Indien de klant herstelt en er sprake is van een stabiele situatie, vervalt het toezicht van bijzonder beheer en keert de klant terug in regulier beheer. Als herstel niet mogelijk blijkt, begeleiden we de klant eventueel bij de verkoop van het zakelijke onderpand. Het streven is om in een dergelijke situatie de verliezen voor de klant en de bank te beperken.

ONDERHANDSE LENINGEN

Midden 2017 is het beheer van de onderhandse leningen onder het ASN Bank merk overgedragen van ACTIAM naar de afdeling ASN Risk Management Duurzame Financieringen, onderdeel van de Volksbank. Door deze transitie heeft de Volksbank het monitoren van alle onderhandse leningen en bijbehorend risicoprofiel intern belegd en geen afhankelijkheid meer van een externe partij.

DUURZAME FINANCIERINGEN

Voor duurzame projectfinancieringen (onder het ASN Bank merk) 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. Met deze score monitoren we de kredietkwaliteit van een project, vergelijken we projecten onderling en volgen we de ontwikkelingen in de gehele portefeuille.

In de markt voor duurzame financieringen is er druk op de tarieven en liggen de rendementen laag. Naast de interne rendementsdoelstellingen, letten we bij deze financieringen ook op het maatschappelijk belang (CO₂ reductie), wat meeweegt in onze besluitvorming over de betreffende financiering. De bank financiert alleen als het project voldoet aan de gestelde doelen.

RAPPORTAGES

We monitoren de ontwikkelingen in de kredietportefeuilles en rapporteren hierover periodiek aan het kredietcomité, de Directie en de Risico Commissie van de Raad van Commissarissen.

Maandelijks stellen we een rapportage op over de hypotheekportefeuille op basis van het Risk Appetite Dashboard en bespreken die met de verantwoordelijken voor en belanghebbenden in de hypotheekketen. Op kwartaalbasis verstrekken we een uitgebreide rapportage over de kredietvoorzieningen. Deze biedt inzicht in interne en externe ontwikkelingen die de kredietvoorzieningen beïnvloeden. Tevens rapporteert tweedelijns kredietrisicomanagement op kwartaalbasis haar beeld omtrent het bankbrede kredietrisico ten opzichte van de vastgestelde risicobereidheid. Deze rapportage kenmerkt zich door de kwalitatieve beoordeling (naast de kwantitatieve) en het uitspreken van korte termijn verwachtingen omtrent de ontwikkeling van de gerapporteerde risicotypen.

STRESSTESTEN EN SENSITIVITEITSANALYSES [EDTF 8](#)

In 2017 heeft de Volksbank meerdere stresstests uitgevoerd, interne en door de toezichthouder opgelegde stresstests. We hebben het Internal Capital Adequacy Assessment Process uitgevoerd op basis van cijfers van eind 2016 en een interne stresstest op basis van cijfers van het tweede kwartaal 2017. In de stresstest hebben we vastgesteld wat het effect is van een extreem maar plausibel macro-economisch scenario op het kredietrisico van de Volksbank. Hierbij gebruiken we specifieke stresstest modellen. Deze zijn gebaseerd op de historische relatie tussen de ontwikkelingen in de portefeuille en de belangrijkste macro-economische parameters. Met betrekking tot het kredietrisico van onze particuliere hypotheekportefeuille zijn de werkloosheidscijfers en huizenprijsontwikkeling de voornaamste parameters. We onderzoeken ook hoe gevoelig de portefeuilles zijn voor schommelingen van macro-economische parameters. De Volksbank is, net als andere banken, gevoelig voor deze schommelingen, maar de bank blijkt bestand te zijn tegen de toegepaste extreme scenario's (door de sterke kapitaal- en liquiditeitspositie).

Stresstesten IFRS 9

Het concept van stresstesten voor kredietrisico's kan worden gedefinieerd als het meten van de financiële impact uit hoofde van kredietrisico ten gevolge van een of meerdere potentieel "ongunstige" scenario's. Alle posities op de balans, waar kredietrisico wordt gelopen, zijn in scope. De kredietrisico-stresstest-modellen zijn ontwikkeld voor interne of ICAAP stresstests en externe stresstests vanuit de toezichthouder (ECB/EBA). De modellen bestaan

uit een specifieke, IFRS 9 consistente, point-in-time (PiT) benadering voor het voorspellen van voorzieningen en een specifieke through-the-cycle (TtC) benadering voor de voorspelling van RWA. Om de hoeveelheid voorzieningen in een stresstest te voorspellen, wordt op de volgende manier stress toegepast:

- Via migraties over de stages. Migratiematrices (en stage toewijzingsmatrices) worden gebruikt om posities over de IFRS 9 stages te migreren. Dit gebeurt op geaggregeerd niveau.
- Via een verhoging van de 12-maands of tot einde looptijd (lifetime ECLs) verwachte verliezen per stage. Gestreste 12-maands en tot einde looptijd verwachte verliezen per stage worden berekend door het doorrekenen van een "ongunstig" scenario in de interne IFRS 9-modellen.

3.7.3 Cijfers, ratio's en trends [Audited](#) [EDTF 26](#)

EXPOSURE KREDIETRISICO

Onderstaande tabel geeft de exposure kredietrisico op de balans weer. Hierbij zijn de getroffen voorzieningen in aftrek gebracht op de vorderingen. Eventueel onderpand of andere kredietrisico mitigerende instrumenten laten we buiten beschouwing.

Exposure kredietrisico [Audited](#)

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Kas en kasequivalenten	2.180	1.911
Vorderingen op banken	2.643	2.918
Vorderingen op klanten	49.322	48.620
Beleggingen	4.932	5.139
Derivaten	1.075	1.533
Overigen	564	621
Exposure kredietrisico op de balans	60.716	60.742
Off-balance kredietfaciliteiten en garanties	1.576	2.120
Terugkoopverplichtingen ¹	1.040	1.222
Off-balance exposure kredietrisico	2.616	3.342
Totale maximale exposure kredietrisico	63.332	64.084

¹ Met ingang van 2016 worden terugkoopverplichtingen voor hypotheek opgenomen in de toezichtrapportage. Deze verplichtingen hebben een conversiefactor 0 en daardoor geen weging voor de EAD.

'Vorderingen op klanten' is ultimo 2017 met 81% van het totaal de zwaarstwegende categorie op de balans. De waargenomen toename is te verklaren door de groei van de hypotheekportefeuille met € 1 miljard.

De categorie 'Kas en kasequivalenten' betreft DNB tegoeden 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 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 [EDTF 26](#)

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

Vorderingen op klanten Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Particuliere kredieten	45.931	44.989
- waarvan particuliere hypotheke	45.820	44.824
- waarvan overige particuliere kredieten	111	165
Zakelijk kredieten	2.577	2.578
- waarvan zakelijke kredieten aan mkb	737	835
- waarvan onderhandse leningen	1.840	1.743
Vorderingen op de overheid	814	1.053
Totaal	49.322	48.620

De uitzettingen binnen 'Vorderingen op klanten' concentreren zich in de categorie 'Particuliere hypotheke' (92,9%). Een toelichting per categorie volgt in paragrafen [3.7.4 Particuliere hypotheke](#) tot [3.7.8 Vorderingen op de overheid](#).

Vorderingen op klanten naar regio Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Nederland	48.524	47.883
Europese Monetaire Unie excl. Nederland	750	569
Zwitserland	4	98
Verenigd Koninkrijk	16	38
Overig	28	32
Totaal	49.322	48.620

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

Vorderingen op klanten 31 december 2017 Audited EDTF 28

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand ¹	Non-default ²	Default leningen ²	In achterstand	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Resterende hoofdsommen	45.438	-44	-28	45.366	541	264	277	1,2%	0,6%	15,9%
IFRS waarderingsaanpassingen	454			454						
Particuliere hypotheke	45.892			45.820						
Overige particuliere kredieten	139	-27	-1	111	37	3	34	26,6%	24,5%	79,4%
Totaal particuliere kredieten	46.031	-71	-29	45.931	578	267	311	1,3%	0,7%	22,8%
Mkb-kredieten ⁴	786	-47	-2	737	104	-	104	13,2%	13,2%	45,2%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.840	-	-	1.840	-	-	-	-	-	-
Vorderingen op de overheid	814	-	-	814	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	49.471	-118	-31	49.322	682	267	415	1,4%	0,8%	28,4%

Vorderingen op klanten 31 december 2016 Audited

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voor-ziening	IBNR-voor-ziening	Boek-waarde	In achter-stand ¹	Non-default ²	Default leningen ²	In achter-stand	Impaired ratio	Dekkings-grad
Resterende hoofdsommen	44.244	-80	-34	44.130	682	260	422	1,5%	1,0%	19,0%
IFRS waarderings-aanpassingen ³	694			694						
Particuliere hypotheke	44.938			44.824						
Overige particuliere kredieten	191	-25	-1	165	44	4	40	23,0%	20,9%	62,5%
Totaal particuliere kredieten	45.129	-105	-35	44.989	726	264	462	1,6%	1,0%	22,7%
Mkb-kredieten ⁴	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	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	48.834	-175	-39	48.620	872	264	608	1,8%	1,2%	28,8%

- 1 Particuliere hypotheke is exclusief de achterstanden (€ 18 miljoen) op leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde (2016: € 23 miljoen). Dit bedrag wordt in de tabel 'Particuliere hypotheke in achterstand' wel meegenomen.
- 2 Een klant is 'In default' bij een betalingsachterstand van meer dan 3 maanden of wanneer het onwaarschijnlijk is dat de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Onder 'Non-default' zijn de klanten opgenomen met een achterstand van kleiner dan drie maanden. 'Default leningen' en 'Non-default' vormen samen het bedrag 'In achterstand'.
- 3 De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheke gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast. Voor meer informatie zie grondslagen van de geconsolideerde jaarrekening.
- 4 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 712 miljoen (2016: € 815 miljoen) bruto mkb-hypotheke verantwoord.

De IFRS waarderingsaanpassingen bestaan uit reële waardeaanpassingen van hypotheke gewaardeerd tegen reële waarde en reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Ten opzichte van 2016 stegen de totale bruto vorderingen op klanten met € 637 miljoen tot € 49,5 miljard. De totale kredietvoorziening als percentage van de totale bruto leningen daalde tot 0,30% in 2017, van 0,44% in 2016.

EXPOSURE AT DEFAULT EDTF 26

In de volgende tabel is de exposure aan kredietrisico opgenomen op basis van de 'Exposure at Default' (EAD) uit de toezichhoudersrapportage. Uitgangspunt is de balans op basis van IFRS-grondslagen, waarbij inzichtelijk is gemaakt welke aanpassingen nodig zijn om tot de EAD te komen.

Totale Exposure at Default (EAD) Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Totale activa (IFRS balanstotaal)	60.892	61.588
Posten die niet onderhevig zijn aan kredietrisico	-176	-846
Exposure kredietrisico op de balans	60.716	60.742
OFF-BALANCE VERPLICHTINGEN		
Kredietfaciliteiten en garanties	1.576	2.120
Terugkoopverplichtingen	1.040	1.222
Totale maximale exposure kredietrisico	63.332	64.084
Waarderingsaanpassingen ¹	-3.470	-4.762
Herrekening off-balance sheet posten naar EAD waarde ²	-1.713	-2.072
Totale Exposure at Default	58.149	57.250
Kredietrisico RWA gedeeld door totale EAD	13,6%	15,2%

- 1 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).
- 2 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 hypotheek

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

De groei van de Nederlandse economie heeft ook in 2017 doorgezet en daarmee bijgedragen aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de particuliere hypotheek portefeuille. De onderpandwaarde van de hypotheek is opnieuw toegenomen als gevolg van het verder stijgen van de huizenprijzen. Het dalen van de werkloosheid leidde ook bij onze klanten tot een gemiddeld lagere kans op wanbetaling.

In 2017 hebben we de acceptatievoorwaarden voor hypotheek verder aangescherpt. Daarbij is het klantbelang de leidraad. Het beperken van de kredietrisico's is immers ook in het belang van de klant. Wij streven naar een zo groot mogelijke transparantie in de voorwaarden, zodat voor onze klanten duidelijk is waar ze aan toe zijn.

We hebben ons beleid op betalingsachterstanden en preventief beheer de laatste jaren verder verbeterd: dat heeft geleid tot verbetering van het risicoprofiel van de portefeuille. De som van de defaultleningen daalde in 2017 tot € 277 miljoen (2016: € 422 miljoen). De inspanningen van het achterstandsbeheer hebben geleid tot een lagere instroom van defaultleningen. De dekkingsgraad voor particuliere hypotheek daalde tot 15,9% (2016: 19,0%).

KERNCIJFERS [EDTF 28](#)

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	31-12-2017	31-12-2016
Particuliere hypotheek	45.438	44.938
Specifieke voorziening	-44	-80
IBNR-voorziening	-28	-34
Totaal particuliere hypotheek	45.366	44.824

De totale exposure in particuliere hypotheek is in 2017 met € 0,5 miljard gestegen. De aantrekkende markt heeft geleid tot een toename in de productie. De toename van de totale exposure werd gedempt door de stijging van het aantal aflossingen. Vanwege de lage spaarrente blijft het voor klanten aantrekkelijk om hun hypotheek (versneld) af te lossen.

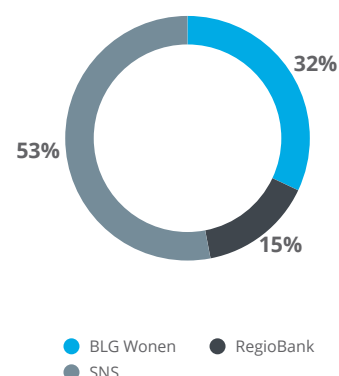
Particuliere hypotheek naar merk

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
BLG Wonen	14.383	15.282
RegioBank	6.962	6.149
SNS	24.093	22.813
Totaal resterende hoofdsommen	45.438	44.244
Kredietvoorziening	-72	-114
IFRS waarderingsaanpassingen ¹	454	694
Totaal boekwaarde	45.820	44.824

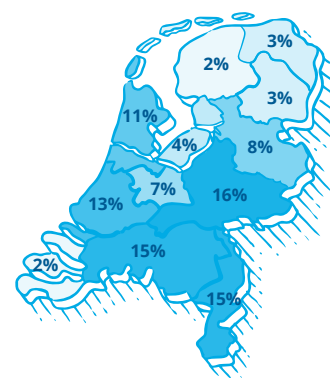
¹ Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Zoals blijkt uit bovenstaande tabel beheert het merk SNS het grootste deel van de hypotheekportefeuille binnen de Volksbank (ruim de helft met 53%).

Particuliere hypotheek naar merk



Verdeling hypotheekportefeuille naar provincies



Particuliere hypotheeklen naar aflossingsvorm

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Aflossingsvrij (100%)	12.344	13.189
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.474	12.265
Annuïtair	8.571	5.783
Belegging	2.896	3.268
Levensverzekering ¹	4.622	5.185
Banksparen	3.303	3.604
Lineair	796	525
Overig	432	425
Totaal resterende hoofdsommen	45.438	44.244
Kredietvoorziening	-72	-114
IFRS waarderingsaanpassingen ²	454	694
Totaal boekwaarde	45.820	44.824

1 Inclusief spaarhypotheeklen waarvan de polis is ondergebracht bij een verzekeringsbedrijf.

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

Hypotheeklen afgesloten na 2013 komen alleen in aanmerking voor hypotheekrenteaf trek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor nam het aandeel van de annuïteiten- en lineaire hypotheeklen in de totale particuliere hypotheekportefeuille toe. Ook het totale brutobedrag van deze hypotheeklen nam toe. Het aandeel geheel of gedeeltelijk aflossingsvrij in de hypotheekportefeuille daalde van 58% in 2016 naar 55% in 2017.

De bank voert actief beleid om het aandeel aflossingsvrij in de portefeuille terug te dringen. Klanten worden actief benaderd om ze te informeren over de mogelijkheden. Tegelijkertijd heeft ook de Nederlandse overheid het (fiscale) beleid op het maximaal te verstrekken percentage aflossingsvrij aangescherpt. De verwachting is dat het aandeel aflossingsvrije hypotheeklen in de totale portefeuille de komende jaren verder daalt.

In onderstaande tabel is het aandeel 100% aflossingsvrije hypotheeklen onverdeeld naar LtV-klasse (Loan to Value). Verderop in de paragraaf staat een tabel van alle particuliere hypotheekaire vorderingen gerangschikt naar LtV-klasse.

Aflossingsvrije hypotheeklen (100%) naar LtV-klasse

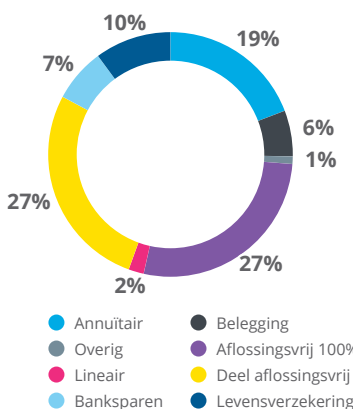
In percentages	31-12-2017	31-12-2016
LtV ≤ 75%	81%	73%
LtV >75 ≤ 100%	14%	18%
LtV >100 ≤ 110%	3%	4%
LtV >110 ≤ 125%	1%	3%
LtV > 125%	1%	2%
Totaal	100%	100%

Met betrekking tot de volledig aflossingsvrije hypotheeklen nemen we over de hele linie van de LtV-classes een positieve ontwikkeling waar, een verschuiving naar de lagere LtV-classes.

Op het moment van aflopen van het hypotheekcontract met de klant kan er een probleem met de aflossing of herfinanciering ontstaan in relatie tot de dan geldende acceptatiecriteria. In die gevallen streeft de bank naar het behoud van de klantrelatie en zal naar een passende oplossing worden gezocht.

Er is door de Volksbank een analyse uitgevoerd om vast te stellen welke klanten met een volledig aflossingsvrije hypotheek naar alle waarschijnlijkheid aan het einde van de looptijd de hoofdsom niet kunnen terugbetalen of herfinancieren. Ongeveer 200 klanten zijn om die reden als 'Unlikely-to-Pay' geclassificeerd. Eind 2017 werd hiervoor € 4 miljoen aan voorzieningen aangehouden.

Particuliere hypotheeklen naar aflossingsvorm



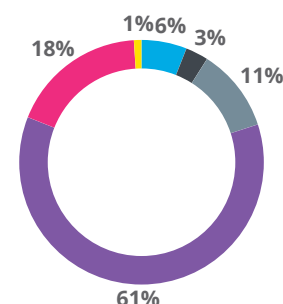
Particuliere hypotheeklen naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Variabel	2.754	3.540
≥ 1 en < 5 jaar vast	1.331	1.757
≥ 5 en < 10 jaar vast	5.108	6.640
≥ 10 en < 15 jaar vast	27.810	24.604
≥ 15 jaar vast	8.001	7.262
Overig	434	441
Totaal resterende hoofdsommen	45.438	44.244
Kredietvoorziening	-72	-114
IFRS waarderingsaanpassingen ¹	454	694
Totaal boekwaarde	45.820	44.824

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

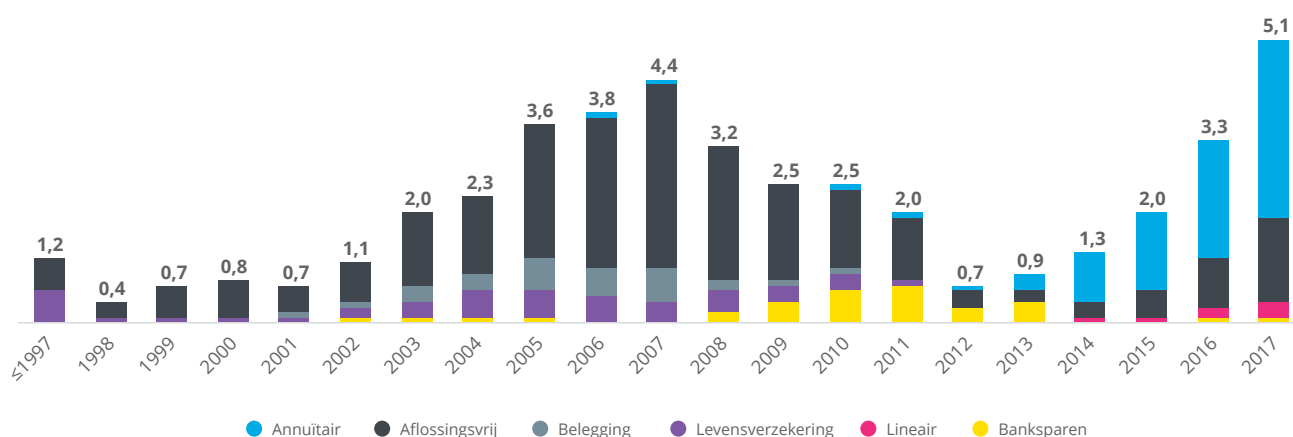
De particuliere hypotheeklen met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeide en de hypotheeklen met een rentevaste periode van minder dan tien jaar nam af. Hiermee werd de in 2015 en 2016 waargenomen trend voortgezet. Deze verschuiving is veroorzaakt door de aanhoudende lage rente. Het percentage hypotheeklen met een rentevaste periode tussen de 10 en 15 jaar steeg in totaal van 56% in 2016 tot 61% in 2017.

Particuliere hypotheeklen naar rentevaste looptijd



● Variabel ● 1 - 5 jaar vast
● 5 - 10 jaar vast ● 10 - 15 jaar vast
● >= 15 jaar vast ● Overig

Particuliere hypotheeklen naar jaar van oorsprong en aflossingsvorm (in miljarden euro's) ^{1,2}



1 In de bedragen in deze grafiek zijn hypotheekherzieningen wel inbegrepen, maar de gepasseerde nog niet in het systeem verwerkte hypotheeklen, niet.
 2 De hypotheeklen uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in het jaar 2007. Het effect bedraagt circa € 0,7 miljard.

LOAN-TO-VALUE

De Loan-to-Value (LtV) is de hoogte van de (resterende) lening uitgedrukt als percentage van de waarde van het onderpand. Een lage Loan-to-Value betekent een gunstige dekking van de lening op basis van onderpandwaarde. Als er NHG-garantie is afgegeven voor een lening, is dit een additionele zekerheid. Een lage Loan-to-Value is goed voor de klant omdat de kans op een restschuld daarmee wordt verlaagd. De maximale wettelijke Loan-to-Value voor nieuwe hypotheeklen daalde in 2017 met 1%-punt tot 101%. In 2018 zal deze verder worden verlaagd tot 100%.

De huidige portefeuille bestaat voor een groot deel uit hypotheeklen die zijn afgesloten vóór 2013. Hierdoor is de invloed van het in de voorgaande jaren aangescherpte beleid ten aanzien van het verstrekingspercentage slechts beperkt zichtbaar in de cijfers. In de komende jaren verbetert het kredietrisicoprofiel dankzij de aangescherpte verstrekingsvoorwaarden en -normen. Aflossingen op lopende hypotheeklen en de verstrekking van praktisch alle nieuwe leningen op basis van aflossingsvorm, zorgen voor de verbetering van het kredietrisicoprofiel.

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

Uitsplitsing particuliere hypotheek naar LtV-klasse

in miljoenen euro's ¹	31-12-2017		31-12-2016	
NHG ²	13.184	30%	12.673	30%
- waarvan LtV ≤ 75%	4.320	10%	3.398	8%
- waarvan LtV >75 ≤100%	7.299	17%	6.125	15%
- waarvan LtV >100 ≤110%	1.129	3%	1.859	4%
- waarvan LtV >110 ≤125%	381	1%	1.126	3%
- waarvan LtV > 125%	55	0%	165	0%
Niet-NHG	30.160	70%	29.483	70%
- waarvan LtV ≤ 75%	16.546	38%	14.230	34%
- waarvan LtV >75 ≤100%	9.840	23%	8.450	20%
- waarvan LtV >100 ≤110%	2.345	5%	3.182	8%
- waarvan LtV >110 ≤125%	1.090	3%	2.824	7%
- waarvan LtV > 125%	339	1%	797	2%
Totaal	43.344	100%	42.156	100%
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV	74%		80%	
IFRS waarderingsaanpassingen ³	454		694	
Spaardelen	2.094		2.088	
Kredietvoorziening	-72		-114	
Totaal particuliere hypotheek	45.820		44.824	

1 LtV op basis van geïndexeerde reële waarde onderpand.

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

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

De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheek verbeterde tot 74%, van 80% eind 2016. De bank indexeert maandelijks de onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. De stijging hiervan leidde tot verschuiving van de leningen naar een lagere LtV-klasse. Ook (reguliere en extra) aflossingen hebben hieraan bijgedragen.

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 staan onder de categorie NHG de uitstaande vorderingen, geheel of gedeeltelijk gedekt door een NHG-garantie. De grens voor de NHG-garantie is in 2017 gehandhaafd op een huizenprijs van maximaal € 245.000.

Het aandeel van NHG-hypotheek in de nieuwe hypotheekproductie bleef gedurende 2017 stabiel rond 35%. Ook op portefeuilleniveau bleef het aandeel nagenoeg onveranderd op 30%.

ACHTERSTANDEN PARTICULIERE HYPOTHEKEN/BIJZONDER BEHEER [EDTF 28](#)

Onderstaande tabel toont de achterstanden van vorderingen op particuliere hypotheek. Een klant is in achterstand als de betaling van het verschuldigde rente- en/of aflossingsbedrag meer dan een dag te laat is. In de praktijk komt dat neer op de te late betaling van het overeengekomen maandelijks termijnbedrag. Een klant wordt 'in default' geregistreerd als een van de onderstaande situaties zich voordoet:

- deze minimaal 3 maanden niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen; of
- het onwaarschijnlijk is dat de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan (blijven) voldoen;
- als er sprake is van bijzondere gebeurtenissen, bijvoorbeeld door gevolgen van een scheiding of in geval van fraude

Posten zijn pas weer 'uit default' als de volledige achterstand is aangezuiverd. De particuliere hypotheek zonder betalingsachterstand hebben geen waardevermindering ondergaan.

Achterstanden particuliere hypotheke Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Geen achterstand	44.879	43.539
Non-defaultleningen in achterstand	280	282
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	280	282
Defaultleningen in achterstand	279	423
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	110	132
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	54	75
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	49	75
- waarvan > 12 maanden in achterstand	66	141
Totaal leningen in achterstand¹	559	705
IFRS waarderingsaanpassingen ²	454	694
Kredietvoorziening	-72	-114
Totaal	45.820	44.824

- 1 In het subtotaal zijn begrepen de hypotheke die in de balans op marktwaarde worden gewaardeerd (2017: € 18 miljoen, 2016: 23 miljoen). In de tabel met dekkingsgraad worden deze posten niet meegenomen onder 'Leningen in achterstand'.
- 2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheke gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

De totale boekwaarde van particuliere hypotheke in achterstand daalde in 2017 tot € 559 miljoen (-21%) ten opzichte van 2016 (€ 705 miljoen). Er was sprake van een daling in alle achterstandscategorieën. Dit was te danken aan de verhoogde aandacht voor het herstel van klanten met een betalingsachterstand en het voorkomen van nieuwe achterstanden. De daling werd verder ondersteund door de gunstige macro-economische omstandigheden.

VERLOOP VOORZIENING EDTF 28

Onderstaande tabel geeft het verloop van de voorziening weer over 2017.

Verloop voorziening particuliere hypotheke Audited

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	80	207	34	50	114	257
Onttrekkingen	-22	-75	-1	-7	-23	-82
Dotaties	17	22	10	13	27	35
Vrijvallen	-33	-78	-15	-22	-48	-100
Overige mutaties	2	4	-	-	2	4
Eindbalans	44	80	28	34	72	114

De specifieke kredietvoorziening voor de particuliere hypotheekportefeuille is gedurende 2017 gedaald met € 36 miljoen mede door de extra aandacht voor klanten met een langdurige betalingsachterstand. In de gevallen dat herstel niet meer mogelijk was, heeft dit geleid tot verkoop van het onderpand. Omdat in 2017 minder gedwongen verkopen plaatsvonden en het resultaat op verkochte huizen beter was (vergeleken met 2016), waren de onttrekkingen aan de voorziening lager dan in 2016.

We hebben in 2017 een extra voorziening van € 4 miljoen getroffen voor aflossingsvrije hypotheke die op langere termijn een verhoogd (aflossings)risico lopen. Deze zijn als Unlikely-to-Pay geclassificeerd. Desondanks waren de dotaties aan de voorziening in 2017 lager dan in 2016. Dit was met name het gevolg van een lagere instroom van nieuwe defaultleningen en de verbetering van de kredietkwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille.

De IBNR-voorziening daalde in 2017 met € 6 miljoen naar € 28 miljoen. Dit ligt in lijn met de daling van het risicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille.

DEKKINGSGRAAD [EDTF 30](#)

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

Dekkingsgraad particuliere hypotheek [Audited](#)

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Bruto leningen	45,438	44,244
Leningen in achterstand ¹	541	682
Non-default	264	260
Voorziene default leningen	277	422
Specifieke voorziening	-44	-80
Percentage leningen in achterstand	1,2%	1,5%
Impaired ratio	0,6%	1,0%
Dekkingsgraad	15,9%	19,0%

¹ In de 'Leningen in achterstand' zijn niet begrepen de hypotheekleningen die in de balans op reële waarde worden gewaardeerd (2017: € 18 miljoen, 2016: 23 miljoen).

De omvang van de voorziene defaultleningen daalde in 2017 met € 145 miljoen naar € 277 miljoen (2016: € 422 miljoen). Deze daling was te danken aan de effectieve inspanningen op het gebied van achterstandenbeheer, ondersteund door een verdere verbetering van de Nederlandse economie en huizenmarkt. Hierdoor was er ook minder instroom in default.

INDELING PORTEFEUILLE NAAR INTERNE RATINGKLASSE [EDTF 15](#)

We hanteren voor het wegen van het kredietrisico in deze portefeuille een intern ontwikkeld AIRB-model (Advanced Internal Rating Based). 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 (RWA) van de particuliere hypotheekportefeuille. Ze vormen de basis voor het berekenen van de kredietvoorzieningen. Tevens dienen ze als input voor het beheerproces en de interne risicorapportages.

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

PD-risicoklassen particuliere hypotheekleningen 2017

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD	RWA (of bandbreedte)
1	8,87%	0,08%	10.665	195
2	9,88%	0,21%	6.069	267
3	12,68%	0,32%	8.991	680
4	15,79%	0,47%	8.110	1.008
5	18,87%	0,72%	3.952	796
6	19,93%	1,05%	979	268
7	15,41%	1,30%	2.802	680
8	20,77%	1,76%	1.058	420
9	17,10%	3,36%	770	369
10	15,17%	7,02%	610	380
11	17,29%	13,81%	258	240
12	15,41%	23,67%	215	202
13	17,26%	44,68%	186	182
Default	20,63%	100,00%	286	384
Totaal			44.951	6.071

PD-risicoklassen particuliere hypotheek 2016

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD	RWA (of bandbreedte)
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
Default	19,83%	100,00%	408	399
Totaal			43.447	5.913¹

1 In 2016 exclusief de statische opslag voor de MoC van € 591 miljoen.

De gemiddelde risicoweging (RWA density) van particuliere hypotheek daalde van 15,0% ultimo 2016 tot 13,5%. In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar IRB-model te gebruiken voor de berekening van de kapitaal eis van haar hypotheekportefeuille. Dit was onder de verplichte voorwaarde om een nieuw MoC-model te ontwikkelen, waarvoor de Volksbank in december 2016 een aanvraag heeft ingediend. In september 2017 heeft de ECB haar finale bevindingen van de beoordeling van het IRB-model medegedeeld. Totdat de in de beoordeling vastgestelde bevindingen zijn opgelost, dient de Volksbank een MoC opslag op PD's en LGD's te hanteren. Als gevolg van deze opslag nemen de PD's en LGD's in 2017 licht toe. Deze PD en LGD opslag vervangt de tot dan toe gebruikte statische opslag van 10% van het RWA op de hypotheekportefeuille (2016: € 591 miljoen). De risicoweging van de particuliere hypotheekportefeuille is door deze dynamische MoC toegenomen met € 503 miljoen.

Omdat we gebruik maken van intern ontwikkelde modellen, wordt er door de toezichthouder middels een Targeted Review Internal Model (TRIM) controle uitgeoefend. De toezichthouder beoordeelt de mate waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de toegepaste modeleringstechniek en de toepasselijkheid van het model op de betreffende portefeuille. Aan de hand van eventuele bevindingen kan de toezichthouder aanwijzingen geven, correcties eisen (zogenaamde Margin-of-Conservatism bepalingen) of zelfs sancties opleggen. In december 2017 is een nieuwe TRIM van start gegaan, die in 2018 doorloopt. De uitkomsten van deze TRIM kunnen in de toekomst impact hebben op de modeluitkomsten, de verwachte verliezen (en bijbehorende voorzieningenniveaus) en de RWA van de bank.

3.7.5 Overige particuliere kredieten [EDTF 26](#) [EDTF 28](#)

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

De omvang van de portefeuille 'overige particuliere kredieten' is gedurende 2017 verder teruggelopen van bruto € 191 miljoen eind 2016 naar € 139 miljoen ultimo 2017. De daling is veroorzaakt door aflossingen op en uitstroom van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten (er is geen instroom, want deze producten worden niet meer verstrekt op de eigen balans) en een lager debetsaldo op de betaalrekeningen. Deze laatste ontwikkeling is een trend in de Nederlandse markt. De totale daling is onder andere een gevolg van het verbeterde economische klimaat. In lijn met de portefeuille ontwikkeling hebben we de omvang van vorderingen in achterstand zien dalen van € 44 miljoen in 2016 naar € 37 miljoen in 2017.

KERNCIJFERS

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

Exposure en dekkingsgraad overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Overige particuliere kredieten	139	191
Specifieke voorziening	-27	-25
IBNR-voorziening	-1	-1
Totaal overige particuliere kredieten	111	165
Voorziene default leningen	34	40
Non-default	3	4
Leningen in achterstand	37	44
Percentage leningen in achterstand	26,6%	23,0%
Impaired ratio	24,5%	20,9%
Dekkingsgraad	79,4%	62,5%

De dekkingsgraad van de portefeuille is gestegen naar 79,4% in 2017.

Achterstanden overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Geen achterstand	102	147
Achterstand non-default	3	4
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	3	4
Achterstand voorziene default leningen	34	40
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	4	7
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	1	2
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	2	2
- waarvan > 12 maanden in achterstand	27	29
Subtotaal achterstanden	37	44
Kredietvoorziening	-28	-26
Totaal	111	165

VERLOOP VOORZIENING

In 2017 is de voorziening voor overige particuliere kredieten iets toegenomen van € 26 miljoen eind 2016 naar € 28 miljoen eind 2017.

Verloop voorziening overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	25	33	1	2	26	35
Onttrekkingen	-5	-9	-	-	-5	-9
Dotaties	7	3	-	-	7	3
Vrijvallen	-	-2	-	-1	-	-3
Eindbalans	27	25	1	1	28	26

3.7.6 Zakelijke kredieten aan het mkb

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

Door de positieve economische ontwikkelingen gedurende 2017 is het risicoprofiel van de portefeuille zakelijke kredieten aan het mkb verbeterd. Gedurende een periode van meerdere jaren heeft er geen actieve klantbenadering (acquisitie) plaatsgevonden en zijn er nauwelijks nieuwe leningen aan zakelijke klanten verstrekt. Hierdoor is de omvang van de portefeuille aanzienlijk gedaald. Daarbij heeft de Volksbank in het kader van een EC Remedy (zie ook paragraaf 5.6 Stand van zaken EC-commitments) actief beleid gevoerd om het aantal leningen met een resterende hoofdsom van meer dan € 1 miljoen terug te brengen. De betreffende actie is gedurende 2017 beëindigd. De Volksbank is een initiatief gestart om (de komende jaren) opnieuw leningen te verstrekken aan specifiek het kleinbedrijf. Hiermee vervullen we onze maatschappelijke rol. We bieden het kleinbedrijf mogelijkheden tot financiering, waar dit doorgaans in de markt moeilijk blijkt. De omvang van de portefeuille kan dan licht gaan groeien. Gedurende 2017 is deze leningenportefeuille geslonken van € 835 miljoen (netto, na aftrek voorzieningen) eind 2016 naar € 737 miljoen eind 2017. De leningen in achterstand daalden relatief harder van € 146 miljoen in 2016 tot € 104 miljoen eind 2017. De leningen

die niet in achterstand zijn en geen waardevermindering hebben ondergaan, worden ingedeeld in 7 risico-klassen. In 2017 valt 95% van deze leningen in de eerste vier risicoklassen (in 2016: 94%). Het onderpand bestaat voornamelijk uit onroerend goed.

KERNCIJFERS [EDTF 28](#)

Exposure op mkb-leningen [Audited](#)

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Mkb-leningen	786	909
Specifieke voorziening	-47	-70
IBNR-voorziening	-2	-4
Totaal mkb-leningen	737	835
Voorziene default leningen	104	146
Non-default	-	-
Leningen in achterstand	104	146
Percentage leningen in achterstand	13,2%	16,1%
Impaired ratio	13,2%	16,1%
Dekkingsgraad	45,2%	47,9%

Stijgende onderpandswaarden en enkele afboekingen van langlopende grote default posten waarop fors was voorzien, hebben geleid tot de daling van de dekkingsgraad.

Achterstanden mkb-leningen [Audited](#)

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Geen achterstand	682	763
Achterstand non-default	-	-
Achterstand voorziene default leningen	104	146
- waarvan 1 - 3 maanden in achterstand	3	19
- waarvan 4 - 6 maanden in achterstand	4	4
- waarvan 7 - 12 maanden in achterstand	11	10
- waarvan > 12 maanden in achterstand	86	113
Subtotaal achterstanden	104	146
Kredietvoorziening	-49	-74
Totaal	737	835

VERLOOP VOORZIENING

Het verloop van de voorziening over 2017 voor mkb-leningen is onderstaand weergegeven.

Verloop voorziening mkb-leningen [Audited](#)

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	70	95	4	4	74	99
Onttrekkingen	-19	-26	-	-	-19	-26
Dotaties	10	12	-	-	10	12
Vrijvallen	-17	-15	-2	-	-19	-15
Overige mutaties	3	4	-	-	3	4
Eindbalans	47	70	2	4	49	74

De verbeterde economische omstandigheden in combinatie met beter beheer van achterstanden zorgde voor een lagere instroom en een afname van bestaande defaultklanten. De lagere instroom resulteerde in lagere dotaties aan de voorziening ten opzichte van 2016. De afname van bestaande defaultklanten en hogere opbrengsten bij uitwinning zorgden voor vrijvallen in 2017 (net als in 2016).

3.7.7 Onderhandse leningen en duurzame financieringen

Onderhandse leningen Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Onderhandse lening aan VIVAT	702	725
Onderhandse leningen ASN Bank	1.074	949
- waarvan duurzame financieringen ASN Bank	580	346
Overige zakelijke leningen	64	69
Totaal	1.840	1.743

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

De omvang van de totale onderhandse leningenportefeuille is in 2017 toegenomen, met name door de gerealiseerde toename in het aantal duurzame financieringen onder het merk ASN Bank. De overige onderhandse leningen bij het merk ASN Bank nemen geleidelijk af vanwege periodieke aflossingen.

3.7.8 Vorderingen op de overheid

Vorderingen op overheid Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Nederland	566	754
België	248	206
Zwitserland	-	93
Totaal	814¹	1.053

1 Onder de vorderingen op de overheid zijn voor € 566 miljoen (2016: € 685 miljoen) onderhandse leningen ASN Bank verantwoord.

Omdat minder kasgeldleningen uitstaan bij de overheid zijn de totale vorderingen eind 2017 gedaald ten opzichte van 2016. Het kredietrisico op deze vorderingen is zeer laag omdat het leningen betreft aan lokale overheden die gegarandeerd zijn door de centrale overheid.

3.7.9 Beleggingen Audited

De Volksbank beschikt over een obligatieportefeuille ten behoeve van het liquiditeitsmanagement. In onderstaande tabellen is een verdeling opgenomen van deze rentedragende beleggingen naar rating en landen. 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	31-12-2017	31-12-2016
AAA	2.707	2.691
AA	1.945	2.165
A	234	232
BBB	30	30
< BBB	-	-
Geen rating	16	21
Totaal	4.932	5.139

Verdeling reële waarde rentedragende beleggingen (landen) Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Duitsland	1.488	1.337
Nederland	1.169	1.292
Frankrijk	699	936
België	577	665
Oostenrijk	396	389
Luxemburg	245	197
Ierland	118	120
Finland	122	82
Zwitserland	58	60
Italië	30	30
Zweden	26	26
Overige landen	4	5
Totaal	4.932	5.139

BELEGGINGEN ASN BANK-PORTEFEUILLE

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

Beleggingen ASN Bank-portefeuille Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Staatsobligaties	2.850	3.217
Green bonds en sustainable bonds	542	465
Overige (bedrijfs)obligaties	622	656
Aandelen	12	16
Totaal	4.026	4.354

Staatsobligaties

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

Green bonds en sustainable bonds

Via 'green bonds' investeert de Volksbank in vastrentende waarden op het gebied van duurzame energie, energiereductie en biodiversiteit. Deze bonds leveren een bijdrage aan het bereiken van de interne doelstelling om in 2030 een volledig CO₂-neutrale balans te hebben.

BELEGGINGEN OVERIGE PORTEFEUILLE

Beleggingen overige portefeuille Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Staatsobligaties	693	620
Overige (bedrijfs)obligaties	209	160
Aandelen	4	5
Totaal	906	785

De stijging in de overige portefeuille is toe te schrijven aan het liquiditeitsmanagement.

3.7.10 Risicomitigering EDTF 26 EDTF 29 EDTF 30

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 invloed 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 € 706 miljoen (2016: € 989 miljoen).

Het overig financieel onderpand van € 1.305 miljoen bij schulden aan banken per eind 2017 (2016: € 724 miljoen) heeft betrekking op repotransacties met staatsobligaties als onderpand.

Financiële activa en passiva 2017 Audited

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Financiële instrumenten ¹	Kas onderpand ¹	Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
Derivaten	1.075	-	1.075	706	157	-	212
Vorderingen op klanten	-	-	-	-	-	-	-
Overige activa	-	-	-	-	-	-	-
Kas en kasequivalenten	-	-	-	-	-	-	-
Totaal financiële activa	1.075	-	1.075	706	157	-	212
Derivaten	1.252	-	1.252	706	361	-	185
Schulden aan banken	2.681	-	2.681	-	-	1.305	1.376
Totaal financiële passiva	3.933	-	3.933	706	361	1.305	1.561

1 Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

Financiële activa en passiva 2016 Audited

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Financiële instrumenten ¹	Kas onderpand ¹	Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
Derivaten	1.533	-	1.533	989	234	-	310
Totaal financiële activa	1.533	-	1.533	989	234	-	310
Derivaten	1.861	-	1.861	989	622	-	250
Schulden aan banken	1.446	-	1.446	-	-	724	722
Totaal financiële passiva	3.307	-	3.307	989	622	724	972

1 Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

ZEKERHEDEN EDTF 30

Particuliere hypotheke

Bij de instroom zien we erop toe dat de verstrekte leningen op hypotheke 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 hypotheke' valt € 12,9 miljard (2016: € 12,4 miljard) ofwel bijna 29% van de exposure onder het NHG-garantiestelsel (zie de volgende tabel).

Maandelijks indexeren we onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Dit doen wij op basis van indices (per gemeente en soort onderpand) die wij extern inkopen. Voor ons portefeuillebeheer passen wij de onderpandwaarde zowel naar boven, alsook naar

beneden aan. Bij een negatieve ontwikkeling wordt de Loan-to-Value dus aangepast, maar de opslag die de bank aan de klant doorrekent wordt niet verhoogd.

In het uiterste geval van uitwinning (gedwongen verkoop van het onderpand), geeft de bank opdracht aan een door haar geselecteerde taxateur om een (her)taxatie uit te voeren.

Zakelijke portefeuille

De waarde van de onroerende zaken in deze 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. De hertaxatietermijn voor onroerend goed is afhankelijk van de hoogte van de schuld. Is de schuld (het obligo) hoger dan € 1 miljoen, dan moet er elke drie jaar een hertaxatie worden uitgevoerd, is de schuld lager dan is hertaxatie niet verplicht. Een hertaxatie kan ook vanuit het (bijzonder) beheerproces worden opgestart. Zodra we, in het kader van bijzonder beheer, een kredietfaciliteit in behandeling nemen omdat deze in default is verklaard, laten we standaard een hertaxatie uitvoeren. Hertaxatie vindt eveneens plaats als bij controle uit verkregen informatie aannemelijk is dat de waarde van het onroerend goed sterk is gedaald in vergelijking met de algemene marktprijzen.

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.

Onderstaande tabel geeft weer op welke manier exposures door zekerheden zijn gedekt per eind 2017.

Voor de gestandaardiseerde risicoklassen betreft de exposure de boekwaarden verhoogd met off-balance verplichtingen. Voor de IRB-risicoklasse particuliere hypotheek betreft het de EAD van de hypotheek op de balans verhoogd met niet uit de balans blijvende 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 van de vorderingen op banken bestaat voornamelijk uit financieel onderpand. Het onderpand van de zakelijk kredieten bestaat voornamelijk uit onroerend goed.

We maken geen gebruik van kredietderivaten als vorm van zekerheid.

Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2017

in miljoenen euro's	Exposure at Default	Gedekt door garanties	Gedekt door kredietderivaten	Waarvan gedekt door onderpand
GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN				
Centrale overheden en centrale banken	6.872	-	-	-
Regionale en lokale overheden	2.545	-	-	-
Publiekrechtelijke lichamen	29	37	-	-
Multilaterale ontwikkelingsbanken	289	-	-	-
Internationale organisaties	20	-	-	-
Financiële instellingen	1.471	1.691	-	58
Ondernemingen	745	937	-	1.310
Particulieren exclusief hypotheek	354	-	-	32
Onroerend goed gedekt door hypotheek	390	-	-	1
Exposures in default	64	-	-	2
Items associated with particular high risk	1	-	-	-
Covered bonds	40	-	-	-
Aandelen	17	-	-	-
Overige posten	287	-	-	1
Totaal gestandaardiseerde methode	13.124	2.665	-	1.403
IRB-RISICOKLASSEN				
Particuliere hypotheek	44.951	12.879 ¹	-	42.922 ²
Securitisatie	74	-	-	-
Totaal IRB methode	45.025	12.879	-	42.922
Totale exposure	58.149	15.543	-	44.325

1 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheek loopt annuïtair af.

2 Dit betreft de marktwaarde van de hypotheek onderpanden tot maximaal de omvang van de vordering. Het bedrag is exclusief onderpandswaarde voor off balance exposures die wel in de EAD zijn opgenomen.

Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2016

in miljoenen euro's	Exposure at Default	Gedekt door garanties	Gedekt door kredietderivaten	Waarvan gedekt door onderpand
GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN				
Centrale overheden en centrale banken	6.989	-	-	-
Regionale of lokale overheden	2.761	-	-	-
Publiekrechtelijke lichamen	35	40	-	-
Multilaterale ontwikkelingsbanken	282	-	-	-
Internationale organisaties	-	-	-	-
Financiële instellingen	943	1.715	-	80
Ondernemingen	1.095	992	-	1.787
Particulieren exclusief hypotheek	181	-	-	-
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.002	17	-	1
Exposures in default	93	-	-	-
Covered bonds	-	-	-	-
Aandelen	21	-	-	-
Overige posten	350	-	-	-
Totaal gestandaardiseerde methode	13.752	2.764	-	1.868
IRB-RISICOKLASSEN				
Particuliere hypotheek	43.447	12.398 ¹	-	40.852 ²
Securitisatie	51	-	-	-
Totaal IRB-methode	43.498	12.398	-	40.852
Totale exposure	57.250	15.162	-	42.720

1 De omvang van de garantie gerelateerd aan NHG-gegarandeerde hypotheek loopt annuïtair af.

2 Dit betreft de marktwaarde van de hypotheek onderpanden tot maximaal de omvang van de vordering. Het bedrag is exclusief onderpandswaarde voor off balance exposures die wel in de EAD zijn opgenomen.

De volgende tabel toont de onderlinge verhoudingen van de verkregen zekerheden zoals die zijn genoemd in tabel 'Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure'.

Concentratie zekerheden Audited

	31-12-2017	31-12-2016
Garanties	26%	26%
ONDERPAND:		
- waarvan vastgoed	72%	71%
- waarvan financieel onderpand	2%	3%
Totaal	100%	100%

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 onderpandafspraken 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.

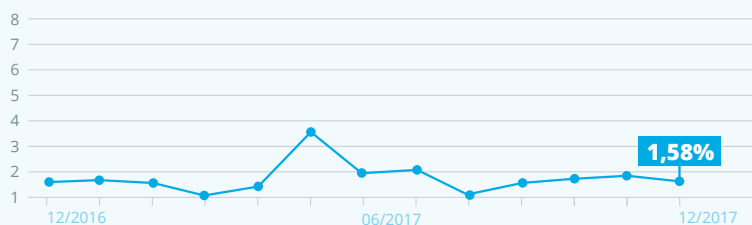
De Volksbank is in een aantal ISDA/CSA's met de tegenpartij overeengekomen dat ze meer onderpand levert wanneer de creditrating van de Volksbank verslechtert.

3.8 Marktrisico EDTF 2 EDTF 3



Vanwege de historisch lage marktrente en de verwachting dat deze rente langzaam zal gaan stijgen, hebben we op een lage rentegevoeligheid van het eigen vermogen gestuurd. Onze handelsposities zijn beperkt.

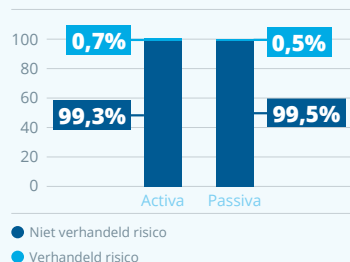
Duration eigen vermogen in 2017



€75 mln

Omvang Earnings at Risk eind 2017

Exposure marktrisico eind 2017



Het marktrisico ontstaat doordat de Volksbank contracten afsluit en verplichtingen aangaat met klanten en professionele tegenpartijen. We gaan deze contracten en verplichtingen aan voor de dienstverlening aan klanten en 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 EDTF 24

Het marktrisico in het bankboek bestaat voornamelijk uit marktrenterisico. Het aandelenrisico is zeer beperkt met een aandelenpositie van € 16 miljoen. Het vreemde-valutarisico is geminimaliseerd doordat dit risico op dagbasis wordt overgebracht van het bankboek naar de handelsportefeuille, waar dit risico ook op dagbasis wordt beheerst. Verder bevat het bankboek geen posities in commodities. De geringe handelsportefeuille bevat rente-, credit spread- en vreemde-valutapositionen.

Gedurende 2017 zijn de marktrenten licht gestegen ten opzichte van het niveau van 2016. Waar in 2016, door de rentedaling sprake was van veel rentemiddeling en vervroegde renteherzieningen in de hypotheek portefeuille, zien we de vervroegde aflossingen in 2017 toenemen, terwijl de vervroegde renteherzieningen en rentemiddeling weer afnemen.

3.8.2 Management en beheersing [Audited](#) [EDTF 7](#) [EDTF 25](#)

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. Hierbij houden we rekening met verwachte veranderingen in de portefeuille, economische omstandigheden en het risicoprofiel dat de bank nastreeft.

Bij de vaststelling en het beheer van het renterisico houden we onder andere rekening met:

- verwacht vervroegde aflossingen op hypotheekleningen;
- verwachte vervroegde herzieningen van de hypotheektarieven;
- de gedragstypische aspecten van direct opvraagbaar spaargeld;
- klantopties in de producten;
- 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 rapporteren we maandelijks aan het Asset & Liability Comité (ALCO).

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. Deze 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 marktrentegevoeligheid per looptijd weer en maken de gevoeligheid voor niet-parallelle bewegingen van de marktrentecurve 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 omgekeerde rentebewegingen), rekening houdend met de verwachte balansontwikkeling in de komende twaalf maanden. In de EaR-meting houden we rekening met de mate waarin klanttarieven van direct opvraagbaar spaargeld meebewegen met de marktrente en de daaruit resulterende margeontwikkeling. De mate van margeverkrapping of margeverbreiding is afhankelijk van het rentescenario.

We hebben in 2017 een nieuw prepaymentmodel voor hypotheekleningen in gebruik genomen. Met dit prepaymentmodel worden vervroegde aflossingen op hypotheekleningen ingeschat. Dit model houdt zowel rekening met de verwachtingen omtrent de huizenmarkt als de verwachte marktrente voor het voorspellen van toekomstige vervroegde aflossingen.

MARKTRISICO HANDELSPORTEFEUILLE [EDTF 8](#)

De handelsportefeuille kan exposures in renterisico, credit spreadrisico en valutarisico bevatten. Credit spreadrisico is alleen toegestaan door middel van handel in 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%. Gedurende het gehele jaar is de totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille gelijk gebleven op € 2 miljoen en weerspiegelt daarmee, qua omvang, het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten.

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.

3.8.3 Cijfers, ratio's en trends [EDTF 22](#) [EDTF 23](#) [EDTF 24](#)

MARKTRISICOPROFIEL BANKBOEK

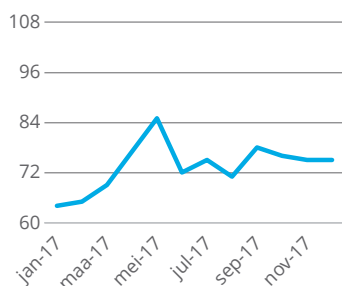
RENTERISICO

Specificatie renterisico

	31-12-2017	31-12-2016
Duration eigen vermogen	1,6	1,6
Earnings at Risk (in miljoenen euro's)	€ 75	€ 66 ¹
Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's)	€ 413	€ 439

¹ In 2017 wordt EaR gepresenteerd op basis van resultaat voor belasting. De vergelijkende cijfers 2016 zijn dienovereenkomstig aangepast.

Ontwikkeling Earnings at Risk (in € miljoenen)



In de beheersing van het marktrenterisico wordt rekening gehouden met de huidige marktrente die op historisch laag niveau ligt. De voornaamste metrics voor het renterisico zijn 'duration van het eigen vermogen', 'key rate durations', 'Credit spread risico' en de 'earnings-at-risk'. Voor deze metrics zijn limieten bepaald met als doel de bank te beschermen tegen marktrentebewegingen, dit draagt tevens bij aan het beheersen van het risico van een langdurige druk op rentemarges.

Vanwege de historisch lage marktrente en de verwachting dat deze langzaam zal stijgen is de duration van het eigen vermogen ultimo 2017 op 1,6 gehouden (2016: 1,6). Deze relatief lage duration van het eigen vermogen beperkt de gevoeligheid voor een marktrentestijging.

ONTWIKKELINGEN EARNINGS AT RISK

Ultimo 2017 bedroeg de EaR € 75 miljoen voor belasting (2016: € 66 miljoen). De EaR geeft de maximale impact op het renteresultaat weer van verschillende scenario's over een horizon van 1 jaar. Het renteresultaat is het meest gevoelig voor het 'butterfly down' scenario. Hierbij blijft de 12-maands rente op het huidige niveau liggen, en dalen de marktrentes korter en langer dan twaalf maanden geleidelijk met maximaal 200 basispunten aan het einde van de curve. De gehanteerde vloer voor negatieve marktrentes is -0,75%, waardoor in een scenario de kortetermijnrente tot -0,75% kan dalen. In deze scenario's is verder sprake van marge verkrapting op direct opvraagbare creditgelden.

In de figuur hiernaast staat een grafische weergave van de ontwikkeling van de EaR gedurende 2017.

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	Verhandeld		Niet-verhandeld	Verhandeld	
	31-12-2017	31-12-2017	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2016	31-12-2016	
ACTIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Beleggingen: handelsdoeleinden	162	-	162	831	-	831	rente, wisselkoers, credit spread
Beleggingen: voor verkoop beschikbaar	4.932	4.932	-	5.139	5.139	-	rente, credit spread
Derivaten	1.075	812	263	1.533	1.310	223	rente, wisselkoers, credit spread
Vorderingen op klanten	49.322	49.322	-	48.620	48.620	-	rente
Vorderingen op banken	2.643	2.643	-	2.918	2.918	-	rente
Kas en kasequivalenten	2.180	2.180	-	1.911	1.911	-	rente
Overig	578	578	-	636	636	-	
Totale activa	60.892	60.467	425	61.588	60.534	1.054	
PASSIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Achtergestelde schulden	498	498	-	501	501	-	rente
Schuldbewijzen	4.900	4.900	-	5.696	5.696	-	rente, wisselkoers
Derivaten	1.252	973	279	1.861	1.673	188	rente, wisselkoers, credit spread
Spaargelden	36.575	36.575	-	36.593	36.593	-	rente
Overige schulden aan klanten	10.280	10.280	-	10.835	10.835	-	rente
Schulden aan banken	2.681	2.681	-	1.446	1.446	-	rente
Overig	4.706	4.706	-	4.656	4.656	-	
Totale passiva	60.892	60.613	279	61.588	61.400	188	

Het overzicht toont aan dat de Volksbank gezien haar activiteiten vooral gevoelig is voor het marktrenterisico van het bankboek.

Gevoeligheidsanalyses illustreren het marktrenterisico van de bankactiviteiten. In de tabel hieronder wordt het effect gemeten van een directe parallelle verschuiving van de marktrentecurve met +100 of -100 basispunten op de marktwaarde van het eigen vermogen, het renteresultaat en het IFRS eigen vermogen. Alle uitkomsten zijn voor belasting.

Gevoeligheid rente Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017		31-12-2016	
	Rente + 1%	Rente - 1%	Rente + 1%	Rente - 1%
Marktwaarde eigen vermogen ¹	265	424	232	209
Renteresultaat ²	49	-57	21 ³	-45 ³
Reële waarde optie ⁴	-3	8	3	2
Totaal resultaat	46	-49	24	-43
IFRS eigen vermogen ⁵	-98	100	-119	107

- 1 De marktwaarde eigen vermogen geeft de waardeverandering van alle activa en passiva in het bankboek inclusief embedded opties voor de plafondrente en de rentedemper weer bij een marktrenteschok van 1%.
- 2 Renteresultaat is de gevoeligheid van het renteresultaat voor rentebewegingen weergegeven voor de eerste twaalf maanden.
- 3 In 2017 wordt het renteresultaat gepresenteerd op basis van resultaat voor belasting. De vergelijkende cijfers 2016 zijn dienovereenkomstig aangepast.
- 4 Reële waarde optie toont de gevoeligheid van de hypotheekportefeuille die op marktwaarde wordt verantwoord en de bijbehorende rentederivaten.
- 5 IFRS eigen vermogen toont de gevoeligheid voor een parallelle rentestijging of rentedaling met 100 basispunten vanuit de beleggingsportefeuille 'Beschikbaar voor verkoop' en de derivaten onder cashflow hedging. De reële waardeverandering van deze beide posten wordt direct zichtbaar in het eigen vermogen.

Marktwaaarde eigen vermogen

Bij een parallelle rentestijging ontstaat een positief effect van € 265 miljoen op de marktwaaarde van het eigen vermogen. De activa bestaan voornamelijk uit hypotheke, waarvan de rentegevoeligheid in hoge mate is afgedekt door middel van derivaten, voornamelijk in de vorm van payer swaps. Daardoor is bij een marktrentestijging de waardedaling van de activa inclusief de bijbehorende derivaten minder groot dan de waardedaling van de passiva. Ten opzichte van 2016 is de impact van een marktrentestijging op de marktwaaarde van het eigen vermogen groter. Dit komt doordat in het nieuwe prepaymentmodel additionele marktrentegevoeligheid is geïmplementeerd.

De marktwaaarde van het eigen vermogen is gevoelig voor een rentedaling. Het scenario van een rentedaling heeft echter een positief effect van € 424 miljoen op de marktwaaarde van het eigen vermogen. Dit wordt verklaard doordat bij de berekening van de impact van de rentedaling is verondersteld dat swaprentes niet verder kunnen dalen dan -0,75%. En 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 marktwaaarde van het eigen vermogen. Ten opzichte van 2016 is de impact van een rentedaling op de marktwaaarde van het eigen vermogen groter. Dit komt doordat de tarieven van het direct opvraagbaar spaargeld in 2017 dichter bij de 0%-grens liggen.

Renteresultaat

Bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten ontstaat er ultimo 2017 een positief effect op het renteresultaat van € 49 miljoen (2016: € 21 miljoen). Dit komt voornamelijk doordat de rentestijging zorgt voor hogere inkomsten uit hedge-instrumenten. Daarnaast heeft het doorprijzen van de marktrentestijging een positief effect op de inkomsten vanuit variabele hypotheke en de liquiditeitspositie. Een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten heeft een negatief effect van € 57 miljoen (2016: € 34 miljoen). Dit is voornamelijk het resultaat van de veronderstelling dat de bovenstaande daling in mindere mate zal worden doorgeprijsd naar de spaartarieven dan naar de variabele hypotheke en de liquiditeitspositie.

Reële waarde hypotheke gewaardeerd op marktwaaarde

Vanaf de datum van invoering van IFRS 9 op 1 januari 2018 worden hypotheke niet meer op reële waarde maar op geamortiseerde kostprijs gerapporteerd. De analyse hieronder geeft derhalve de gevoeligheid weer van de hypotheke op reële waarde zoals deze bij benadering gedurende 2017 was. Op balansdatum is deze gevoeligheid niet langer aanwezig.

Een parallelle marktrentestijging van 100 basispunten had een negatief effect op de hypotheke op marktwaaarde en een positief effect op de bijbehorende derivaten. Bij een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten waren deze effecten omgekeerd. Het negatieve effect van bovengenoemde rentestijging op de hypotheke op marktwaaarde was groter dan de positieve invloed van de derivaten, wat resulteerde in een negatief totaal effect van € 3 miljoen. Bij bovengenoemde 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 positief blijven bij een rentedaling van 1%. Als gevolg hiervan wordt bij een rentedaling de negatieve invloed op de derivaten meer dan gecompenseerd door de positieve invloed vanuit de hypotheekportefeuille. Dit resulteert in het totaaleffect van € 8 miljoen¹⁷.

Impact AFS portefeuille op IFRS eigen vermogen

Voor de AFS portefeuille (Available For Sale portefeuille) heeft een parallelle marktrentestijging van 100 basispunten een negatief effect op de marktwaaarde van de obligaties in de AFS portefeuille en daarmee op het IFRS eigen vermogen. Een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten heeft

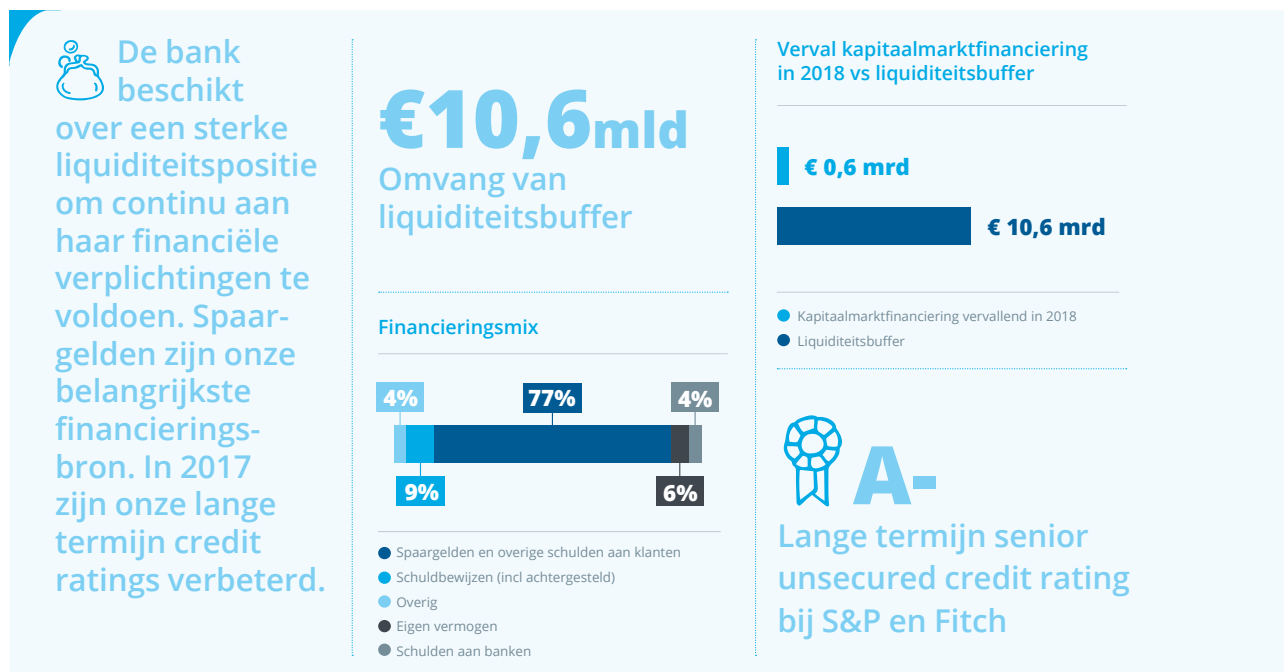
¹⁷Gevoeligheden zijn gebaseerd op de hypotheekportefeuille per 31 oktober 2017.

daarentegen een positief effect. De portefeuille is deels gehedged, waardoor de rentederivaten de waardemutaties van de obligaties deels compenseren. Vanwege de gedeeltelijke hedge blijft de invloed op de AFS portefeuille bij bovenstaande stijging per saldo wel negatief (€ 98 miljoen) en positief (€ 100 miljoen) bij een rentedaling. Als gevolg van het vanaf 1 januari 2018 deels rapporteren van deze portefeuille als Hold to Collect zal het effect van deze parallelle marktrentestijging per die datum aanzienlijk lager zijn.

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. Gedurende het gehele jaar is de totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille gelijk gebleven op € 2 miljoen. Die limiet weerspiegelt daarmee, qua omvang, het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten.

3.9 Liquiditeitsmanagement en financiering EDTF 2 EDTF 3



Financieringsmix



Categorie	Percentage
Spaargelden en overige schulden aan klanten	4%
Schuldbewijzen (incl achtergesteld)	77%
Overig	4%
Eigen vermogen	9%
Schulden aan banken	6%



Lange termijn senior unsecured credit rating bij S&P en Fitch

Liquiditeitsrisico is het risico dat de bank 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. Ook de situatie waarin de balansstructuur zich dusdanig zou kunnen ontwikkelen dat de bank bovenmatig wordt blootgesteld aan verstoring van haar financieringsbronnen valt onder het liquiditeitsrisico.

Het liquiditeitsmanagement ondersteunt de strategie van de bank binnen onze risicobereidheid.

3.9.1 Risicoprofiel EDTF 18

De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie, zodat zij voortdurend aan haar financiële verplichtingen voldoet. We beheren de liquiditeitspositie zodanig dat deze de gevolgen van bankspecifieke en marktbrede stressfactoren – zoals spanningen op de geld- en kapitaalmarkten – kan opvangen.

Bij de financiering van haar liquiditeitsbehoefte en in lijn met de strategie richt de bank zich op diversificatie van financieringsbronnen.

3.9.2 Ontwikkelingen in 2017

De Volksbank behield in 2017 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar eigen doelstellingen als wettelijke eisen. In 2017 heeft de Volksbank met succes een aantal financieringstransacties uitgevoerd, namelijk:

- € 0,5 miljard aan gedekte obligaties (publieke transactie) met een looptijd van 10 jaar;
- € 430 miljoen aan gedekte obligaties (onderhandse transacties) met een looptijd van 15 tot 20 jaar;
- € 0,5 miljard aan senior ongedekte financiering met een looptijd van 3 jaar.

Deze laatste transactie, de eerste publieke uitgifte door de bank van senior ongedekte schuldbewijzen sinds 2010, toont aan dat de Volksbank goede toegang heeft tot de kapitaalmarkt.

De Liquidity Coverage Ratio (LCR) en de Net Stable Funding Ratio (NSFR) bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Ultimo 2017 bedroeg de LCR 177% (2016: 193%).

De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's (Loan-to-Deposit ratio) steeg van 103% ultimo 2016 naar 107% ultimo 2017. Dit werd veroorzaakt door een groei in kredieten en een daling in deposito's:

- Kredieten namen toe met € 1,1 miljard, gedreven door groei van de particuliere hypotheek;
- Deposito's namen af met € 0,6 miljard, hoofdzakelijk als gevolg van de overdracht van beleggingsrekeningen aan NIBC Bank.

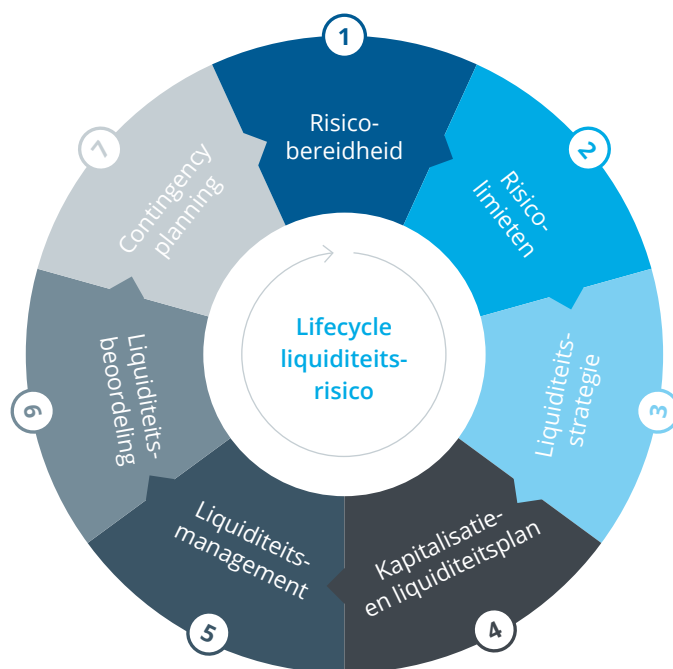
3.9.3 Management en beheersing [Audited](#) [EDTF 4](#) [EDTF 7](#) [EDTF 8](#) [EDTF 18](#)

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.

LIQUIDITEITSRISICOMANAGEMENT VASTGELEGD IN CYCLUS

Het liquiditeitsrisicomanagement is vastgelegd in een cyclus bestaande uit zeven elementen. Deze elementen vormen samen een geïntegreerd intern proces waarin we de liquiditeitspositie continu evalueren en beheersen.

Proces Liquiditeitsmanagement



De cyclus voor liquiditeitsmanagement kent de volgende elementen:

1. Jaarlijks bepalen we de risicobereidheid voor liquiditeitsrisico in samenhang met de algemene risicobereidheid en de strategische doelstellingen van de bank.
2. Op basis van de risicobereidheid voor liquiditeitsrisico bepalen we vervolgens, aan de hand van concrete risico-indicatoren, het niveau waarboven we ons comfortabel voelen. Daarnaast stellen we een

- interventieladder vast met per risico-indicator bandbreedtes voor wanneer opvolging noodzakelijk is.
3. De liquiditeitsstrategie herijken we jaarlijks. We leggen daarin de richtlijnen vast voor een zo efficiënt mogelijke balansstructuur. Daarbij houden we rekening met de doelstellingen van liquiditeitsmanagement; een toereikend liquiditeits- en financieringsprofiel.
 4. Tenminste één keer per jaar bepalen we in het kapitalisatie- en liquiditeitsplan acties waarmee we de verwachte financierings- en liquiditeitsbehoefte invullen die voortvloeien uit het operationeel plan. Dit plan heeft een horizon van meerdere jaren. Hiervoor maken we prognoses van relevante risico-indicatoren ten opzichte van de interne normen en werken we diverse scenario's uit.
We sturen op de gewenste liquiditeitspositie op basis van de businessplannen en de vereisten van toezichthouders, kredietbeoordelaars en investeerders.
 5. Liquiditeitsmanagement is een continu operationeel proces en omvat het identificeren, meten en managen van de liquiditeitspositie van de bank in lijn met haar risicobereidheid, risicolimieten, beleid en richtlijnen.
 6. De liquiditeitstoereikendheid stellen we op maandbasis (Liquidity Adequacy Assessment Report) vast en dit monitoren we op kwartaalbasis (Financial Risk Report) en jaarbasis (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process report). Het actuele risicoprofiel vergelijken we met de risicolimieten. Bevindingen gebruiken we om bij te sturen in de daadwerkelijke liquiditeitspositie, risicobereidheid, beleid of richtlijnen en om het proces van risicomangement te verbeteren. De (interne) beoordeling van de toereikendheid van de liquiditeitspositie en het liquiditeitsrisicomangement is onderdeel van het ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), die input vormt voor het SREP (Supervisory Review & Evaluation Process) van de ECB.
 7. Het herstelplan bevat maatregelen om de liquiditeitspositie te versterken in nadelige omstandigheden. Door jaarlijks het herstelplan te actualiseren dragen we bij aan de continuïteit van de bank (zie ook paragraaf [3.6.3 Management en beheersing](#)).

BEHEERSINSTRUMENTEN

Kaspositie

Onder 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 correspondent-banken;
- contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten, die binnen maximaal tien dagen plaatsvinden.

Liquiditeitsbuffer

De Volksbank houdt een liquiditeitsbuffer aan, waaronder de kaspositie, om onverwachte schommelingen/stijgingen in de liquiditeitsbehoefte op te vangen. Naast de kaspositie bestaat de liquiditeitsbuffer uit (zeer) liquide beleggingen die beleenbaar zijn bij de ECB en die verkoopbaar zijn in (zeer) liquide markten of die kunnen worden gebruikt in een repo-transactie.

De liquiditeitsbuffer bestaat voornamelijk uit staatsobligaties en obligaties van eigen securitisaties van de Volksbank, zogenoemde Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) waaraan hypotheek van de bank ten grondslag liggen. We bepalen de liquiditeitswaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer op basis van de marktwaarde van de obligaties na toepassing van de door de ECB bepaalde procentuele afslag.

Stresstesten op liquiditeit [\[EDTF 8\]](#)

De gewenste omvang van de liquiditeitsbuffer stellen we vast aan de hand van stresstesten op de liquiditeitspositie van de bank. Vervolgens sturen we de liquiditeit naar de gewenste hoeveelheid.

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 creditgelden;
- het opdrogen van de financieringsmogelijkheden op de geld- en kapitaalmarkt;
- een daling van de marktwaarde van de obligaties in de liquiditeitsbuffer;
- additioneel onderpand behoefte bij een drie notch afwaardering van de kredietwaardigheid van de bank;
- een daling van de marktwaarde van derivaten;
- een mogelijke liquiditeitsuitstroom indien gecommiteerde kredietlijnen worden getrokken.

De liquiditeitssturing van de bank is erop gericht om in dit zware stress-scenario minstens gedurende een bepaalde periode te overleven. De invloed van het stress-scenario op de liquiditeitsbuffer dient dan ook als inbreng voor het bepalen en monitoren van de risicocapaciteit en de risicobereidheid van de bank.

De gecombineerde zware stresstest voeren we maandelijks uit. De uitgangspunten voor de stresstesten herijken we jaarlijks.

Belangrijke liquiditeitsratio's

De LCR van de Volksbank is gebaseerd op de LCR Delegated Act-definitie. Het doel van de LCR is toetsen of banken voldoende liquide activa hebben om een dertig daags stress-scenario op te vangen. De NSFR heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa worden gefinancierd met stabielere vormen van financiering. Voor beide liquiditeitsmaatstaven geldt een (toekomstig) wettelijk minimum van 100%.

Naast de LCR en NSFR sturen we op de Loan-to-Deposit-ratio en de mate waarin activa zijn bezwaard. Ook monitoren we de potentieel te genereren liquiditeit vanuit onze activa. Op basis hiervan beoordelen we in welke mate we bepaalde stress en extreme uitstroom kunnen opvangen.

3.9.4 Cijfers, ratio's en trends [EDTF 4](#) [EDTF 18](#) [EDTF 20](#)

De bank behield in 2017 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar eigen doelstellingen als wettelijke eisen.

Belangrijkste liquiditeitsindicatoren

	31-12-2017	31-12-2016
LCR	177%	193%
NSFR	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio ¹	107%	103%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	10.592	10.533

¹ De Loan-to-Deposit ratio is berekend door uitstaande kredieten te delen door aangetrokken deposito's. Vanaf 30 juni 2017 worden de uitstaande kredieten gecorrigeerd voor reële waarde-aanpassingen als gevolg van hedge accounting. De vergelijkende cijfers zijn dienovereenkomstig aangepast.

De onderstaande tabel geeft de samenstelling van de liquiditeitsbuffer weer, waarbij de liquide activa zijn opgenomen tegen de marktwaarde na toepassing van de door de ECB bepaalde procentuele vermindering.

Samenstelling van de liquiditeitsbuffer Audited

in miljoenen euro's	31-12-2017	31-12-2016
Kaspositie ¹	3.753	2.816
Staatsobligaties	1.600	2.713
Regionale/lokale overheden en supranationals	850	755
Overige liquide activa	421	351
Beleensbare interne RMBS	3.968	3.898
Liquiditeitsbuffer	10.592	10.533

¹ De hier gepresenteerde kaspositie omvat de centrale bankreserves, het saldo op rekeningen bij correspondentbanken en contractuele kasstromen van tegenpartijen op geld- en kapitaalmarkten, die binnen maximaal tien dagen plaatsvinden. De kaspositie wijkt hierdoor af van het in de balans opgenomen saldo kas en kasequivalenten.

De liquiditeitsbuffer bleef hoog in 2017, en steeg van € 10,5 miljard ultimo 2016 tot € 10,6 miljard. Dit is ruim afdoende om het zware stress-scenario gedurende een bepaalde periode te weerstaan (zie ook paragraaf [3.9.3 Management en beheersing](#)).

In 2017 nam de kaspositie met € 0,9 miljard toe tot € 3,8 miljard. De financieringsbehoefte, die met name voortvloeiende uit een groei van de particuliere hypotheekportefeuille van € 1,0 miljard en de aflossing van kapitaalmarktfinanciering van € 3,1 miljard, werd meer dan gecompenseerd door een instroom van kasmiddelen en een toename in cash management-beleggingen binnen tien dagen.

Liquide activa anders dan de kaspositie daalden met bijna € 0,9 miljard.

- Het bedrag aan staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer verminderde met € 1,1 miljard, voornamelijk doordat deze meer werden ingezet als onderpand bij (repo)transacties. Repotransacties ondersteunden de kaspositie ultimo 2017;
- De liquiditeitswaarde van beleensbare interne RMBS nam met € 0,1 miljard toe. Lowland 1 is in februari 2017 op de eerste calldatum vervangen door Lowland 4 (met een hogere liquiditeitswaarde), maar ultimo 2017 werd € 1,1 miljard van de beleensbare interne RMBS als onderpand gebruikt voor een 3-weekse USD tender van de ECB. De Volksbank nam hieraan deel uit cash management-efficiëntie overwegingen.

De omvang van de kortlopende cash management-beleggingen buiten de definitie van de kaspositie bedroeg ultimo 2017 € 0,5 miljard (€ 2,0 miljard ultimo 2016). Deze beleggingen zijn ook beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

3.9.5 Bezwaarde en onbezwaarde activa EDTF 19

De mate waarin activa zijn bezwaard geeft inzicht in gebruikt en beschikbaar onderpand voor aan te trekken financiering of andere redenen.

Bezwaarde en onbezwaarde activa 2017

in miljoenen euro's ¹	Bezwaarde activa		Onbezwaarde activa	
	Boekwaarde	Reële waarde	Boekwaarde	Reële waarde
Activa van de rapporterende instelling	9.637		51.285	
Aandelen	-	-	18	18
Schuldpapieren	1.705	1.705	3.268	3.268
Overige activa	7.550		43.690	
- waarvan hypotheek	6.842		38.814	

¹ 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 2016

in miljoenen euro's ¹	Bezwaarde activa		Onbezwaarde activa	
	Boekwaarde	Reële waarde	Boekwaarde	Reële waarde
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 hypotheke	8.277		36.313	

¹ 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.

TOTAAL BEZWAARDE ACTIVA

Van de activa is ultimo 2017 € 9,9 miljard bezwaard (2016: € 10,0 miljard) vooral vanwege:

- uitstaande securitisaties;
- gedekte obligaties;
- repotransacties;
- USD tender;
- CSA's;
- vreemde valuta-transacties;
- betalingsverkeer.

Het totaal aan bezwaarde activa bestaat voor het grootste deel uit hypotheke die als onderpand dienen in de gedekte obligaties en securitisatie-transacties. Het totaal van de verplichtingen dat is gerelateerd aan deze bezwaarde activa bedraagt € 7,5 miljard (2016: € 8,2 miljard). Het grootste deel betreft obligaties die binnen het gedekte obligatieprogramma en door de securitisatie-entiteiten zijn uitgegeven. Bij gedekte obligaties is sprake van over- collateralisatie. Dat betekent dat er een groter volume hypotheke is bezwaard dan de nominale hoofdsom van de gedekte obligatie.

ONBEZWAARDE ACTIVA

Het onbezwaarde deel van de activa bedraagt € 51,0 miljard en kunnen we gedeeltelijk liquide maken, bijvoorbeeld door middel van securitisaties. Gesecuritiseerde hypotheke waarvan de bank zelf de obligaties bezit worden niet als bezwaard aangemerkt, behalve als deze obligaties zijn ingezet als onderpand voor bijvoorbeeld een repotransactie.

POTENTIELE ONDERPANDSSTORTING

Bij een drie notch afwaardering van de kredietwaardigheid van de bank, zouden we € 18 miljoen aan additioneel onderpand moeten storten bij tegenpartijen. In de LCR en de gecombineerde zware liquiditeitsstresstest nemen we deze potentiële onderpandstorting mee als uitstroom.

ONTVANGEN COLLATERAL

De bank heeft in totaal een bedrag van € 212 miljoen (2016: € 308 miljoen) aan onderpand ontvangen ultimo 2017. Dit bestaat geheel uit ontvangen cashstortingen die als onderpand dienen voor de positieve marktwaarde van uitstaande derivatenposities.

3.9.6 Financieringsstrategie [EDTF 21](#)

De financieringsstrategie ondersteunt de strategie van de bank. Daarbij richten we ons op het optimaliseren en garanderen van toegang tot gediversifieerde financieringsbronnen. Dit met het oog op het behoud van de langetermijnfinancieringspositie en het liquiditeitsprofiel van de bank. We nemen te allen tijde de wettelijke voorschriften in acht.

Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Daarnaast trekt de bank financiering aan via de kapitaalmarkt. Omdat we streven naar diversificatie van financieringsbronnen op de kapitaalmarkt, gebruiken we verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type beleggers.

De bank financiert zichzelf op de kapitaalmarkt langer dan één jaar via:

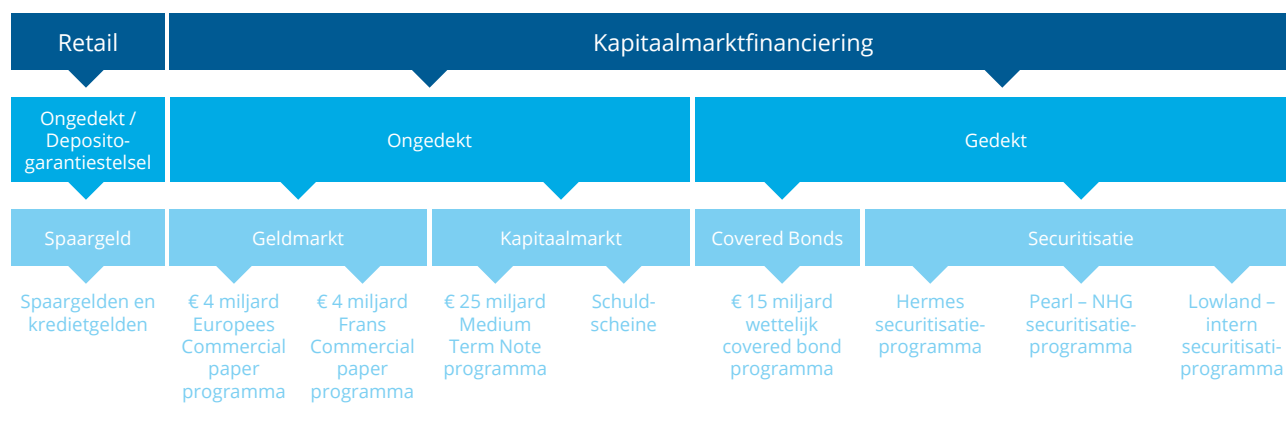
- senior ongedekte financiering;
- (hypothecaire) securitisaties (RMBS);
- gedekte obligaties;
- achtergestelde leningen.

Onder het gedekte obligatieprogramma kunnen we naast publieke gedekte obligaties ook onderhandse obligaties uitgeven. Verder kunnen we langetermijnfinanciering verkrijgen met onze liquide activa als onderpand, bijvoorbeeld in een repotransactie.

Voor financieringen korter dan één jaar financiert de bank zichzelf op de geldmarkt met haar Europese en Franse Commercial Paper-programma's.

In onderstaand overzicht per eind 2017 zijn de verschillende publieke financieringsprogramma's (inclusief maximale volume) weergegeven waarover de bank kan beschikken. In aanvulling daarop zijn andere belangrijke financieringsbronnen weergegeven.

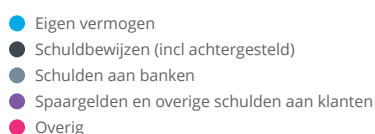
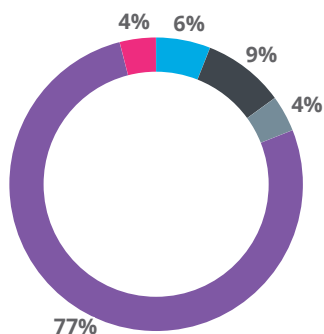
Financieringsinstrumenten



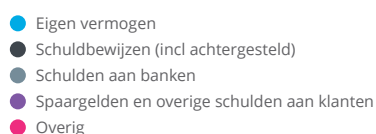
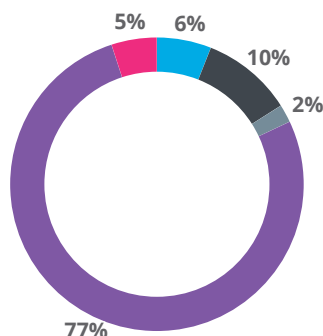
Via onze verschillende merken trekken we termijndeposito's, direct opvraagbaar spaargeld en rekening-courantsaldi van particuliere klanten aan. Bovendien financieren we onszelf met spaartegoeden en rekening-courantsaldi van mkb-klanten. In 2017 daalde de van klanten afkomstige financiering naar € 45,7 miljard, van € 46,2 miljard ultimo 2016. Deze daling was in belangrijke mate het gevolg van de overdracht van beleggingsrekeningen aan NIBC Bank.

Onderstaande diagrammen geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva per eind 2017 en 2016 en is gebaseerd op de boekwaarde. Het percentage van onze financiering dat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten bestaat bedroeg 77%; zowel eind 2017 als eind 2016.

Samenstelling vermogen en schulden 2017: € 60,9 miljard



Samenstelling vermogen en schulden 2016: € 61,6 miljard



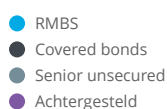
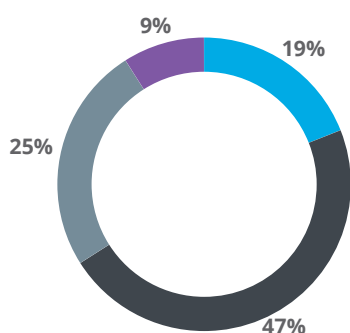
De wijziging in de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2017 (van € 7,4 miljard naar € 5,8 miljard) was voornamelijk het gevolg van de aflossing van:

- gedekte obligaties (€ 1,7 miljard);
- schuldbewijzen onder de Hermes XVIII securitisatie (€ 0,5 miljard);
- senior ongedekte financiering (€ 0,4 miljard).

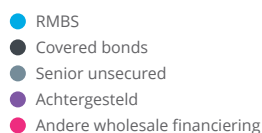
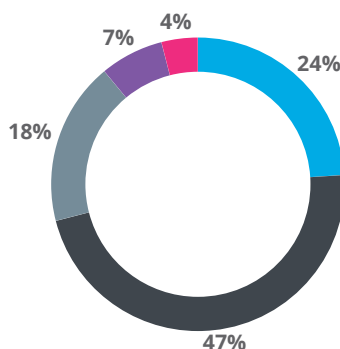
Daartegenover stond de uitgifte van:

- publieke en onderhandse gedekte obligaties van € 0,9 miljard;
- publieke uitgifte van € 0,5 miljard senior ongedekte schuldbewijzen.

Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 2017: € 5,8 miljard



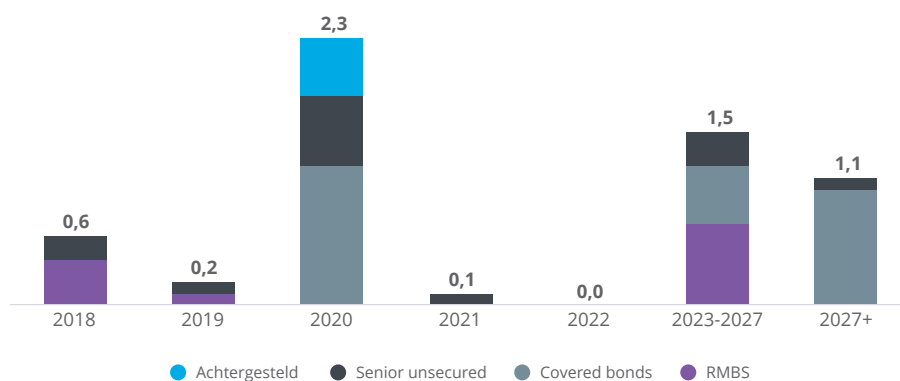
Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 2016: € 7,4 miljard



De figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar ultimo 2016 en 2017. In de balans is deze kapitaalmarktfinanciering opgenomen onder schuldbewijzen, schulden aan banken en overige schulden aan klanten. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de nominale waarde van de (afgedekte) posities. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in de balans, die hoofdzakelijk is gebaseerd op de geamortiseerde kostprijs.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat deze financieringen op de eerst mogelijke data worden afgelost. De verwachting is dat we in 2018 met name senior niet-preferente obligaties en gedekte obligaties 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 looptijd. De netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per looptijd geven een indicatie van:

- het liquiditeitsrisico;
- de verplichtingen die mogelijk niet tijdig kunnen worden voldaan uit de instroom.

In de tabellen hieronder is het liquiditeitsprofiel van de bank ultimo 2017 en 2016 weergegeven op basis van de contractuele resterende looptijd. De kasstromen zijn niet verdisconteerd. De direct opvraagbare spaargelden en creditgelden staan in de kolom '< 1 maand'. In de tabellen houden we de contractuele looptijd aan zonder rekening te houden met gedragstypische aspecten.

Bij het balansmanagement houdt de bank 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 hanteren 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 ook gestorte en ontvangen onderpandbedragen opgenomen die zijn gerelateerd aan derivatentransacties. De toedeling van deze onderpandbedragen over de looptijdcategorieën vindt plaats conform de looptijdindeling van de derivatentransacties.

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2017 Audited EDTF 20

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Totaal
ACTIVA							
Beleggingen	101	-	433	1.607	2.953	-	5.094
Derivaten	131	83	71	280	510	-	1.075
Vorderingen op klanten	531	61	473	2.337	46.069	-149 ¹	49.322
Vorderingen op banken	2.091	38	78	100	336	-	2.643
Overige activa	2.382	-	20	164	-	192	2.758
Totaal activa	5.236	182	1.075	4.488	49.868	43	60.892
PASSIVA							
Eigen vermogen	-	-	-	-	-	3.714	3.714
Achternestelde schulden	-	-	-	498	-	-	498
Schuldbewijzen	526	62	308	1.694	2.310	-	4.900
- waarvan <i>senior unsecured</i>	-	-	28	631	160	-	819
- waarvan <i>covered bonds</i>	-	-	21	996	1.438	-	2.455
- waarvan <i>RMBS</i>	376	-	-	67	711	-	1.154
- waarvan <i>CP/CD (korte termijn)</i>	150	62	260	-	-	-	472
Derivaten	225	71	146	186	624	-	1.252
Spaargelden	32.055	73	224	2.351	1.872	-	36.575
- waarvan <i>direct opvraagbaar</i>	32.023	-	-	-	-	-	32.023
Overige schulden aan klanten	6.235	18	277	689	3.061	-	10.280
- waarvan <i>senior unsecured</i>	-	-	144	192	366	-	702
- waarvan <i>covered bonds</i>	-	-	-	269	78	-	347
Schulden aan banken	2.450	16	24	90	101	-	2.681
- waarvan <i>senior unsecured</i>	-	-	-	35	-	-	35
- waarvan <i>other wholesale</i>	-	-	-	-	-	-	-
- waarvan <i>secured (korte termijn)</i>	2.264	-	-	-	-	-	2.264
- waarvan <i>overig</i>	186	16	24	55	101	-	382
Overige passiva	822	-	14	27	84	45	992
Totaal passiva	42.313	240	993	5.535	8.052	3.759	60.892

1 Dit betreft de voorziening op vorderingen op klanten.

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2016 Audited EDTF 20

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Totaal
ACTIVA							
Beleggingen	723	255	78	1.425	3.489	-	5.970
Derivaten	106	66	76	452	833	-	1.533
Vorderingen op klanten	662	130	322	2.144	45.576	-214 ¹	48.620
Vorderingen op banken	1.305	507	139	291	676	-	2.918
Overige activa	1.948	-	145	228	-	226	2.547
Totaal activa	4.744	958	760	4.540	50.574	12	61.588
PASSIVA							
Eigen vermogen	-	-	-	-	-	3.561	3.561
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
- waarvan secured (korte termijn)	724	-	-	-	-	-	724
- waarvan overig	79	13	15	90	168	-	365
Overige passiva	909	-	13	26	81	66	1.095
Totaal passiva	39.999	1.272	2.381	5.882	8.427	3.627	61.588

1 Dit betreft de voorziening op vorderingen op klanten.

De tabellen hieronder geven een verbijzondering van de bovenstaande liquiditeitstypische profielen voor financiële verplichtingen en derivaten op de passivazijde van de balans ultimo 2017 en 2016. Deze tabellen bevatten bovendien ook de gerelateerde toekomstige kasstromen, zoals rentebetalingen (deze zijn niet verdisconteerd).

Vervalkalender financiële verplichtingen 2017 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achtergestelde schulden	-	-	19	538	-	557
Schuldbewijzen	527	64	363	1.761	2.489	5.204
Spaargelden	32.170	73	316	2.587	1.957	37.103
Overige schulden aan klanten	6.667	38	333	842	3.127	11.007
Schulden aan banken	2.450	16	25	90	101	2.682
Totaal	41.814	191	1.056	5.818	7.674	56.553

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	31.852	130	616	2.484	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
Totaal	39.943	1.292	2.659	5.761	7.541	57.196

Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2017 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	110	52	287	474	131	1.055
Valutacontracten	134	50	11	2	-	197
Totaal	245	102	298	476	131	1.252

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
Totaal	105	78	340	825	512	1.860

3.9.7 Credit ratings

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

In 2017 stegen de credit ratings voor senior unsecured schuld van de Volksbank bij S&P en Fitch met één notch naar A-. De verbetering werd gedreven door sterkere stand-alone ratings oftewel een betere intrinsieke kredietwaardigheid. Met A-bereikten de ratings van de bank bij zowel S&P als Fitch het hoogste punt sinds de financiële crisis. De credit rating bij Moody's bleef in 2017 onveranderd.

RATINGAMBITIE

De Volksbank streeft naar lange termijn ratings die passen bij het solide bedrijfsprofiel van de bank door middel van sterke stand-alone ratings, waar mogelijk ondersteund door additionele verhogingen als gevolg van een verbeterde balansstructuur. Om dit laatste te bereiken is de Volksbank voornemens haar kapitaalbasis verder te versterken en te diversifiëren. Essentieel voor sterke stand-alone ratings is een verdere stijging van ons marktaandeel hypotheek en een stabiele winstgevendheid.

VERANDERING RATINGS IN CHRONOLOGISCHE VOLGORDE

Op 7 juni 2017 verhoogde S&P de lange termijn rating van de Volksbank met één notch van BBB+ (outlook: positief) naar A- met een stabiele outlook. De korte termijn rating bleef onveranderd op A-2. De verhoging van de rating was volgens S&P het gevolg van een geleidelijk herstel van de commerciële franchise van de bank en de versterkte voorspelbaarheid van haar inkomsten. De verhoging is tevens gebaseerd op de verwachting dat de hypotheekportefeuille in de komende twee jaar marginaal zal groeien met behoud van de marges en solide gekapitaliseerd zal blijven.

Op 15 september 2017 werd de stabiele outlook door S&P bijgesteld naar positief. Deze bijstelling weerspiegelt de visie van S&P dat Nederland een brede economische groei doormaakt, gekoppeld aan een merkbaar herstel van de huizenmarkt en een verbeterende markt voor commercieel vastgoed. Ondanks de hoge brutoschuld in de economie, is S&P van mening dat de economische onevenwichtigheden teruglopen, wat in het algemeen positief is voor banken.

Op 24 november 2017 verhoogde Fitch de rating van de Volksbank met één notch van BBB+ (outlook: positief) naar A- met een stabiele outlook. De korte termijn rating bleef onveranderd op F2. De upgrade reflecteerde de sterke financiële kerncijfers en de verwachting van Fitch dat deze behouden blijven in de komende jaren.

Credit ratings voor senior unsecured schuld



S&P

Lange termijn rating
A-

Outlook
Positief

Korte termijn rating
A-2



MOODY'S

Lange termijn rating
Baa1

Outlook
Positief

Korte termijn rating
P-2




FITCH

Lange termijn rating
A-

Outlook
Stabiel

Korte termijn rating
F2

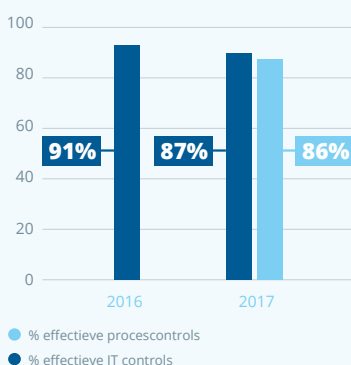
3.10 Niet-financiële risico's EDTF 2 EDTF 3 EDTF 31

 De impact van de niet-financiële risico's kan groot zijn. Wij onderkennen het belang daarvan en meten continu de resultaten van proces- en systeem-beheersing als basis voor verdere verbetering.

Niet-financiële risico's



Procesbeheersing




99,97%
Gemiddelde beschikbaarheid geld- en betaalautomaten tussen 6:00 en 00:30 in 2017

Naast financiële risico's loopt de Volksbank ook niet-financiële risico's veroorzaakt door interne factoren en externe ontwikkelingen, zoals beschreven in paragraaf 3.3 Toprisico's. Daaruit blijkt dat de invloed van de niet-financiële risico's alsmat groter wordt, onder meer door een moeilijker te voorspellen en veranderende markt, politieke ontwikkelingen en 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

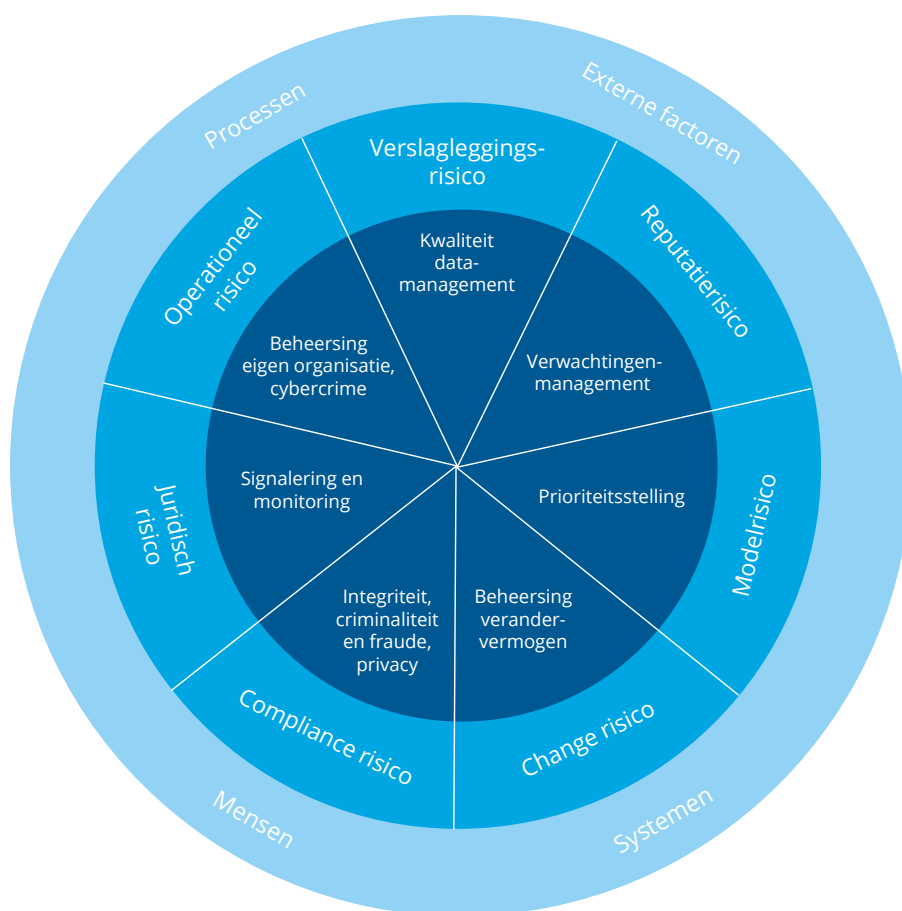
Het niet-financiële risico hebben we onderverdeeld in zeven risicotypen: operationeel, verslagleggings-, compliance-, model-, juridisch, reputatie- en verander(change)risico.

Het beheren en beheersen van de niet-financiële risico's krijgt van het management veel aandacht. 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 compliancerisico mag bij deze ontwikkelingen niet worden onderschat: de strengere wet- en regelgeving waaraan we willen en moeten voldoen en het efficiënt voorzien in de groeiende informatiebehoefte van toezichhouders. De omvang van de risico's wordt continu gemeten en beoordeeld door het risicocomité (NFRC). Dit comité richt zich op de mate waarin niet-financiële risico's invloed hebben op de realisatie van de doelstellingen, zowel op operationeel als financieel gebied. Tevens beoordeelt het comité de voorgestelde maatregelen die tot doel hebben binnen de vastgestelde risicotolerantie te blijven. Zie daarvoor paragraaf 3.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren.

3.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden [EDTF 31](#) [EDTF 32](#)

In deze paragraaf benoemen we afzonderlijk de zeven risicotypen van de niet-financiële risico's. Daarbij gaan we in op belangrijke ontwikkelingen in 2017.

Risicothema's



- 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 dat ontstaat als gevolg van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van gebeurtenissen van buitenaf.

We zetten in op een bedrijfsvoering, waarbij we de risico's op een verantwoorde wijze beheren en beheersen. Daarbij horen effectieve en efficiënte processen die hoge kwaliteit garanderen aan onze klanten en eenvoudig zijn uit te voeren door onze medewerkers. Hiervoor hebben we onze processen gestroomlijnd naar waardeketens. Onze verbetercyclus is er met name op gericht om foutenpercentages zo klein mogelijk te maken en aantoonbaar 'in control' te zijn. Hiervoor maken we gebruik van een aantal instrumenten waaronder het incidentmanagement, dat in 2017 verder is geprofessionaliseerd. Middels dit proces identificeren we fouten die we in de bedrijfsvoering maken en leren we van onze fouten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Hiermee past het operationeel risico binnen de risicobereidheid van de bank.

Lijnmanagers zijn vanuit hun eigen aandachtsgebied verantwoordelijk voor het analyseren en beheersen van de risico's. Binnen het lijnmanagement zijn Business Risk Managers aangesteld. Deze risicomangers adviseren, faciliteren en

begeleiden het management bij het beheren van niet-financiële risico's, dit in nauwe samenwerking met andere eerste- en tweedelijns risicoafdelingen.

Een beheerste organisatie houdt ook in dat we beschikken over een veilig, efficiënt en solide 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.

Ontwikkelingen in 2017

In 2017 hebben we verdere stappen gezet in het professionaliseren van het risicobeheer binnen het lijnmanagement. Dit komt tot uiting in het Self Assessment dat binnen de Volksbank jaarlijks wordt gehouden, uitgevoerd door zowel de eerste- als tweedelijns afdelingen. Bij het Self Assessment wordt ook het proces beoordeeld waarin incidenten worden geïdentificeerd, vastgelegd en geanalyseerd. In 2017 is dit verder ontwikkeld door vernieuwde procesbeschrijvingen en een ondersteunende IT-applicatie.

CYBER RESILIENCE

Er wordt doorlopend geïnvesteerd in de versterking 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 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 2017

In 2017 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 was 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 zijn de cybercrimeprocessen verder geprofessionaliseerd. Daarbij wordt de informatie die de bank ontvangt over nieuwe cyberdreigingen op een uniforme wijze verwerkt. Hierdoor ontstaat er een beter beeld van de cyberrisico's en kan er een gericht actie worden ondernomen om de dreiging af te wenden. Op het gebied van bewustzijn hebben we verschillende acties ondernomen om de kennis omtrent cybercrime voor zowel klanten als interne medewerkers te verhogen.

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 stakeholders.

Aandachtsgebied

We streven een betrouwbare interne en externe informatieverschaffing na. De afgelopen periode hebben we meerdere projecten uitgevoerd die als doel hebben om het inzicht in de processen en de interne beheersing te verbeteren, zodat het risico op onjuistheden of onvolledigheden in de rapportage goed wordt beheerst. Dit zijn met name het Waardestroommanagement project, het Integrated Control Framework en Data Management. Data Management is hierbij cruciaal. Enerzijds vormen 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.

Ontwikkelingen in 2017

De Volksbank heeft geïnvesteerd in de genoemde projecten en over 2017 is hiermee een verdere verbetering van de beheersing gerealiseerd. Dit uit zich met name in de opzet en uitkomsten van control testing in de rapportageketens.

De effectiviteit van de processen rondom financiële en niet financiële verslaglegging is echter op dit moment niet optimaal, aangezien de beheersing van deze processen functioneel is ingericht en nog niet integraal over de organisatie loopt. In 2018 gaan wij door met het adresseren van genoemde verbeterpunten.

COMPLIANCERISICO

Het compliancerisico 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. Dit 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. Dit vormt samen met de interne gedragscode 'Gezond Verstand Gezond Geweten' en de belofte die met de Bankierseed is gedaan, de leidraad voor onze medewerkers in hun contact met de klant. Indien handelingen van onze medewerkers leiden tot een vertrouwensbreuk met de bank of haar klanten vindt onderzoek plaats en beoordeelt de interne Sanctie Commissie of en welke maatregelen worden opgelegd. Indien vereist, wordt dit gemeld bij de toezichthouders of de Stichting Tuchtrect Banken.

Ontwikkelingen in 2017

We hebben in 2017 de gedragsregels verder uitgebouwd. Bankieren met de menselijke maat betekent ook dat de bank vertrouwen geeft aan de medewerkers. Ze worden daarbij ondersteund door een uitbreiding van de gedragscode die een kader geeft aan medewerkers hoe ze kunnen omgaan met de dilemma's die ze in hun werk tegenkomen.

In het jaarlijkse medewerkers onderzoek (MO) zijn ook in 2017 vragen gesteld over integriteit. De score op integriteit is licht verbeterd ten opzichte van 2016. Uit het MO-onderzoek is ook als positieve uitschieter naar voren gekomen dat medewerkers voldoende ruimte ervaren om beslissingen te kunnen nemen. En dat ze door hun leidinggevenden worden gestimuleerd om zich persoonlijk te ontwikkelen en integer te kunnen werken. Dit past bij het Manifest van de Volksbank en de vier elementen van de gedeelde waarde (klant, maatschappij, medewerkers, aandeelhouder). In datzelfde onderzoek zijn vragen gesteld over de samenhang tussen cultuur, houding en gedrag. Hieruit bleek dat de medewerkers goed omgaan met het spanningsveld tussen de werkwaarde 'toon lef' en naleving van wet- en regelgeving.

INTEGERE PRODUCTEN

Transparante en eerlijke producten passen bij de normen en waarden van de Volksbank. We richten ons daarom op vereenvoudiging van het productenpalet en zorgen ervoor dat onze reclame-uitingen duidelijk en eenvoudig zijn. Daarom staat het belang van de klant op de eerste plaats bij zowel de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten als de beoordeling van bestaande producten.

We toetsen op de uitgangspunten van het Manifest, inzichten op basis van maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving.

KLANTINTEGRITEIT, CRIMINALITEIT, FRAUDE EN CORRUPTE

De Volksbank onderhoudt relaties met een groot aantal klanten. Het is voor ons van belang dat we de klant goed kennen. Hierdoor kunnen we passende producten aanbieden en voorkomen we dat een relatie wordt aangegaan met personen of organisaties waarmee volgens wet en regelgeving (Wft, Sanctiewet) geen overeenkomst mag worden gesloten. Ook hecht de Volksbank groot belang aan het voorkomen en bestrijden van fraude en criminaliteit. Om dit te bereiken hanteren we voor iedere klant het Customer Due Diligence (CDD) protocol en is er een continue transactiemonitoring. Op het gebied van betalingsverkeer zijn medewerkers en monitoring- en detectiesystemen steeds sneller en beter in staat frauduleuze of gesanctioneerde transacties te herkennen. Indien nodig worden verdachte transacties gemeld bij de autoriteiten.

Ontwikkelingen in 2017

In 2016 zijn verschillende initiatieven gestart om met de integriteit van de klant samenhangende processen aan te passen aan de (gewijzigde) wet- en regelgeving.

In lijn met de vaststelling dat compliance risico enigszins boven de risicobereidheid van de bank ligt, zijn in 2017 aanvullende maatregelen geïmplementeerd waarmee de beheersing op het gebied van klantacceptatie en transactiemonitoring is aangescherpt. Er zijn acties genomen op het gebied van detectie en controle van klanten, rekeningen en transacties om te voorkomen dat de bank en haar producten worden misbruikt voor verkeerde doeleinden zoals witwassen, terrorismefinanciering en fraude. Hierbij is onder andere een nieuw monitoringsysteem in gebruik genomen en zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de detectiescenario's. Deze verbeteringen komen in belangrijke mate tegemoet aan de eerder met DNB afgestemde maatregelen, na een door DNB opgelegde bestuurlijke boete van € 500.000 wegens het niet onverwijld melden van ongebruikelijke transacties. Verdere maatregelen worden getroffen om de effectiviteit van procedures en systemen op het gebied van het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering te verhogen zodat het integriteitsrisico op dit gebied voor de Volksbank bij voortduring adequaat gemitigeerd wordt. Hiermee zal naar verwachting tevens volledig worden voldaan aan de door DNB opgelegde maatregelen. Bovendien blijft de bank jaarlijks haar beleid op het gebied van klantintegriteit aanpassen op basis van nieuwe regelgeving.

Om de risico's voor de bank, maar vooral voor de samenleving, te beheersen die ontstaan door ram- en plofkraken op geldautomaten, heeft de Volksbank de geldautomaten in de directe nabijheid van woningen verwijderd of verplaatst. De geldautomaten die nog op risicolocaties staan, zijn voorzien van extra beveiliging. Hierbij houden we rekening met het spanningsveld tussen enerzijds onze verantwoordelijkheid om contant geld beschikbaar te houden in de maatschappij en anderzijds de veiligheid van omwonenden. De Volksbank staat in nauw contact met andere banken en opsporingsinstanties om relevante informatie uit te wisselen.

MODELRSICO

Het gebruik van economische modellen introduceert onzekerheid, omdat het een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid betreft. Modelrisico is het risico dat modellen verkeerde uitkomsten geven, of het risico dat modellen verkeerd worden gebruikt of geïnterpreteerd. De Volksbank streeft ernaar modelrisico te beperken, onder andere door middel van helder beleid met betrekking tot modelrisico.

In dit modelrisicobeleid wordt een duidelijke verdeling beschreven van de activiteiten rondom het ontwikkelen, gebruik en onderhoud van modellen. Zo werkt de afdeling Modelling aan het verbeteren van bestaande en het ontwikkelen van nieuwe, meer geavanceerde modellen. Daarnaast valideert de onafhankelijke afdeling Model Validatie alle modellen. Bij deze validaties wordt het modelrisico in kaart gebracht en worden voorstellen gedaan voor verbeteringen.

Ontwikkelingen in 2017

In lijn met de vaststelling dat model risico enigszins boven de risicobereidheid van de bank ligt, zijn in 2017 verschillende verbeteringen doorgevoerd op bestaande modellen. Zo is bijvoorbeeld PHIRM, het kredietmodel voor onze hypotheekportefeuille, uitgebreid met een raamwerk voor het bepalen van de onnauwkeurigheid in onze schattingen. Door de oorzaken van de onnauwkeurigheden in kaart te brengen, is de Volksbank beter in staat het kapitaal te berekenen in overeenstemming met de regelgeving. De wijzigingen in PHIRM, inclusief het raamwerk, zijn voorgelegd aan de toezichthouder. De opmerkingen die we hebben gekregen verwerken we in 2018.

Om te voldoen aan de vereisten van IFRS 9 zijn er ook enkele nieuwe modellen ontwikkeld om de voorzieningen voor hypotheekleningen en andere leningen te bepalen. Verder hebben we een nieuw model dat de liquiditeits-typische looptijd van de direct opvraagbare tegoeden bepaalt.

Ten slotte is ook het beleid met betrekking tot modelrisico binnen de Volksbank verder uitgebreid. Zo zijn richtlijnen opgesteld voor het ontwikkelen en gebruiken van zogenoemde expertmodellen, die vooral zijn gebaseerd op input van experts in plaats van historische data. Daarnaast zijn er gestandaardiseerde tests gedefinieerd die zullen leiden tot een consistente beoordeling van modellen binnen de Volksbank.

JURIDISCH RISICO

Onder juridisch risico verstaat de Volksbank het risico dat we ons niet houden aan afspraken uit overeenkomsten die we hebben gesloten met anderen, zoals onze klanten. Of dat wij de op ons toepasselijke wet- en regelgeving niet naleven, dan wel dat sprake is van een onvoorziene interpretatie daarvan. Verder is er ook het risico van niet-contractuele aansprakelijkheid. Als een juridisch risico zich manifesteert, kan dit resulteren in financieel verlies, sancties opgelegd door de toezichthouder of reputatieschade.

Bij het juridische risico gaat het niet alleen om de strikt juridische norm, het naleven van (contractuele) verplichtingen of wet- en regelgeving. Tegenwoordig gaat het – met name in de financiële sector – ook om de maatschappelijke norm die leidt tot (niet verwachte) interpretatie van wet- en regelgeving of ongeschreven regels. Hierin onderkent de bank het risico als onvoldoende met de invloed van belangen- en claimorganisaties rekening wordt gehouden. Deze maatschappelijke norm is uitdrukkelijk onderdeel van het juridisch risico binnen de Volksbank.

Het juridisch risico wordt daarom door de Volksbank niet alleen beperkt tot de (bank)balans, maar wordt ook beoordeeld vanuit haar strategie van de gedeelde waarde. Juridisch risicomangement dient gericht te zijn op het creëren van waarde voor de klant, de maatschappij, de medewerker en de aandeelhouder door de juiste balans te vinden tussen de juridische norm en de maatschappelijke norm.

Ontwikkelingen in 2017

De risico-indicatoren die in 2016 zijn opgesteld om het juridisch risico weer te geven zijn het afgelopen jaar op onderdelen verbeterd. Daardoor wegen kwalitatieve signalen nadrukkelijker naast de kwantitatieve elementen mee. We verwachten daarmee sneller en beter in staat te zijn om de trends in het juridische landschap, die mogelijk duiden op onvoorziene interpretaties of op andere wijze kunnen leiden tot een aansprakelijkheid van de Volksbank, waar te nemen.

In het afgelopen jaar zijn de gebruikte kaders voor juridische risico-beheersing vastgelegd in een Risk Management Policy (RMP). Hierin staan de belangrijkste middelen, processen en rapportages beschreven die onderdeel vormen van de juridische beheersmaatregelen van de Volksbank.

In de toelichting op de niet uit de balans blijvende verplichtingen geven we een overzicht van juridische procedures waar de Volksbank bij betrokken is.

In paragraaf [2.2 Ontwikkelingen in wet- en regelgeving](#) geven we een toelichting op actuele veranderingen in wet- en regelgeving.

REPUTATIERISICO

Het reputatierisico is het risico op reputatieschade, waardoor het vertrouwen in de bank door klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichthouders wordt aangetast. Als de bank bijvoorbeeld onvoldoende in staat is om de klanten te bewegen hun huis te verduurzamen dan bestaat het risico dat de bank de doelstelling als klimaatneutrale bank in 2030 niet realiseert. Reputatieschade kan daarvan het gevolg zijn.

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.

Ontwikkelingen in 2017

Sinds 1 januari 2017 gebruiken we onze nieuwe naam, de Volksbank. Dat heeft gevolgen voor onze bekendheid; de buitenwereld moet de nieuwe naam leren kennen. Dat zien we aan de scores in het reputatiemeetmodel, RepTrak®. Het is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We benchmarken hiermee onze scores, en we doen trendanalyses. Om de reputatie als klimaatneutrale bank te ondersteunen zijn in 2017 diverse initiatieven gestart, waaronder de zonnepaneelactie van BLG Wonen en de Slim Wonen Wijzer van SNS.

CHANGE RISICO

Change risico is het risico dat de Volksbank strategische doelen niet (tijdig) behaald of niet tijdig voldoet aan wet- en regelgeving. Dit kan ontstaan door een gebrekkige opzet of implementatie van veranderingen in de organisatie. Ook kan dit risico zich openbaren door het maken van keuzes die niet zijn afgestemd met de strategische doelen, vanwege onvoldoende veranderkracht of benodigde competenties.

Ontwikkelingen in 2017

In 2017 is een aantal Huis op Orde-programma's waaronder ICF en WSM (Waarde Stroom Management) zover gevorderd dat in 2018 door de projectorganisatie decharge zal worden aangevraagd. Daarmee worden de projectmatig uitgevoerde activiteiten overgedragen aan en uitgevoerd door de lijn. Deze programma's dragen bij aan een beheerste bedrijfsvoering en hoger risicobewustzijn binnen de Volksbank. Het PERDARR-programma voor de implementatie van standaarden in de risicorapportageketens is afgerond. Andere programma's voor de implementatie van wet- en regelgeving zijn in de afrondende fase, zoals IFRS 9, of lopen door in 2018, zoals ons Privacy Programma. Om onze strategische doelstellingen te bereiken, hebben we in 2017 een aantal nieuwe veranderprogramma's toegevoegd aan het programma portfolio. Bijvoorbeeld op het gebied van Klantintegriteit en Transactiemonitoring.

De veranderprogramma's vergen veel capaciteit en kennis van onze organisatie waaronder die van een beperkte groep experts. Het risico dat de resultaten van onze veranderprogramma's niet tijdig worden behaald is dit jaar vergroot. Daarom is er in 2017 meer actieve sturing geweest vanuit de Directie en is onderzoek geweest naar de veranderkracht van onze organisatie. Het onderzoek geeft aan dat verbetering mogelijk is door een meer coherente aanpak, gerichte interventies en een goede vertaling van de strategische doelstellingen naar de dagelijkse praktijk.

De Volksbank kiest voor een aanpak waarin initiatieven decentraal worden bedacht, gerealiseerd en geïmplementeerd én centraal de aansluiting van de veranderkalender op de strategie wordt getoetst. De Directie van de Volksbank heeft een sturende rol naar haar eigen lijn om deze aanpak mogelijk te maken.

Om vast te stellen of we voldoen aan wet- en regelgeving is in 2017 een aantal onderzoeken uitgevoerd die hebben geleid tot betere beheersmaatregelen in onze processen. Het aantal onderzoeken in 2017 is minder geweest dan verwacht omdat hiervoor niet genoeg capaciteit was. In 2018 wordt dit verder ingevuld.

3.11 Bestuursverklaring Pillar 3

IN CONTROL STATEMENT

De Directie van de Volksbank 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 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 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 defence'-model met een duidelijke organisatiestructuur en bijbehorende verantwoordingstructuur, zoals is vastgelegd in bestuurlijke en risicocomités (zie ook paragraaf [3.5.2 Risicogovernance](#)).

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 2017 heeft de Directie de strategische, operationele, financiële, verslaggeving en compliance risico's getoetst, zoals onder meer 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 Risicogovernance](#). 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 2017 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 2018.

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 heeft in 2017 door de voortgang bij een aantal Huis op Orde projecten en de implementatie daarvan in de eerste lijn, zoals beschreven onder change risico, de beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering op een hoger peil gebracht. De gerealiseerde verbeteringen hebben met name betrekking op de inrichting en verantwoording over interne beheersing, de verbetering van de kwaliteit van met name Finance en Risk data, het beheer en de beheersing 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.

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 2017 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 2017 van de Volksbank 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 2017 en het resultaat en in de consolidatie opgenomen ondernemingen;
- Het jaarverslag 2017 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 2017 zijn de voornaamste risico's waarmee de Volksbank wordt geconfronteerd, beschreven.

Utrecht, 7 maart 2018

DIRECTIE

Maurice Oostendorp (voorzitter)
Annemiek van Melick
Alexander Baas
Jeroen Dijst

4 Bericht van de Raad van Commissarissen

Samenstelling raad van commissarissen

De raad van commissarissen van de Volksholding (de RvC) bestond op 31 december 2017 uit Jan van Rutte (voorzitter), Sonja Barendregt-Roojers, Charlotte Insinger, Monika Milz en Ludo Wijngaarden. Conform het rooster van aftreden wijzigde in 2017 en wijzigt in 2018 de samenstelling van de RvC. In de gecombineerde algemene vergadering van aandeelhouders van de Volksbank N.V. en de Volksholding B.V. (de AVvA) van 20 april 2017 is Jos Nijhuis teruggetreden als lid van de RvC en voorzitter van de Audit Commissie (de AC). In de AVvA van 19 april 2018 zullen Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden aftreden.

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 2017 heeft de RvC, naast de rol van toezichthouder, ook de rol van werkgever, adviseur en sparring partner van de Directie vervuld.

Vergaderingen

In 2017 kwamen de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding al dan niet in gecombineerde vorm elf keer bijeen. Vrijwel elke vergadering werd door alle leden van de RvC bijgewoond met een overall aanwezigheidspercentage van 97%. De beschikbaarheid van de leden van de RvC voor tussentijds overleg was goed. Afwezigheid is beperkt gebleven tot onverwachte privéomstandigheden.

Bij de vergaderingen van de RvC zijn de leden van de Directie vaste gasten. De RvC vergadert het eerste uur van elke vergadering in besloten kring. In 2017 heeft er één (informele) vergadering plaatsgevonden zonder de aanwezigheid van de Directie. Tijdens deze vergadering is onder meer de (zelf)evaluatie van de RvC en de beoordeling van de leden van de Directie besproken.

Voor meer informatie verwijzen we naar paragraaf 5.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen van dit jaarverslag.

Onderwerpen in 2017

In 2017 is tijdens de gecombineerde vergaderingen van de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding onder meer aandacht besteed aan:

Strategie

Om een onderscheidende positie binnen het Nederlandse bankenlandschap te verwerven en te behouden heeft de Volksbank een aantal operationele en structurele uitdagingen. Binnen de drie pijlers van de strategie worden deze uitdagingen geadresseerd. Deze pijlers bestaan uit:

1. Versterking van onze maatschappelijke identiteit;
2. Vereenvoudiging en verbetering van de efficiency in onze bedrijfsvoering;
3. Implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser.

De raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding hebben bij de aanscherping van de strategie de rol vervuld van sparring partner. Daarnaast is de aangescherpte strategie goedgekeurd en de implementatie ervan gemonitord.

Governance van de Volksholding en de Volksbank

De raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank zijn nauw betrokken bij de constructieve dialoog van de Directie met NLFi en de minister van Financiën over de toekomst van de Volksbank. Momenteel wordt onderzocht welke governancestructuur het beste past bij de strategie van de Volksbank. Ook worden de opties verkend op welke wijze de gedeelde waarde ambitie in de governancestructuur van de Volksbank tot uiting kan komen. De raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank worden door de Directie op actieve wijze betrokken bij deze verkenning.

Kwaliteitsborging van het toezicht

Permanente-educatiesessies dragen bij aan vergroting en waar nodig verbreding van de deskundigheid van de RvC. In 2017 heeft de RvC, samen met de Directie, drie permanente-educatiesessies gevolgd over actuele onderwerpen binnen de Volksbank en de financiële sector:

- Corporate Governance (onder andere de per 8 december 2016 gewijzigde Nederlandse Corporate Governance Code en de gevolgen voor de Volksbank);
- Follow the Money (witwassen en terrorisme financiering);
- Omkeren van het traditionele bankmodel (alle bouwstenen van de organisatie moeten bijdragen aan de klantervaring, samenwerken vanuit vertrouwen, Bankieren met de menselijke maat).

Jaarlijks evalueert de RvC haar eigen functioneren. Elke drie jaar wordt deze evaluatie uitgevoerd onder begeleiding van een externe adviseur.

In vervolg op de bespreking van de zelfevaluatie over 2016 heeft de RvC in 2017 vervolgsessies onder begeleiding van een externe adviseur gehouden. In die sessies heeft de RvC uitgebreid haar samenwerking besproken en ieders rol binnen het RvC team om de effectiviteit van het toezicht van de RvC verder te vergroten. Op 18 april 2017 hebben de raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank en de statutaire directies van de Volksholding en de Volksbank de samenwerking geëvalueerd. In deze bespreking zijn onder andere agendering en prioritering van onderwerpen, het pro-actief delen van dilemma's, het geven van feedback en de locatie van de diverse vergaderingen aan de orde geweest. In de vergadering van 14 december 2017 is de opvolging van de acties besproken en is geconcludeerd dat alle acties adequaat zijn opgevolgd.

In het licht van de voorziene wijzigingen in de RvC in april 2018 heeft de RvC besloten om de zelfevaluatie over 2017 in eigen regie te realiseren. Tijdens een informele vergadering van de RvC in februari 2018 heeft de RvC de uitkomsten uit de zelfevaluatie besproken. Ter voorbereiding hebben alle leden van de RvC aan de hand van een aantal stellingen scores gegeven aan het functioneren van de RvC. Ook vanuit de Directie is input gegeven op deze stellingen. De RvC heeft vervolgens gereflecteerd op de samenwerking en dynamiek tussen de leden van de RvC onderling en tussen de Directie en de RvC. Ook heeft de RvC de wijze waarop de RvC en de commissies van de RvC vergaderen geëvalueerd. De conclusie is dat de RvC goed functioneert, de vergaderingen van de RvC voldoende effectief zijn en dat alle leden van de RvC een adequate bijdrage leveren aan de verschillende rollen van de RvC. Uit de bespreking van de zelfevaluatie volgt ook een aantal verbeterpunten. De adviesrol van de RvC kan verbeteren door tijdens vergaderingen op een meer open wijze vragen te stellen. Daarnaast kan de RvC de werkgeversrol verder verdiepen. Door nog meer inzicht in het functioneren van de bestuurders te krijgen, kan het gemeenschappelijke beeld van de RvC bevestigd worden. Tot slot wil de RvC zich meer gaan inzetten voor een professionele talent management organisatie binnen de Volksbank.

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 en de statuten van de Volksbank hebben NLFI, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (het 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 worden, onder andere, de kwartaalcijfers en de evaluatie van de Directie en de RvC besproken. Ook wordt de AVvA gezamenlijk voorbereid. De AVvA heeft plaatsgevonden op 20 april 2017.

Op 14 september 2017 heeft de Tweede Kamer de voortgangsrapportage van NLFI over de strategie van de Volksbank ontvangen. Hierin wordt vermeld op welke wijze de Volksbank het afgelopen jaar verder invulling heeft gegeven aan de executie van de drie pijlers van de strategie Spot On. De identiteit van de Volksbank is verder versterkt (pijler 1). Er is een eerste aanzet gedaan om de organisatie eenvoudiger en efficiënter te maken (pijler 2). Er zijn voorzieningen getroffen en investeringen gedaan voor een duurzame kostenverlaging in de toekomst. Daarnaast heeft er in 2017 een herinrichting plaatsgevonden van processen en afdelingen die betrokken zijn bij innovatie, met als doel efficiënter en effectiever te kunnen opereren (pijler 3). Tevens is gewerkt aan concrete verbetering van de risicobeheersing, met name op het gebied van niet-financiële risico's. In de voortgangsrapportage van NLFI is ook aangegeven dat de Volksbank nu nog niet gereed is voor een exit. De Volksbank heeft volgens NLFI zeker nog twee tot drie jaar (gerekend vanaf medio 2016) nodig om optimale lange termijn waardecreatie te kunnen realiseren, voordat een besluit kan worden genomen over een eventuele privatisering.

Jaarrekening en dividendvoorstel

De jaarrekening 2017 is voorafgaand aan publicatie besproken in (gecombineerde) vergaderingen van de statutaire directies van de Volksholding en de Volksbank en de raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank. EY, de externe accountant van de Volksholding in 2017, heeft op 7 maart 2018 een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2017 afgegeven. Op 7 maart 2018 heeft de RvC de jaarrekening goedgekeurd in een gecombineerde vergadering van de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding. In deze vergadering heeft de RvC ingestemd met het voorstel van de Directie om een dividend uit te keren van € 190 miljoen aan haar enige aandeelhouder NLFI.

5 Corporate governance

5.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie

Samenstelling Directie

De raad van commissarissen van de Volksholding (de RvC) stelt in overleg met de Directie een profielschets voor de Directie op. Deze profielschets beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit en beschikbaarheid van (de leden van) de Directie. Daarnaast vermeldt deze profielschets relevante aspecten van diversiteit, zoals nationaliteit, leeftijd, geslacht en achtergrond inzake opleiding en beroepservaring. De profielschets voor de Directie wordt daarna vastgesteld door de AVvA en geplaatst op de website van de Volksbank.

Op de pagina hierna volgt detailinformatie over de individuele leden van de Directie per 31 december 2017.

Er is sprake van een personele unie tussen de Volksbank en de Volksholding. Hierdoor bestaan de statutaire directies en de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding uit dezelfde personen.

Benoeming Directie

De AVvA 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 AVvA. De AVvA schorst of ontslaat een lid van de Directie. Daarnaast is de RvC bevoegd om een lid van de Directie te schorsen.

Rob Langezaal is per 1 januari 2018 terug getreden uit de Directie. Het wervingsproces voor zijn vervanging is nog niet afgerond.

Samenstelling per 31 december 2017

Naam	Benoeming tot
Maurice Oostendorp	18 augustus 2019
Alexander Baas	1 oktober 2019
Rob Langezaal	1 januari 2018
Annemiek van Melick	1 oktober 2019
Jeroen Dijst	AVvA 2020 ¹

¹ Tot aan de datum van de AVvA in 2020.

Functioneren Directie

In de statuten van de Volksholding (de Statuten) staat een opsomming van de taken van de Directie en regels over het functioneren.

In aanvulling op de Statuten hebben NLFi, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (het MoU) ondertekend. Daarnaast staan in het reglement voor de Directie, net zoals in het MoU, aanvullende praktische afspraken over de manier waarop de Directie taken en bevoegdheden moet uitoefenen. De Statuten, het MoU en het reglement van de Directie zijn in 2017 niet gewijzigd.

De Directie vergadert indien er onderwerpen bestaan die vallen onder de besluitvorming van de Volksholding en besluit bij meerderheid van stemmen. Vanwege de personele unie vinden vergaderingen van de statutaire directies van de Volksbank en de Volksholding veelal gecombineerd plaats.

5.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen

Samenstelling Raad van Commissarissen (op 31 december 2017)



Van links naar rechts: Charlotte Insinger, Ludo Wijngaarden, Sonja Barendregt-Roojers, Monika Milz en Jan van Rutte

Jan van Rutte

1950 – Nederlandse nationaliteit

Jan van Rutte is op 30 september 2015 benoemd tot voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksholding. Zijn benoemingstermijn bij de Volksholding eindigt op de eerstvolgende AVvA na 1 november 2017. Een voorstel tot herbenoeming wordt geagendeerd voor de AVvA op 19 april 2018.

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 commissarissen PGGM N.V.
- 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

Tot 2013 was Jan werkzaam als CFO Group Holding bij ABN AMRO. In de periode van 2001 tot 2010 was hij bestuurslid van Fortis Bank Nederland en vanaf 2006 CEO. 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.

Sonja Barendregt-Roojers

1957 – Nederlandse nationaliteit

Sonja Barendregt-Roojers is per 1 september 2017 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Haar benoemingstermijn eindigt op de eerstvolgende AVvA na 1 september 2021.

Daarnaast is zij deskundige accountantsexamens bij de Erasmus School of Accounting & Assurance.

Sonja was tussen 1 januari 1998 en 1 juli 2017 partner bij PwC, gespecialiseerd in de financiële sector. Vanaf 1975 tot 1998 was Sonja werkzaam in diverse functies bij PwC en rechtsvoorgangers.

Charlotte Insinger

1965 – Nederlandse nationaliteit

Charlotte Insinger is op 30 september 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Haar benoemingstermijn eindigt op de AVvA op 19 april 2018.

Daarnaast is zij:

- Lid van de raad van commissarissen Vastned Retail N.V.
- Lid van de raad van commissarissen van PZEM N.V.
- Zelfstandig adviseur en interim lid van het bestuur van New Company Investment Holding B.V.
- Managing director Cerberus Global Investments B.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 op 30 september 2015 benoemd en op 20 april 2017 herbenoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Haar benoemingstermijn eindigt op de eerstvolgende AVvA na 20 april 2021.

Daarnaast is zij:

- 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.

Ludo Wijngaarden

1947 – Nederlandse nationaliteit

Ludo Wijngaarden is op 30 september 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van de Volksholding. Zijn benoemingstermijn eindigt op de AVvA op 19 april 2018.

Daarnaast is hij:

- Lid van de raad van bestuur van het DAK Intermediairscollectief
- Lid van het bestuur 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 Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 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 raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank. De profielschets beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit en beschikbaarheid van (de leden van) de RvC. Daarnaast vermeldt deze profielschets relevante aspecten van diversiteit, zoals nationaliteit, leeftijd, geslacht en achtergrond inzake opleiding en beroepservaring. Op 21 februari 2018 is er een specifiek diversiteitsbeleid vastgesteld voor de Volksbank. In de kern is het diversiteitsbeleid gericht op het erkennen en waarderen van - verschillen tussen - mensen, zowel klanten als medewerkers, voor een optimale bijdrage aan het realiseren van de strategie. Het diversiteitsbeleid is ook van toepassing op de RvC. Voor een beschrijving van het huidige diversiteitsbeleid (2017) en de resultaten hiervan zie paragraaf [2.6 Onze mensen](#).

De profielschets voor de leden van de raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksbank wordt vastgesteld door de AVvA en geplaatst op de website van de Volksbank. Bij een benoeming van een nieuw lid doet de RvC, rekening houdend met de profielschets, een voordracht aan de AVvA.

Benoeming RvC

De AVvA benoemt de voorzitter van de RvC en kan deze ontslaan of schorsen. De RvC kan daartoe aan de AVvA een voorstel doen. De AVvA 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 van de Volksbank. De AVvA schorst en ontslaat de leden van de RvC.

In het 4e kwartaal van 2017 is het wervingsproces gestart van twee nieuwe leden van de RvC in verband met de aflopende benoemingstermijnen van Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden. De Volksholding streeft er naar om de vacatures voor het einde van het 2e kwartaal van 2018 in te vullen.

Voor de AVvA op 19 april 2018 worden zowel het aftreden van Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden als de verlenging van de benoemingstermijn van Jan van Rutte geagendeerd.

Er is sprake van een personele unie tussen de Volksbank en de Volksholding. Hierdoor bestaan de statutaire directies en de raden van commissarissen van de Volksholding en de Volksholding uit dezelfde personen.

Naam	Uiterlijk aftreden op de 1e AVvA na
Jan van Rutte	1 november 2017
Sonja Barendregt-Roojers	1 september 2021
Charlotte Insinger	6 juni 2017
Monika Milz	20 april 2021
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 AVvA goedkeuring moet verlenen.

In aanvulling op de Statuten hebben NLFi, de Volksholding en de Volksbank een Memorandum of Understanding (het MoU) ondertekend. Daarnaast staan in het reglement voor de RvC, net zoals in het MoU, aanvullende praktische afspraken over de manier waarop de RvC taken en bevoegdheden moet uitoefenen.

De Statuten, het MoU en het reglement voor de RvC zijn in 2017 niet gewijzigd.

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 Volksholding en de Volksbank gecombineerd plaats.

Voor meer informatie over het functioneren van de RvC verwijzen we naar Hoofdstuk 4 Bericht van de Raad van Commissarissen.

5.3 Juridische structuur van de Volksholding

De Volksbank N.V. is een 100% dochtermaatschappij van de Volksholding B.V. Deze holding is een directe deelneming van Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI), die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat.

Op 29 december 2017 is Woningfonds B.V. gefuseerd met de Volksbank N.V., in lijn met het streven van de Volksbank N.V. om een zo eenvoudig mogelijke juridische structuur te hebben.

Het onderstaande overzicht betreft een weergave van alle 100% deelnemingen per 31 december 2017.

Structuur Holding



Voor meer informatie zie www.devolksbank.nl.

5.4 Stand van zaken EC-commitments

De Europese Commissie heeft een aantal voorwaarden en restricties gesteld aan de Volksholding en de Volksbank. Deze voorwaarden en restricties 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 staatseigendom 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. In het afgelopen jaar is door de Volksbank aan de commitment in voldoende mate invulling gegeven.

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 2017. Voor meer informatie over het beloningsbeleid van de Volksbank verwijzen we naar het jaarverslag van de Volksbank paragraaf 5.7. Zie de website www.devolkswagen.nl.

Jaarrekening

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 178

Geconsolideerde balans	178
Geconsolideerde winst- en verliesrekening	179
Geconsolideerd totaalresultaat	179
Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen	180
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	181

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 182

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening	182
Acquisities en verkopen	186
IFRS 9	186
1 Kas en kasequivalenten	191
2 Derivaten	191
3 Beleggingen	192
4 Vorderingen op banken	194
5 Vorderingen op klanten	195
6 Materiële vaste activa	197
7 Immateriële vaste activa	200
8 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen	201
9 Vennootschapsbelasting	202
10 Overige activa	203
11 Spaargelden	203
12 Overige schulden aan klanten	204
13 Schulden aan banken	204
14 Schuldbewijzen	205
15 Overige verplichtingen	208
16 Voorzieningen	208
17 Achtergestelde schulden	209
18 Niet uit de balans blijkende verplichtingen	210
19 Specifieke toelichting financiële instrumenten	213
20 Hedging en hedge accounting	220
21 Verbonden partijen	223
22 Overgedragen en bezwaarde activa	225
23 Gebeurtenissen na balansdatum	226
24 Netto rentebaten	227
25 Netto provisie en beheervergoedingen	228
26 Resultaat uit beleggingen	229
27 Resultaat financiële instrumenten	230
28 Overige operationele opbrengsten	230
29 Personeelskosten	231
30 Overige operationele lasten	232

31 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)	232
32 Belastingen	233
Dividend	233

ENKELVOUDIGE JAARREKENING 234

Enkelvoudige balans	234
Enkelvoudige winst- en verliesrekening	234
Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening	235

TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING 236

1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen	236
2 Eigen vermogen	236
3 Groepsmaatschappijen	237
4 Accountantskosten	238
Winst- en verliesbestemming	238

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	Toelichting ¹	31-12-2017	31-12-2016
ACTIVA			
Kas en kasequivalenten	1	2.180	2.297
Derivaten	2	1.075	1.533
Beleggingen	3	5.094	5.970
Vorderingen op banken	4	2.643	2.532
Vorderingen op klanten	5	49.322	48.620
Materiële vaste activa	6	67	73
Immateriële vaste activa	7	14	15
Uitgestelde belastingvorderingen	8	110	137
Vennootschapsbelasting	9	22	-
Overige activa	10	365	411
Totaal activa		60.892	61.588
PASSIVA			
Spaargelden	11	36.575	36.593
Overige schulden aan klanten	12	10.280	10.835
Schulden aan klanten		46.855	47.428
Schulden aan banken	13	2.681	1.446
Schuldbewijzen	14	4.900	5.696
Derivaten	2	1.252	1.861
Uitgestelde belastingverplichtingen	8	45	59
Vennootschapsbelasting	9	-	25
Overige verplichtingen	15	822	891
Voorzieningen	16	125	120
Achtergestelde schulden	17	498	501
Totaal overige schulden		10.323	10.599
Aandelenkapitaal		-	-
Overige reserves		3.385	3.212
Onverdeeld resultaat		329	349
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder		3.714²	3.561
Belang van derden		-	-
Totaal eigen vermogen		3.714	3.561
Totaal passiva		60.892	61.588

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 ¹	2017	2016
BATEN			
Rentebaten	24	1.423	1.623
Rentelasten	24	499	685
Netto rentebaten		924	938
Provisie en beheervergoedingen	25	104	108
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	25	55	51
Netto provisie en beheervergoedingen		49	57
Resultaat uit beleggingen	26	41	57
Resultaat financiële instrumenten	27	13	-20
Overige operationele opbrengsten	28	1	2
Totaal baten		1.028	1.034
LASTEN			
Personeelskosten	29	381	398
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa		21	22
Overige operationele lasten	30	201	222
Bijzondere waardeverminderingen	31	-24	-68
Overige lasten		-	1
Totaal lasten		579	575
Resultaat voor belastingen		449	459
Belastingen	32	120	110
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten		329	349
VERDELING:			
Nettoresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder		329	349
Nettoresultaat toewijsbaar aan belang derden		-	-
Nettoresultaat over de periode		329	349

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	2017	2016
POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Overige mutaties totaalresultaat	1	2
Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies	1	2
POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Mutatie cashflow hedgereserve	-8	-13
Mutatie herwaarderingen reële waardereserve	-34	21
Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies	-42	8
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-41	10

Totaalresultaat over de periode

in miljoenen euro's	2017	2016
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	329	349
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-41	10
Totaalresultaat over de periode	288	359
VERDELING:		
Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	288	359
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	-	-
Totaalresultaat over de periode	288	359

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	-	4.117	4	44	132	-1.085	349	3.561
Overboeking nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	214	-214 ³	-
Ongerealiseerde herwaarderungen	-	-	-	-4	-19	-	-	-23
Realisatie herwaarderungen via W&V	-	-	-	-4	-15	-	-	-19
Realisatie herwaarderungen via eigen vermogen	-	-	2	-	-	-1	-	1
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-	-	-
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	2	-8	-34	-1	-	-41
Nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	-	329	329
Totaalresultaat 2017	-	-	2	-8	-34	213	115	288
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-135	-135
Totaal mutaties eigen vermogen 2017	-	-	2	-8	-34	-872	-20	153
Eindbalans	-	4.117	6	36	98	-872	329	3.714

1 Het geplaatst kapitaal is volgestort en bestaat uit 840.008 gewone aandelen met een nominale waarde van € 453,79 per aandeel.

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderungen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 135 miljoen.

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve ²	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	-	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
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-	3	-13	21	-1	-	10
Nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	-	329	329
Effect nettoresultaat 2016 door stelselwijziging	-	-	-	-	-	-	20	20
Totaalresultaat 2016	-	-	3	-13	21	347	1	359
Uitkering dividend	-	-51 ³	-	-	-	-49 ⁴	-	-100
Totaal mutaties eigen vermogen 2016	-	-51	3	-13	21	298	1	259
Eindbalans	-	4.117	4	44	132	-1.085	349	3.561

1 Geplaatst kapitaal is € 1

2 De herwaarderingsreserve bestaat uit de herwaarderungen van het onroerend goed voor eigen gebruik.

3 Uitkering dividend over 2015 is voor € 51 miljoen ten laste van de agio-reserve gebracht.

4 Uitkering dividend over 2015 is voor € 49 miljoen ten laste van de overige reserve gebracht.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

in miljoenen euro's	Toelichting ¹	2017	2016
KASSTROOM UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN			
Resultaat voor belastingen		449	459
AANPASSINGEN VOOR			
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	6.7	18	22
Mutaties in overige voorzieningen en belastinglatenties	8, 9, 16	18	4
Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen	31	-24	-68
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via winst- en verliesrekening	26	63	10
Betaalde belastingen		-131	-140
MUTATIES IN OPERATIONELE ACTIVA EN PASSIVA			
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	5.12	-1.257	852
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	4.13	1.510	-391
Mutatie spaargelden	11	-18	-267
Mutatie handelsportefeuille	3	669	-150
Mutatie overige operationele activiteiten		-297	-89
Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten		1.000	242
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Verkoop van materiële vaste activa	6	1	-
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	2.3	2.699	3.059
Verwerving van immateriële vaste activa	7	-2	-4
Verwerving van materiële vaste activa	6	-9	-13
Verwerving van beleggingen en derivaten	2.3	-2.554	-2.337
Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten		135	705
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Uitgifte van achtergestelde leningen	17	-	-
Uitgifte/ontvangsten van schuldbewijzen	14	5.202	545
Aflossing van achtergestelde leningen	17	-	-
Aflossing van schuldbewijzen	14	-5.933	-1.740
Betaald dividend		-135	-100
Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten		-866	-1.295
Netto mutatie geldmiddelen en kasequivalenten		269	38
Kas en kasequivalenten op 1 januari	1	1.911	2.259
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	1	269	-348
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december		2.180	1.911
BIJKOMENDE TOELICHTING INZAKE KASSTROMEN UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN			
Ontvangen rente		1.852	2.037
Ontvangen dividenden		-	1
Betaalde rente		916	1.104

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 belangrijke schattingen of veronderstellingen die zijn gehanteerd door de Volksbank voor de opstelling van de jaarrekening. Een grondslag of belangrijke 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 Volksbank N.V. (hierna te noemen 'de Volksbank'), opgericht en gevestigd in Nederland, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van de Volksbank is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht (KvK 16062338).

Alle aandelen in de Volksbank worden gehouden door de Volksholding B.V. (hierna te noemen 'de Volksholding'). De Volksholding is de moedermaatschappij van de Volksbank. Alle aandelen in de Volksholding worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFi).

Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank voor het jaar eindigend op 31 december 2017 is opgesteld door de Directie en goedgekeurd voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 7 maart 2018. De jaarrekening wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders die op 19 april 2018 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 vaststelling van de (geconsolideerde) jaarrekening van de Volksbank door de Raad van Bestuur van de Volksholding, de voorafgaande goedkeuring van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van de Volksholding (NLFi) vereist.

Gehanteerde grondslagen

Overeenstemming verklaring toepassing IFRS

De Volksbank 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 Volksbank haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2017

In 2017 werden de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven door respectievelijk de International Accounting Standards Board (IASB) en de IFRS Interpretations Committee (IFRIC), verplicht en door de Europese Unie aanvaard en van toepassing in het huidige boekjaar. Tenzij ander aangegeven, hebben de wijzigingen geen materiële invloed op de geconsolideerde jaarrekening.

- Amendments to IAS 12 Recognition of deferred tax assets for unrealised losses (EU-endorsed)
- Amendments to IAS 7: Disclosure initiative (EU-endorsed)

Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2017

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari 2017 en effectief vanaf het verslagjaar 2018 of later, worden niet vervroegd toegepast door de Volksbank.

- IFRS 9 Financial Instruments (EU-endorsed)
- IFRS 15 Revenue from contracts with Customers (EU-endorsed)
- IFRS 16 Leases (EU-endorsed)
- IFRS 17 Insurance Contracts
- 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 (EU-endorsed)
- Annual improvements to IFRSs 2014-2016 (EU-endorsed)
- Amendments to IAS 40: Transfers of investment property
- Amendments to IFRS 9: Prepayment features with negative compensation

- Amendments to IAS 28: Long term interests in associates and joint ventures
- IFRIC 22 Foreign Currency Transactions and Advance Consideration
- IFRIC 23 Uncertainty over Income Tax Treatments

De meest relevante veranderingen die een materiele impact op de jaarrekening van de Volksbank zouden kunnen hebben worden hieronder toegelicht.

IFRS 15 REVENUE FROM CONTRACTS WITH CUSTOMERS

IFRS 15 is van kracht vanaf 1 januari 2018. 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 Volksbank 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. De impact van IFRS 16 op de jaarrekening is naar verwachting beperkt.

IFRS 9 FINANCIAL INSTRUMENTS

IFRS 9 is van kracht vanaf 1 januari 2018. Nadere toelichting IFRS 9 staat opgenomen in dit hoofdstuk.

Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

STELSELWIJZIGING

Verantwoording boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek

De Volksbank heeft besloten haar grondslagen voor financiële verslaggeving met betrekking tot de timing van de verantwoording van boeterentes uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheek te wijzigen met terugwerkende kracht. De vergelijkende cijfers over 2016 zijn hiervoor aangepast. Deze stelselwijziging draagt bij aan een consistente verantwoording van boeterentes naar de toekomst toe, aangezien het voormalige stelsel van verantwoording niet langer zal zijn toegestaan onder toepassing van IFRS 9 vereisten vanaf 2018. Om zo optimaal consistent en transparant de impact voor de jaren 2017 en vergelijkende cijfers 2016 te kunnen duiden heeft de Volksbank vooruitlopend hierop ervoor gekozen om deze wijziging reeds in 2017 door te voeren, aangezien het gewijzigde stelsel ook onder IAS 39 is toegestaan. Deze stelselwijziging leidt tot meer relevante informatie.

De wijziging in de grondslagen voor financiële verslaggeving heeft een positieve impact (na aftrek van belastingen) van € 20 miljoen op het totaal eigen vermogen op 31 december 2016 (2017: € 40 miljoen). Verder is het netto resultaat over 2016 met € 20 miljoen toegenomen (2017: € 20 miljoen). De impact op het eigen vermogen per 1 januari 2016 is nihil.

Impact stelselwijziging per balanspost

in miljoenen euro's	Vorderingen op klanten	Belastingverplichting	Eigen vermogen
Stand 31 december 2016	-	-	-
Effect op winst en verliesrekening	27	7	20
Aangepaste stand 31 december 2016	27	7	20
Stand 31 december 2017	27	7	20
Effect op winst en verliesrekening	26	6	20
Impact op stand 31 december 2017	53	13	40

Impact op interestbaten en belastingen

in miljoenen euro's	31-dec-2016	31-dec-2017
Effect op interestbaten	27	26
Effect op belastingen	7	6
Toename van winst voor de periode	20	20

Impact op eigen vermogen

in miljoenen euro's	31-dec-2016	31-dec-2017
Toename van winst voor de periode	20	20
Toename van totaal eigen vermogen na belasting voor de periode	20	20

SCHATTINGSWIJZIGINGEN

Vervroegde aflossingen hypotheek

De voorspelling van het renteresultaat en de meting van het renterisico zijn afhankelijk van de exacte timing van cashflows van alle balansposten. Voor onder meer hypotheek is timing van de cashflows niet volledig af te leiden uit de contracten. Een deel van onze hypotheekklanten zal immers voor de contractuele einddatum van de hypotheek vervroegd aflossen in verband met verhuizing, rentemiddeling etc. Voor hypotheek is een gedragsmodel in gebruik dat de contractuele cashflows van hypotheek vertaalt in de gedragsmatig verwachte cashflows. Dit is het prepaymentmodel hypotheek. In 2017 is het prepayment model voor hypotheek vervangen door een nieuw model.

Het nieuwe model heeft de volgende eigenschappen:

- Het model maakt een voorspelling op individueel lening niveau. Hierbij worden alle relevante eigenschappen van de lening meegenomen zoals leeftijd en hoogte van de hypotheekcoupon.
- Het model houdt rekening met de huidige marktomstandigheden zoals de hoogte van de hypotheekrente op de Nederlandse markt en de omvang van de woningmarkt.
- Ten slotte is het model forward looking: een voorspelling van de rente-omgeving en woningmarkt wordt meegenomen door het nieuwe model.

Het nieuwe model heeft aanzienlijke impact op de meting van het renterisico van de Volksbank. Omdat de risk appetite van de Volksbank niet is veranderd, is de duration van het eigen vermogen ten tijde van de introductie van het nieuwe model bijgestuurd tot het niveau van voor de modelwijziging.

De wijziging heeft in 2017 een positieve impact van € 12 miljoen op de reële waarde van de fair value DBV hypotheek. Deze wijziging heeft ook effect op de toekomstige reële waarde van de fair value DBV hypotheek. Dit effect is afhankelijk van de ontwikkeling van de prepayment rate en is derhalve praktisch onmogelijk in te schatten.

Portfolio hedge accounting

Fair value hedge accounting wordt door de Volksbank gebruikt om de accounting mismatch van derivaten in de financiële verslaggeving te voorkomen. Eén van de aspecten van hedge accounting is het amortiseren van de verandering van de boekwaarde van de afgedekte posities. Deze veranderingen in de boekwaarde ontstaan gedurende de looptijd van de hedge en moeten na het reguliere afbreken van een hedge worden geamortiseerd.

Voor het amortiseren van de veranderingen in boekwaarde bij portfolio fair value hedges was een methodiek in gebruik gebaseerd op de gemiddelde looptijdverdeling van de gehele afgedekte portefeuille. Gedurende 2017 is deze methodiek verfijnd. De verfijnde aanpak baseert de amortisatietermijn op de onderliggende resterende rentetypische looptijd van het afgedekte item waardoor elke individuele verandering in de boekwaarde over de eigen looptijd-bucket wordt geamortiseerd.

Deze wijziging heeft impact op de toekomstige amortisatie van veranderingen in de boekwaarde bij fair value hedges. Dit effect is afhankelijk van de toekomstige fair value hedges en is derhalve praktisch onmogelijk in te schatten.

De wijziging heeft niet geleid tot materiële winst- en verliesrekening impact voor 2017.

PRESENTATIEWIJZIGINGEN

De negatieve rentelasten op passiva zijn met ingang van 2017 geherclassificeerd naar de rentebaten. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

De niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) zijn geherclassificeerd van 'Kas en kasequivalenten' naar 'Vorderingen op banken'. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

PRESENTATIEWIJZIGING UITKERING DIVIDEND

Met ingang van 2017 is het dividend uitgekeerd in 2016 (over 2015) gedeeltelijk geherclassificeerd van overige reserve naar agioreserve.

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 Volksbank behorende entiteiten uniform gehanteerd.

Functionele en rapporteringsvaluta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in miljoenen euro's (€). De euro fungeert als functionele en rapporteringsvaluta van de Volksbank. 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 Volksbank 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 waardebepaling van financiële instrumenten, welke betrekking hebben op zowel de balanswaarderingen als toelichtingen, heeft betrekking op de volgende onderdelen:

- Bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen – zie hoofdstuk 3 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement;
- Specifieke toelichting financiële instrumenten (inclusief schatting vervroegde aflossingen hypotheek en amortisatie hedge accounting) – zie toelichting 19 Specifieke toelichting financiële instrumenten;
- Voorzieningen – zie toelichting 16 Voorzieningen.

Basis voor consolidatie

Groepsmaatschappijen, dat wil zeggen de vennootschappen en andere entiteiten (met inbegrip van zogenoemde special purpose entities) waarover de Volksbank 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 Volksbank control heeft, tot aan het moment waarop deze eindigt. Deze groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling van de Volksbank.

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 Volksbank en haar geassocieerde deelnemingen worden geëlimineerd voor het belang van de Volksbank 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.

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 Volksbank zich verbindt om het actief of de verplichting te kopen of verkopen. Voor "vorderingen op klanten" en "schulden aan klanten" wordt afwikkelingsdatum 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 Volksbank 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 Volksbank nagenoeg alle risico's en voordelen van het actief heeft overgedragen; of
- de Volksbank de risico's en voordelen niet heeft overgedragen noch behouden, echter de zeggenschap over dit actief wel is 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.

Investeringsactiviteiten worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoop prijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

Acquisities en verkopen

In 2017 hebben er geen acquisities of verkopen plaatsgevonden.

IFRS 9

1 CLASSIFICATIE EN WAARDERING

1.1 Algemeen

Onder IFRS 9 wordt de classificatie en waardering van financiële activa mede bepaald op basis van het business model waarvan het betreffende financieel actief deel uitmaakt. IFRS 9 onderscheidt drie verschillende doelstellingen van een business model. Ten eerste business modellen waarbij het doel wordt bereikt door van de bijbehorende financiële activa de contractuele kasstromen te ontvangen ('Hold to Collect' business model). In grote lijnen komt dit neer op portefeuilles die, behoudens specifieke omstandigheden, tot het einde van de looptijd worden aangehouden. Als tweede kent IFRS 9 een categorie business modellen waarbij naast het ontvangen van de contractuele kasstromen ook tussentijdse verkopen plaatsvinden ter realisatie van het onderliggende doel ('Hold to Collect and Sell' business

model). Als laatste onderkent IFRS 9 ook business modellen in de categorie 'overig'. Hierbij kan gedacht worden handelsportefeuilles die in hoofdzaak worden beheerd op basis van aan- en verkooptransacties.

Naast de business model analyse wordt onder IFRS 9 de classificatie en waardering van financiële activa bepaald op basis van de kasstroomkarakteristieken van de individuele instrumenten. IFRS 9 maakt hierbij het onderscheid tussen instrumenten die zijn te karakteriseren als een standaard leningovereenkomst en overige instrumenten. Een standaard leningovereenkomst heeft kasstromen die enkel bestaan uit rentebetalingen en aflossingen op de uitstaande hoofdsom ('Solely Payments of Principal and Interest', oftewel SPPI). De rentebetalingen dienen hierbij een zuivere vergoeding te zijn voor de tijdswaarde van geld, het kredietrisico en overige gebruikelijke basisrisico's zoals opslagen voor liquiditeitsrisico en kosten. Derivatencontracten voldoen niet aan de SPPI criteria en worden om die reden ongeacht hun onderliggend business model op reële waarde gewaardeerd.

1.2 Classificatie en waardering analyse

De Volksbank heeft voor de IFRS 9 business model analyse haar financiële instrumenten gegroepeerd in portefeuilles op basis van productkarakteristieken, onderliggende bronsystemen en de verantwoordelijke afdelingen voor het dagelijkse management. Daarna is met behulp van vragenlijsten en interviews met de verantwoordelijke afdelingen vastgesteld welk IFRS 9 business model op de portefeuilles van toepassing is. De business modellen zijn vervolgens beschreven waarbij de uitkomsten mede zijn getoetst door de afdeling balansbeheer.

De Volksbank heeft op grond van de productkenmerken en een uitgebreid beslisschema vastgesteld welke instrumenten kunnen worden gekarakteriseerd als een standaard leningovereenkomst. Bij een klein aantal instrumenten gaf deze beoordeling niet op voorhand duidelijkheid. In die gevallen heeft een gedetailleerde en in een enkel geval aanvullende kwantitatieve analyse plaatsgevonden.

De overgangsbepalingen in IFRS 9 bieden de Volksbank de mogelijkheid om de huidige verwerking van een deel van de hypotheekportefeuille, de DBV hypotheek, waarvoor in het verleden gekozen is voor een reële waarde classificatie, opnieuw te beoordelen. Als gevolg daarvan heeft de Volksbank besloten om de waarderingsgrondslag aan te passen naar geamortiseerde kostprijs. Deze aanpassing resulteert in een afslag van de reële waarde naar de geamortiseerde kostprijs per 1 januari 2018. Daarnaast heeft de Volksbank de waarderingsgrondslag van een deel van haar liquiditeitsportefeuille opnieuw beoordeeld. Op basis van deze beoordeling heeft de Volksbank besloten dat voor een deel van haar liquiditeitsportefeuille de waarderingsgrondslag wordt gewijzigd van voor verkoop beschikbaar naar geamortiseerde kostprijs.

De impact van IFRS 9 op de classificatie en waardering van financiële passiva is beperkt.

2 IMPAIRMENTS

2.1 Algemeen

Het bereik van het voorzieningenmodel is onder IFRS 9 verbreed. Onder IAS 39 worden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor gerealiseerde kredietverliezen. Dit houdt in dat kredietvoorzieningen worden gevormd bij betalingsachterstanden of bij andere indicaties die wijzen op een gebeurtenis waardoor het onwaarschijnlijk is dat de klant aan de contractuele betalingen kan voldoen. Onder IFRS 9 neemt de Volksbank voorzieningen op voor verwachte kredietverliezen voor 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).

Onder IFRS 9 wordt gebruik gemaakt van een 'three-stages' model. In stage 1 worden kredietposities opgenomen waar geen sprake is van een significante verslechtering van het kredietrisico sinds eerste opname en wordt een 12-maands verwacht verlies bepaald. Kredietposities waarbij sprake is van een significante verslechtering van het kredietrisico ten opzichte van eerste opname, maar niet credit-impaired, worden opgenomen in stage 2. Voor kredietposities in stage 2 wordt een 'lifetime' verwacht verlies bepaald. Kredietposities die credit-impaired zijn worden opgenomen in stage 3 en voor deze kredietposities wordt eveneens een 'lifetime' verwacht verlies bepaald.

2.2 Implementatieproces de Volksbank

Begin 2016 is de Volksbank gestart met de uitwerking van de artikelen en richtlijnen van de nieuwe IFRS 9 Impairment standaard voor de implementatie van de Expected Credit Loss (ECL) modellen. Door expertgroepen zijn verschillende aspecten met betrekking tot de IFRS 9 impairment standaard, per specifieke portefeuille, in beleidsdocumenten uitgewerkt. Binnen de Volksbank wordt onderscheid gemaakt naar de volgende specifieke portefeuilles waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9:

- Particuliere hypotheek
- Financial markets posities
- Onderhandse leningen en duurzame financieringen van het merk ASN Bank ('ASN portefeuille')
- Mkb-kredieten
- Overige particuliere kredieten

De expertgroepen bestonden uit afgevaardigden vanuit afdelingen uit de eerste en tweede lijn. De beleidsdocumenten zijn onafhankelijk getoetst op compliance aan de IFRS 9 regelgeving door een Technical Board, waarin tevens een externe adviseur zitting had, en finaal bekrachtigd door de IFRS 9 Stuurgroep.

In de beleidsdocumenten is opgenomen hoe aspecten als Lifetime Probability of Default (PD) versus 12-maands PD, Expected Credit Loss, PD at Origination, Significant Increase in Credit Risk (SICR) en verdere portefeuillekarakteristieken in het licht van IFRS 9 ECL modellen worden behandeld. De beleidsdocumenten vormen de basis voor het beleid dat per 1 januari 2018 wordt gevoerd inzake kredietrisico en voorzieningen bepaling.

Door de afdeling Modelling is gewerkt aan de bouw van IFRS 9 ECL-modellen. Omdat de karakteristieken en omvang per portefeuille variëren zijn er verschillende benaderingen gekozen. De nieuwe IFRS 9 ECL-modellen zijn 'Point-in-Time' (PIT). Dit PIT karakter is mede gecreëerd door de toevoeging van macro-economische variabelen aan de modellen. De IFRS 9 risicomodellen leiden in beginsel tot volatielere uitkomsten van de voorziening dan de huidige vereisten onder IAS 39, aangezien IFRS 9 modellen nadrukkelijker aansluiten bij de macro-economische situatie en verwachtingen. Alle ontwikkelde ECL-modellen zijn door de afdeling Model Validatie beoordeeld en eventuele bevindingen zijn meegenomen in de ontwikkeltrajecten.

Na de modelontwikkeling is de start gemaakt met de implementatie van de ECL-modellen in de systemen van de bank. Bij de start van 2018 zijn nog niet alle IFRS 9 modellen volledig geïmplementeerd in de beoogde IT applicaties, voor sommige portefeuilles gaan we van start met een tussentijdse oplossing. Alle modellen zijn getest en de Volksbank heeft parallel runs uitgevoerd over meerdere maanden zodat uitkomsten van de bestaande en de nieuwe berekeningsmethoden met elkaar konden worden vergeleken. Zo hebben we een beter beeld gekregen van de impact van de overgang van de IAS 39 Incurred Loss modellen naar de IFRS 9 ECL-modellen.

2.3 ECL-MODELLEN

Kredietrisico management ECL-modellen

De Volksbank voert beheer uit op haar klantengroepen in de verschillende kredietportefeuilles. Hiertoe worden maandelijks verschillende klantrisiko's berekend met behulp van onze eigen kredietrisicomodellen. Het volgen van de klantontwikkelingen en de portefeuille-ontwikkeling is van het grootste belang om goede inschattingen te kunnen maken van het verwachte verlies uit hoofde van kredietrisico. Het kredietrisico moet worden afgedekt door het aanhouden van kapitaal en voor de verwachte verliezen moeten we voorzieningen aanhouden. Vanaf 1 januari 2018 gaan de IFRS 9 ECL-modellen voor de verschillende kredietportefeuilles in productie en zullen de modeluitkomsten worden gebruikt voor het bepalen van het voorzieningenniveau.

Modeltechnieken

Voor de afzonderlijke portefeuilles zijn verschillende technieken gebruikt om tot de ECL-modellen te komen.

Voor de particuliere hypotheek en mkb-kredieten portefeuilles is gebruik gemaakt van de 'survival model' techniek, een methode om maand-op-maand de kans te berekenen dat een klant in wanbetaling gaat, gezond blijft of herstelt naar gezond. Deze kansen worden berekend voor een basis (base), mild opgaand (up) en mild neergaand (down) scenario, waarvan de uitkomsten van deze scenario's via een wegingsverdeling tot de eindwaarde leiden. Via deze methode wordt de kans op wanbetaling (PD), kans op herstel, kans op uitwinning, kans op een direct verlies bepaald en de daarbij verwachte verliezen. De verschillende kans-componenten en bijbehorende verwachte verliezen worden toegepast op de geprognoseerde uitstaande hoofdsom op basis van reguliere aflossingen en mogelijke additionele aflossingen om het totale verwachte verlies te bepalen.

Voor Financial Markets (VFM) en de ASN portefeuille wordt gebruik gemaakt van een andere modelleringstechniek waarbij PD-curves worden afgeleid van Credit Default Swap curves (CDS-curves), die gecorreleerd zijn met de kredietwaardigheid (credit rating) van de tegenpartij. Voor verschillende portefeuille-onderdelen zijn specifieke CDS-curves geselecteerd. De credit ratings zijn afkomstig van bekende Rating Bureaus als S&P en Moody's. Voor de te hanteren verlies-percentages (LGD) maken ASN en VFM gebruik van generieke sector-gerelateerde percentages uit de markt. Deze percentages worden jaarlijks gereviewd en zijn zodoende up-to-date en Point-in-Time (PIT). Zowel de PD als de LGD worden toegepast op de uitstaande hoofdsom. Door deze componenten met elkaar te vermenigvuldigen wordt het verwachte verlies (ECL) bepaald.

Voor de portefeuille overige particuliere kredieten (doorlopende kredieten, persoonlijke leningen, betaalrekeningen – roodstand - en credit cards) is tevens een specifieke methodiek ontwikkeld. In plaats van het berekenen van een individuele PD, is gekozen om een rating toe te wijzen aan een klant. Deze rating bepaalt of sprake is van een verhoogd kredietrisico. De factoren die worden gebruikt om de rating te bepalen zijn onder andere geregistreerde achterstand, uitnutting van de limietruimte en het hebben van meerdere kredietproducten. Op basis van de rating worden klanten ingedeeld in stages. Per stage is een gemiddelde PD vastgesteld op basis van waargenomen default rates. Tevens is op basis van historische data een gemiddelde product specifieke LGD bepaald. Door vermenigvuldiging van de stage afhankelijke PD en product specifieke LGD met de omvang van de kredietfaciliteit, wordt het verwachte verlies (ECL) bepaald.

Stage Allocatie

Voor ieder ECL-model is een methode bepaald om vast te stellen of sprake is van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (SICR) van een klant.

- Particuliere hypotheeken en mkb-kredieten. Voor het particuliere hypotheeken en mkb ECL-model worden klanten in PD-buckets ingedeeld op basis van hun individuele lifetime PD at Origination. Afhankelijk van de PD-bucket waarin de klant is ingedeeld, mag de huidige PD-life time een gemaximaliseerde relatieve verslechtering laten zien ten opzichte van de individuele lifetime PD at Origination. Indien de gemaximaliseerde relatieve verslechtering wordt overschreden, is er sprake van significante verslechtering en wordt de klant geplaatst in stage 2.
- Financial Markets posities. Voor de posities in de Financial Markets portefeuille wordt er op basis van de huidige externe credit rating en PD getoetst of er sprake is van een significante verslechtering ten opzichte van de externe credit rating en PD bij eerste opname. Indien een vooraf bepaalde gemaximaliseerde verslechtering (absoluut en relatief) in de externe credit rating en PD wordt overschreden is er sprake van een significante verslechtering en wordt de positie geplaatst in stage 2.
- ASN portefeuille. Voor leningen in de ASN portefeuille wordt getoetst of de huidige PD ten opzichte van de PD at Origination met meer dan een bepaald relatief percentage is verslechterd. Daarnaast wordt er getoetst of er sprake is van een absolute stijging in de PD at Origination. Indien beide grenzen worden overschreden is er sprake van een significante verslechtering en wordt de lening geplaatst in stage 2.
- Overige particuliere kredieten. Voor de portefeuille overige kredieten ontvangt de klant een rating. Indien deze rating een vooraf vastgestelde grenswaarde overschrijdt is er sprake van een significante verslechtering en wordt de klant geplaatst in stage 2.

Klanten in default beschouwen we vanuit IFRS 9 optiek als “credit impaired” en komen in Stage 3. De Volksbank hanteert specifieke default definities voor de portefeuilles waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9. De default definitie van de particuliere hypotheekportefeuille heeft voor de Volksbank de grootste impact op de verslaggeving. Voor deze portefeuille wordt een achterstand geregistreerd vanaf het moment van optreden, zonder rekening te houden met een drempelwaarde. Een klant gaat in “default” op het moment dat er 3 maandtermijnen niet zijn voldaan en het achterstandsbedrag een drempelwaarde overschrijdt of indien we het onwaarschijnlijk achten dat de klant zijn verplichtingen kan nakomen.

Naast de beoordeling of er sprake is van een significante verslechtering van het kredietrisico en het gebruik van de default definitie voor de stage allocatie, wordt er voor de stage allocatie gebruik gemaakt van de prudentiële non-performing¹⁸ en forbearance¹⁹ criteria. Indien een klant een forbearance maatregel heeft ontvangen, maar niet of niet langer als non-performing wordt beschouwd, wordt de klant toegewezen aan stage 2. Non-performing klanten met een forbearance maatregel die in default zijn worden toegewezen aan stage 3. Tevens worden non-performing klanten die in default zijn geweest gedurende (een deel van) de afgelopen 36 maanden en een aanvullende forbearance maatregel hebben ontvangen of meer dan 30 dagen in achterstand zijn, toegewezen aan stage 3. Alle overige non-performing klanten met een forbearance maatregel worden toegewezen aan stage 2.

Toekomstgerichte informatie

In alle ECL-modellen kan toekomstgerichte informatie meegenomen worden. Voor de particuliere hypotheekportefeuille zijn het Nederlandse werkloosheidscijfer en de gemiddelde Nederlandse hypotheekrente als macro-economische variabelen in het model verwerkt. Voor de mkb-portefeuille is gebruik gemaakt van het Nederlandse werkloosheidscijfer en het aantal faillissementen. In het Financial markets en ASN Bank ECL-model zit de macro-economische invloed verwerkt in de CDS-curves die worden gebruikt. In het model voor de overige particuliere kredieten wordt gebruik gemaakt van het Nederlandse werkloosheidscijfer.

HEDGE ACCOUNTING

De IFRS 9 standaard geeft de keuzemogelijkheid om de IFRS 9 hedge accounting regels toe te gaan passen of de IAS 39 hedge accounting regels te blijven toepassen. De Volksbank heeft besloten de IAS 39-vereisten inzake hedge accounting te blijven toepassen per 1 januari 2018.

¹⁸Er is sprake van non-performing indien het onwaarschijnlijk geacht wordt dat de klant zijn verplichtingen kan voldoen en/of meer dan 90 dagen in achterstand is op een materiele positie en/of (credit) impaired is.

¹⁹Er is sprake van een forbearance indien een debiteur moeilijkheden ondervindt of op het punt staat moeilijkheden te ondervinden om zijn financiële verplichtingen na te komen en daarom zijn contractvoorwaarden gewijzigd zijn of de lening is geherfinancierd.

in miljoenen euro's	Waarderingsregels		Boekwaarde		Verschil
	IAS 39	IFRS 9	IAS 39	IFRS 9	
FINANCIËLE ACTIVA					
Kas en kasequivalenten	Leningen en vorderingen	Geamortiseerde kostprijs	2.180	2.180	-
Vorderingen op banken	Leningen en vorderingen	Geamortiseerde kostprijs	2.643	2.643	-
Vorderingen opklanten - Voormalige DBV hypotheek ¹	Reële waarde via de winst- en verliesrekening	Geamortiseerde kostprijs	1.688	1.527	-161
Vorderingen op klanten - Overig	Leningen en vorderingen	Geamortiseerde kostprijs	47.634	47.626	-8
Derivaten - Handel	Reële waarde via de W&V	Reële waarde via de W&V	264	264	-
Derivaten - Hedging	Reële waarde via de W&V	Reële waarde via de W&V	690	690	-
Derivaten - Activa en passiva management	Reële waarde via de W&V	Reële waarde via de W&V	121	121	-
Investerings - Beschikbaar voor verkoop - HTCS business model	Beschikbaar voor verkoop	Reële waarde via het eigen vermogen	4.932	2.172	-2.760
Investerings - Beschikbaar voor verkoop - HTC business model ¹	Beschikbaar voor verkoop	Geamortiseerde kostprijs	-	2.651	2.651
Investerings - Gehouden voor handelsdoeleinden	Reële waarde via de W&V (gehouden voor handelsdoeleinden)	Reële waarde via de W&V	162	162	-

1 De Volksbank heeft gekozen voor een herclassificatie.

in miljoenen euro's	Boekwaarde IAS 39 op 31-12-2017	Herclassificatie		Boekwaarde IFRS 9 op 1-1-2018	Impact op ingehouden winsten
		IAS 39 boekwaarde ¹	Toename in voorzieningen		
FINANCIËLE ACTIVA					
Kas en kas equivalenten	2.180	-	-	2.180	-
Vorderingen op banken	2.643	-	-	2.643	-
Vorderingen opklanten - Voormalige DBV hypotheek ²	1.688	-160	-1	1.527	-120
Vorderingen op klanten - Overig	47.634	-	-8	47.626	-7
Derivaten - Handel	264	-	-	264	-
Derivaten - Hedging	690	-	-	690	-
Derivaten - Activa en passiva management	121	-	-	121	-
Investerings - Beschikbaar voor verkoop - HTCS business model	4.932	-2.759	-1	2.172	-80
Investerings - Beschikbaar voor verkoop - HTC business model ²	-	2.652	-1	2.651	-1
Investerings - Gehouden voor handelsdoeleinden	162	-	-	162	-
Niet uit de balans blijvende verplichtingen			-8		-6

1 In aanvulling op de IFRS 9 classificatie en waardering aanpassingen heeft de Volksbank per 1 januari 2018 de lopende rente voor financiële activa geherclassificeerd van overige activa naar de balanscategorie waar de lopende rente betrekking op heeft. Deze aanpassing is geen onderdeel van bovenstaande tabel.

2 De Volksbank heeft gekozen voor een herclassificatie.

in miljoenen euro's		
Eindstand IAS 39 voorzieningen op 31 december 2017		148
Verandering door herclassificatie		1
Toename in verwachte krediet verliezen		18
Opening IFRS 9 voorzieningen op 1 januari 2018		167
in miljoenen euro's		
Stage 1		9
Stage 2		32
Stage 2		126
IFRS 9 voorzieningen op 1 januari 2018		167

Voor de kwantitatieve impact van IFRS 9 op de kapitaalspositie en kapitaalratio's wordt verwezen naar hoofdstuk 3 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement.

1 Kas en kasequivalenten

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR KAS EN KASEQUIVALENTEN

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de 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	2017	2016 ¹
Direct opeisbare tegoeden bij DNB	1.894	1.573
Kortlopende banktegoeden	240	281
Kasmiddelen	46	57
Totaal	2.180	1.911

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Onder de kortlopende banktegoeden is ultimo december 2017 € 26 miljoen (2016: € 89 miljoen) bezwaard uit hoofde van securitisaties, covered bonds en repotransacties.

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 Volksbank 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 en resultaat beleggingen.

Specificatie derivaten

in miljoenen euro's	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting	11	12	-	1	11	11
Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	679	921	804	1.154	-125	-233
Derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerking komen voor hedge accounting	121	377	169	518	-48	-141
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	264	223	279	188	-15	35
Totaal	1.075	1.533	1.252	1.861	-177	-328

De meeste derivaten worden aangehouden om ongewenste marktrisico's te beperken. Dit wordt toegelicht in 20 Hedging en hedge accounting.

Verloop derivaten

in miljoenen euro's	2017	2016
Openingsbalans	-328	-196
Aankopen	23	-
Afwikkelingen	-68	-81
Herwaarderingen	174	-59
Valutakoersverschillen	22	8
Eindbalans	-177	-328

De derivaten voor handelsdoeleinden en de derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerkingen komen voor hedge accounting zijn in onderstaande overzichten niet opgenomen.

Derivaten voor hedgedoeleinden 2017

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
RENTECONTRACTEN						
- Swaps en FRAs	7.653	18.506	6.951	33.110	662	804
- Opties	-	-	1.240	1.240	-	-
Valuta contracten	-	-	-	-	-	-
- Swaps	-	57	84	141	28	-
Totaal	7.653	18.563	8.275	34.491	690	804

Derivaten voor hedgedoeleinden 2016

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
RENTECONTRACTEN						
- Swaps en FRAs	7.868	12.279	10.862	31.009	908	1.155
- Opties	-	-	1.240	1.240	1	-
VALUTA CONTRACTEN						
- Swaps	-	50	24	74	24	-
Totaal	7.868	12.329	12.126	32.323	933	1.155

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 Volksbank 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 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 Volksbank 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 Volksbank 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 op beleggingen voor verkoop beschikbaar worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post bijzondere waardeverminderingen, nadat een eventuele herwaarderingsreserve in het eigen vermogen is afgeboekt.

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	2017	2016
Reële waarde via W&V (handel)	162	831
Beschikbaar voor verkoop	4.932	5.139
Totaal	5.094	5.970

Reële waarde via winst- en verliesrekening: notering

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Beursgenoteerd	-	-	162	831	162	831
Niet-beursgenoteerd	-	-	-	-	-	-
Totaal	-	-	162	831	162	831

Reële waarde via winst- en verliesrekening: verloop

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	-	-	831	668	831	668
Herclassificaties	-	-	-	11	-	11
Herwaarderingen	-	-	-	2	-	2
Mutatie handelsportefeuille ¹	-	-	-669	150	-669	150
Eindbalans	-	-	162	831	162	831

¹ De aan- en verkopen binnen de handelsportefeuille worden gesaldeerd weergegeven op de verloopregel "mutatie handelsportefeuille".

Voor verkoop beschikbaar: notering

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Beursgenoteerd	-	-	4.916	5.118	4.916	5.118
Niet-beursgenoteerd	16	21	-	-	16	21
Totaal	16	21	4.916	5.118	4.932	5.139

Voor verkoop beschikbaar: verloop

in miljoenen euro's	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	21	26	5.118	5.682	5.139	5.708
Aankopen	-	4	2.531	2.333	2.531	2.337
Verkopen	-7	-14	-2.624	-2.964	-2.631	-2.978
Herwaarderingen	2	5	-67	101	-65	106
Amortisatie	-	-	-28	-28	-28	-28
Overige	-	-	-14	-6	-14	-6
Eindbalans	16	21	4.916	5.118	4.932	5.139

Voor verkoop beschikbaar: waardering

in miljoenen euro's	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
(geamortiseerde) Kostprijs	10	17	4.707	4.761	4.717	4.778
Ongerealiseerde waardeveranderingen	6	4	209	357	215	361
Totaal	16	21	4.916	5.118	4.932	5.139

De totale waarde van beleggingen is afgenomen van € 5.970 miljoen in 2016 tot € 5.094 miljoen in 2017 met name vanwege relatief meer verkopen dan aankopen. Een deel van de rentdragende waardepapieren is in onderpand gegeven in relatie tot repo-contracten welke verantwoord zijn als schulden aan banken. Dit is verder toegelicht onder 22 Overgedragen en bezwaarde activa.

Eind 2017 bedroegen de beleggingen in niet geconsolideerde gestructureerde entiteiten € 74,5 miljoen (2016: €50,8 miljoen).

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 rentdragende waardepapieren en de niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB).

in miljoenen euro's	2017	2016
Deposito's	2.226	2.532
Overig	23	-
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB ¹	394	386
Totaal	2.643	2.918

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Onder de niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB is de verplichte kasreserve opgenomen. De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt met ingang van 2017 verantwoord in de rubriek vorderingen op banken. Reden is dat onder 'Kas en kasequivalenten' alleen de posten worden opgenomen die direct of binnen één maand opeisbaar zijn.

Een deel van de vorderingen op banken van € 673 miljoen (2016: € 1.055 miljoen) heeft betrekking op betaald collateral inzake derivatentransacties.

De overige vorderingen op banken heeft betrekking op reverse repo-contracten (€ 23 miljoen).

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. Voormalig DBV hypotheek en indien van toepassing, aan deze hypotheek verbonden derivaten en financieringsverplichtingen, worden gewaardeerd op basis van reële waarde.

Voorzieningen vorderingen op klanten

Met betrekking tot de kredieten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs wordt een voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering getroffen 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. Objectief bewijs is er bij betalingsachterstanden of als gevolg van een andere indicatie van een verliesgebeurtenis 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.

Homogene leninggroepen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs 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 Volksbank 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 (duurzame) 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 (duurzame) leningen 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 van het verschuldigde na een gedwongen of vrijwillig uitwinningstraject, of na een reguliere aflossing op grond van een door de bank (bij voorbaat) verleend royement (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		Vorzieningen		Balanswaarde	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Particuliere hypotheeken	45.892	44.938 ¹	-72	-114	45.820	44.824
Overige particulier	139	191	-28	-26	111	165
Mkb	786	909	-49	-74	737	835
Overige vorderingen	2.654	2.796	-	-	2.654	2.796
Totaal	49.471	48.834	-149	-214	49.322	48.620

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

Voor meer informatie over de stelselwijziging verwijzen we naar de grondslagen Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie.

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 13,8 miljard (2016: € 13,1 miljard), waarvan voor een bedrag van € 7,0 miljard (2016: € 5,8 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden en er voor € 4,5 miljard (2016: € 4,5 miljard) een gedekte lening is verstrekt door Woonhuishypotheeken B.V. Woonhuishypotheeken is een volledige dochteronderneming van de Volksbank. Een verdere toelichting op de securitisatietransacties is opgenomen onder toelichting 14 Schuldbewijzen. Voor meer informatie over intragroep transacties zie toelichting 21 Verbonden partijen. Meer informatie over de overgedragen en bezwaarde activa als gevolg van de securitisaties is te vinden in toelichting 22 Overgedragen en bezwaarde activa.

Een deel van de particuliere hypotheeken wordt (tot 1 januari 2018) gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties via de winst- en verliesrekening lopen. Na 1 januari 2018 wordt deze portefeuille gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, in lijn met de overige hypotheeken. De boekwaarde van deze hypotheeken bedraagt € 1.688 miljoen (2016: € 1.850 miljoen) en het maximale kredietrisico bedraagt € 1.517 miljoen (2016: € 1.667). Dit deel van de vorderingen op klanten is opgenomen in level 3.

Onder de overige vorderingen heeft € 702 miljoen (2016: € 725 miljoen) betrekking op vorderingen op verzekeraar VIVAT. Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheeken gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Hierbij ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de bank ter financiering van haar (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten. Onder toelichting 12 Overige schulden aan klanten is hetzelfde bedrag als financiering door VIVAT opgenomen.

Verloop vorderingen op klanten 2017 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Openingsbalans	44.938	191	909	2.796	48.834
Verstrekkingsen	5.434 ¹	-	35	9.353 ²	14.822
Aflossingen	-4.224 ¹	-	-158	-9.485 ²	-13.867
Reële waardemutatie als gevolg van hedge accounting	-238	-	-	-3	-241 ³
Valutakoersverschillen	-	-	-	-6	-6
Reële waardemutatie hypotheeken via W&V	-12	-	-	-	-12
Mutatie rekening-courant	-	-52	-	-	-52
Overige mutaties	-6	-	-	-1	-7
Eindbalans	45.892	139	786	2.654	49.471

1 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 178 miljoen en voor aflossingen -/ € 242 miljoen.

2 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadmistreerd.

3 De reële waarde als gevolg van hedge accounting kent ultimo 2017 een stand van € 274 miljoen (2016: € 515 miljoen).

De mutatie rekening-courant van € 52 miljoen (2016: € 28 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen.

Verloop vorderingen op klanten 2016 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Openingsbalans	45.044	219	1.089	3.256	49.608
Stelselwijziging	27 ¹	-	-	-	27
Verstrekkingsen	3.859 ²	-	20	11.360 ³	15.239
Aflossingen	-3.862 ²	-	-200	-11.830 ³	-15.892
Reële waardemutatie als gevolg van hedge accounting	-85	-	-	8	-77 ⁴
Valutakoersverschillen	-	-	-	1	1
Reële waardemutatie hypotheeken via W&V	-4	-	-	-	-4
Mutatie rekening-courant	-	-28	-	-	-28
Overige mutaties	-41	-	-	1	-40
Eindbalans	44.938	191	909	2.796	48.834

- 1 De Volksbank heeft de grondslagen voor verantwoording van boeterente uit hoofde van vroegtijdige renteherzieningen van hypotheeken gewijzigd, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.
- 2 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 169 miljoen en voor aflossingen -/- € 247 miljoen.
- 3 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadmineistreerd.
- 4 De reële waarde als gevolg van hedge accounting kent ultimo 2016 een stand van € 515 miljoen (2015: € 593 miljoen).

Verloop specifieke voorziening vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	80	207	25	33	70	95	175	335
Onttrekkingen	-22	-75	-5	-9	-19	-26	-46	-110
Dotaties	17	23	7	3	10	12	34	38
Vrijvallen	-33	-79	-	-2	-17	-15	-50	-96
Overige mutaties	2	4	-	-	3	4	5	8
Eindbalans	44	80	27	25	47	70	118	175

Verloop IBNR voorziening vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheeken		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	34	50	1	2	4	4	39	56
Onttrekkingen	-1	-7	-	-	-	-	-1	-7
Dotaties	10	13	-	-	-	-	10	13
Vrijvallen	-15	-22	-	-1	-2	-	-17	-23
Eindbalans	28	34	1	1	2	4	31	39

De totale voorziening voor vorderingen op klanten daalde tot € 149 miljoen, van € 214 miljoen ultimo 2016. Zowel de particuliere hypotheekportefeuille als de mkb-portefeuille droegen bij aan deze daling, waarmee ze de verbeterde marktontwikkelingen weerspiegelen. Dit is verder toegelicht in toelichting 3 Risicobeheer, kapitaal en liquiditeitsmanagement.

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 van 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

	2017	2016
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	17	17
Informatieverwerkende apparatuur	12	13
Overige materiële vaste activa	38	43
Totaal	67	73

Verloop materiële vaste activa 2017

in miljoenen euro's

	Terreinen en gebouwen	Informatieverwerkende apparatuur	Overige materiële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	48	28	85	161
Cumulatieve herwaarderingsreserves	-8	-	-	-8
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-23	-16	-47	-86
Eindbalans	17	12	38	67
Openingsbalans	17	13	43	73
Herclassificaties	-1	-	1	-
Herwaarderingsreserves	2	-	-	2
Investeringsactiva	-	5	4	9
Desinvesteringen	-1	-	-	-1
Buiten gebruikstellingen	-	-	-1	-1
Afschrijvingen	-	-6	-9	-15
Eindbalans	17	12	38	67

Ultimo 2017 bedragen de verbouwingen voor nog niet in gebruik genomen gehuurde kantoorpanden € 0,3 miljoen (2016: € 1 miljoen).

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 herwaarderingen	-10	-	-	-10
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-23	-16	-43	-82
Balanswaarde eind van het jaar	17	13	43	73
Balanswaarde begin van het jaar	16	14	47	77
Herclassificaties	-2	-	2	-
Herwaarderingen	3	-	-	3
Investeringsen	-	6	7	13
Desinvesteringen	-	-	-	-
Buiten gebruikstellingen	-	-1	-1	-2
Afschrijvingen	-	-6	-12	-18
Balanswaarde eind van het jaar	17	13	43	73

Huuropbrengsten

Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2017	2016
< 1 jaar	3	3
1 - 5 jaar	6	6
> 5 jaar	-	-
Totaal	9	9

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, met uitzondering voor het pand van ASN Bank in Den Haag. De overige terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden minimaal eens in de 3 jaar getaxeerd.

De taxaties zijn uitgevoerd in december 2017.

Waardering terreinen en gebouwen in eigen gebruik

in miljoenen euro's	Getaxeerde balanswaarde	Totaal balanswaarde	% Getaxeerde balanswaarde
2017	12	17	71%
2016	11	17	65%
2015	9	16	59%

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 2017	-	-	17	17
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2016	-	-	17	17
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2015	-	-	16	16

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 Volksbank 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 Volksbank bestaan uit het distributienetwerk van de overgenomen 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

	2017	2016
Software	10	9
Overige immateriële vaste activa	4	6
Totaal	14	15

De boekwaarde van de software ultimo 2017 bestaat voor € 10 miljoen (2016: € 9 miljoen) uit intern ontwikkelde software. De overige immateriële vaste activa bestaat uit € 4 miljoen (2016: € 6 miljoen) distributienetwerk van RegioBank.

Verloop immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	Software		Overige immateriële vaste activa		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Cumulatieve aanschaffingswaarden	18	15	21	21	39	36
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-8	-6	-17	-15	-25	-21
Eindbalans	10	9	4	6	14	15
Openingsbalans	9	8	6	7	15	15
Geactiveerde kosten	5	4	-	-	5	4
Afschrijvingen geactiveerde kosten	-4	-3	-	-	-4	-3
Afschrijvingen aankopen	-	-	-2	-1	-2	-1
Eindbalans	10	9	4	6	14	15

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 de uitgestelde belastingvorderingen. Voor tijdelijke verschillen tussen de commerciële boekwaarde en fiscale waarde van investeringen in groepsmaatschappijen en deelnemingen worden uitgestelde belastingen opgenomen, behalve als de Volksbank 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.

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	2017	2016
Uitgestelde belastingvorderingen	110	137
Uitgestelde belastingverplichtingen	45	59
Totaal	65	78

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2017

in miljoenen euro's	Openingsbalans	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	Eindbalans
Immateriële vaste activa	-1	-	-	-	-1
Materiële vaste activa	2	-	-1	-	1
Beleggingen	-43	-	11	-	-32
Derivaten	-15	-	3	-	-12
Vorderingen op klanten	115	-25	-	-	90
Voorzieningen	18	-1	-	-	17
Overige	2	-	-	-	2
Totaal	78	-26	13	-	65

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2016

in miljoenen euro's	Openingsbalans	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	Eindbalans
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
Overige	7	-3	-	-2	2
Totaal	68	34	-3	-21	78

Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

in miljoenen euro's	2017	2016
Mutatie cashflow hedge reserve	3	4
Mutatie reële waardereserve	11	-7
Mutatie overige reserves	-1	-
Totaal	13	-3

Fiscaal compensabele verliezen

in miljoenen euro's	2017	2016
Totaal fiscaal compensabele verliezen	1	1
Uitgestelde belastingvorderingen berekend op fiscaal compensabele verliezen	-	-
Gemiddeld belastingpercentage	25,0%	25,0%

De uitgestelde belastingvorderingen ultimo 2017 heeft met name betrekking op een tijdelijk waarderingsverschil in de vorderingen op klanten. De resterende looptijd van dit tijdelijke waarderingsverschil is 3,5 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 zijn. Dit is ultimo 2016 verwerkt en had vorig jaar als effect dat een deel van de uitgestelde te vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting verschoven is naar acuut verschuldigde vennootschapsbelasting.

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 2015 staat onherroepelijk vast. De eerste helft van 2015 (dit is de periode waarin SNS Bank nog onderdeel uitmaakte van de fiscale eenheid SRH) is afgerekend met SRH als hoofd van de fiscale eenheid De aangifte over het tweede half jaar 2015 (eerste periode dat de Volksbank zelfstandige Fiscale Eenheid was) is in 2017 ingediend en begin januari 2018 definitief vastgesteld. De op basis van de definitieve aanslag alsmede de ingediende aangifte verschuldigde vennootschapsbelasting van de

diverse onderdelen van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting zijn afgerekend met het hoofd van de fiscale eenheid, te weten de Volksbank. De aangifte vennootschapsbelasting over 2016 dient voor 1 mei 2018 ingediend te zijn.

Voor meer informatie over de stelselwijziging verwijzen we naar de grondslagen [Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie](#).

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 (DGS) 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 Volksbank op klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

Specificatie overige activa

in miljoenen euro's	2017	2016
Lopende rente	137	148
Overig overlopende activa	185	174
Overlopende activa	322	322
Overige vorderingen	43	89
Totaal	365	411

De overig overlopende activa bestaan onder meer uit het door de Volksbank aan DNB betaalde voorschot van € 54 miljoen (2016: € 51 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 huishoudens. 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	2017	2016
Direct opvraagbaar	32.023	31.406
Overige spaargelden	4.552	5.187
Totaal	36.575	36.593

Te betalen rente op spaargelden is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de spaargelden is voor een bedrag van € 3.442 miljoen (2016: € 2.936 miljoen) aan banksparen en voor € 192 miljoen (2015: € 197 miljoen) aan levensloop sparen 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. Vervolwaarderingen 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	2017	2016
Onderhandse leningen	1.194	1.207
Onderhandse leningen securitisatieprogramma	702	725
Direct opvraagbare tegoeden	5.916	6.581
Hypotheekdepots	374	234
Spaardepots	2.094	2.088
Totaal	10.280	10.835

Te betalen rente op overige schulden aan klanten is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de onderhandse leningen heeft € 660 miljoen (2016: € 796 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 € 347 miljoen (2016: € 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 [21 Verbonden partijen](#).

Het onderhandse leningen securitisatieprogramma van € 702 miljoen (2016: € 725 miljoen) betreft leningen van verzekeraar VIVAT. Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheekleningen gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Hierbij ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de bank ter financiering van haar (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten. Onder de vorderingen op klanten is hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen opgenomen dat door de Volksbank is verstrekt aan VIVAT.

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 een concurrente vordering op de bank. Om dit 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 juridische eigendomsrecht op de spaarhypotheekvorderingen. In 2017 bedroeg het opgebouwde spaarkapitaal in totaal € 1.613 miljoen (2016: € 1.651 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. Vervolwaarderingen 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	2017	2016
Direct opvraagbaar	212	313
Deposito's en certificaten	1.129	52
Repo-contracten	1.305	724
Onderhandse leningen	35	357
Totaal	2.681	1.446

Te betalen rente op schulden aan banken is opgenomen onder de overige verplichtingen.

De verplichtingen uit hoofde van repo-contracten hebben een waarde van € 1.305 miljoen (2016: € 724 miljoen).

In december heeft de Volksbank \$ 1,1 miljard (€ 959 miljoen) opgenomen door inschrijving op een 3-weeks ECB tender lening. Deze post is verantwoord onder deposito's en certificaten. De tegenhanger is onder kas en kasequivalenten verantwoord. In januari is de transactie afgewikkeld.

De onderhandse leningen bedragen € 35 miljoen (2016: € 82 miljoen) en hebben volledig betrekking op Duitse schuldbrieven (Schuldscheine) uitgegeven door banken.

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 in minder gebracht op de uitstaande schuldbewijzen op de balans.

Specificatie schuldbewijzen

in miljoenen euro's	2017	2016
Medium Term Notes	3.274	3.867
Depositocertificaten	472	-
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland	711	1.303
Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde via W&V (securitisatieprogramma Holland Homes)	443	526
Balanswaarde eind van het jaar	4.900	5.696

Verloop schuldbewijzen

In miljoenen euro's	Medium Term Notes		Certificates of Deposit		Uitgegeven onder securitisatieprogramma's		Geclassificeerd tegen reële waarde via W&V		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	3.867	3.828	-	-	1.303	2.527	526	585	5.696	6.940
Uitgiften	2.479	545	472	-	2.251	-	-	-	5.202	545
Aflossingen	-3.011	-473	-	-	-2.837	-1.186	-85	-80	-5.933	-1.739
Herwaarderingen	-63	-49	-	-	-	-	2	21	-61	-28
Reclassificaties	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11
Overige mutaties	2	6	-	-	-6	-38	-	-	-4	-32
Eindbalans	3.274	3.867	472	-	711	1.303	443	526	4.900	5.696

Binnen het securitisatieprogramma is € 1,9 miljard gereclassificeerd. Dit betreft de aflossing van Lowland 1 en de uitgifte van Lowland 4.

Medium Term Notes

Specificatie Medium Term Notes

in miljoenen euro's ¹	Couponrente	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
		2017	2017	2016	2016
De Volksbank N.V.	Fixed	3.018	2.950	3.407	3.286
De Volksbank N.V.	Structured	221	191	256	224
De Volksbank N.V.	Floating	35	27	204	187
Totaal		3.274	3.168	3.867	3.697

¹ MTN's voor 2017 zijn afgesloten onder de naam SNS Bank N.V.

De Medium Term Notes omvatten zowel onderhandse leningen als openbare leningen die zijn uitgegeven onder het EMTN raamwerk. Onder de Medium Term Notes zijn € 2,5 miljard (2016: € 3,3 miljard) obligaties uitgegeven onder het covered bond programma door de Volksbank (voor meer informatie zie paragraaf Geconsolideerde gestructureerde maatschappijen).

In 2017 is voor bijna € 2,5 miljard Medium Term Notes uitgegeven en € 3 miljard aan Medium Term Notes afgelost. Van de geplaatste Notes is € 500 miljoen uitgegeven in september 2017 met een rentepercentage van 0,125% en een looptijd van 3 jaar.

Depositocertificaten

Depositocertificaten zijn schuldbewijzen met een vast rentepercentage en een korte looptijd. Eind 2017 heeft de Volksbank € 472 miljoen (2016: nihil) aan depositocertificaten uitgegeven.

Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen geseuritiseerd. 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 zogenoemde 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 2017 (Hermes XVIII en Lowland 1) zijn 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

in miljoenen euro's	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties		Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
			2017	2016		
Hermes XVIII	960	10-2012	-	680	18-09-2017	01-09-2044
Pearl 1	1.014	09-2006	789	887	18-09-2026	01-09-2047
Lowland 1	3.793	01-2012	-	2.283	18-02-2017	18-01-2044
Lowland 2	1.917	07-2013	1.178	1.312	18-07-2018	18-10-2042
Lowland 3	2.613	12-2013	1.724	1.903	18-12-2018	18-09-2045
Lowland 4	4.114	02-2017	4.051	-	18-02-2022	18-02-2054
Totaal	14.411		7.742	7.065		
In eigen positie			-7.031	-5.762		
Totaal			711	1.303		

Eind 2017 heeft de Volksbank obligaties van securitisatieprogramma's in eigen positie met een geamortiseerde kostprijs van € 7,0 miljard (2016: € 5,8 miljard).

Senior tranches van Pearl 1, Lowland 2, Lowland 3 en Lowland 4 worden deels en de Lowlands securitisaties geheel op eigen boek gehouden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

In 2017 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Hermes XVIII en Lowland 1 afgelost.

Op 20 februari 2017 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 hypotheekens 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 hypotheekens 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 hypotheekens worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Door naast de derivaten ook de obligaties en hypotheekens 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 hypotheekens en de daaraan gerelateerde derivaten.

De securisatietransacties kennen een zogenoemde 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
			2017	2016		
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	67	79	n.v.t.	24-09-2030
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	1.601	04-2006	376	447	20-01-2018	31-12-2083
Totaal	1.951		443	526		
In eigen positie			-	-		
Totaal			443	526		

Het contractuele niet-verdisconteerde bedrag dat afgelost zal moeten worden aan het einde van de looptijd van de obligaties bedraagt in totaal € 443 miljoen (2016: € 528 miljoen).

Op 22 januari 2018 zijn de schuldbewijzen Holland Homes Oranje (boekwaarde 31 december 2017: € 375,5 miljoen) teruggekocht in een put op transactiedatum.

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 Volksbank aan klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

Specificatie overige verplichtingen

in miljoenen euro's	2017	2016
Overige belastingen	15	15
Overige schulden	574	466
Lopende rente	233	410
Totaal	822	891

16 Voorzieningen

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOORZIENINGEN

Algemeen

Voorzieningen worden getroffen wanneer de Volksbank 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.

Personeelsverplichtingen

De Volksbank treft een voorziening uit hoofde van verplichtingen aan personeelsleden die na pensioenering recht hebben op personeelsregelingen. Dit betreft met name de spaar-, hypotheek-, en jubileumregeling. De waardering is gebaseerd op de netto contante waarde waarbij rekening wordt gehouden met actuariële veronderstellingen.

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 de reorganisatie. 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 Volksbank neemt ontslagvergoedingen op wanneer de Volksbank 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. Ontslagvergoedingen 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 Volksbank vrijwel zeker is.

Specificatie voorzieningen

in miljoenen euro's	2017	2016
Personeelsverplichtingen	16	17
Reorganisatievoorziening	41	39
Overige voorzieningen	68	64
Totaal	125	120

Zie toelichting 18 Juridische procedures voor een nadere toelichting op de belangrijkste lopende procedures tegen de Volksbank.

De reorganisatievoorziening is opnieuw beoordeeld en is verhoogd in 2017 tot € 41 miljoen. De reorganisatievoorziening loopt tot en met 2020 en heeft daarmee een overwegend langlopend karakter.

In 2017 is er een kleine vrijval geweest voor de voorziening Uniform Herstelkader Rentederivaten. De voorziening komt nu uit op € 21,5 miljoen en is opgenomen onder de overige voorzieningen.

Een deel van de overige voorzieningen bestaat uit compensaties aan klanten samenhangend met de risico-opslag van spaarhypotheken en de kosten die samenhangen met het terughalen van klantdossiers bij incassobureaus (€ 4 miljoen). De personeelsvoorzieningen en overige voorzieningen hebben ook een overwegend langlopend karakter.

Verloop voorzieningen

in miljoenen euro's	Personeelsverplichtingen		Reorganisatievoorziening		Overige voorzieningen		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Openingsbalans	17	19	39	13	64	70	120	102
Dotaties/vrijvallen	-	-	8	31	16	35	24	66
Onttrekkingen	-1	-2	-6	-5	-12	-41	-19	-48
Eindbalans	16	17	41	39	68	64	125	120

17 Achtergestelde schulden

WAARDERINGSGRONDSLAGEN ACHTERGESTELDE SCHULDEN

Waardering bij eerste opname vindt plaats tegen reële waarde, welke gewoonlijk overeenkomt met de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van transactiekosten. De vervolgwaardering is geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

De achtergestelde schulden bij de Volksbank maken deel uit van het in aanmerking komend toetsingsvermogen dat wordt gebruikt bij het bepalen van de solvabiliteit van de Volksbank.

De (Tier 2) obligaties hebben een boekwaarde per 31 december 2017 van € 498 miljoen (2016: € 501 miljoen). Deze achtergestelde obligaties zijn in 2015 geplaatst met een nominale waarde van € 500 miljoen. De obligaties hebben een looptijd van tien jaar, een vaste couponrente van 3,75% en hebben een eenmalige mogelijkheid voor aflossing of renteaanpassing na vijf jaar.

Verloop achtergestelde schulden

In miljoenen euro's	2017	2016
Openingsbalans	501	493
Herwaarderingen	-3	8
Eindbalans	498	501

18 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 Volksbank daarop doorslaggevende invloed kan uitoefenen. Het is niet mogelijk om een betrouwbare schatting van de verplichting te maken. Voor de Volksbank 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	2017	2016
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	16	17
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	1.040	1.562
Terugkoopverplichtingen	1.040	1.222
Totaal	2.096	2.801

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 terugkoopverplichtingen van € 718 miljoen (2016: € 838 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 2017 € 321 miljoen (2016: € 384 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	2017	2016
< 1 jaar	38	49
1 - 5 jaar	82	106
> 5 jaar	920	1.067
Totaal	1.040	1.222

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 vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel (DGS). Banken gaan in het DGS op kwartaalbasis premies bijdragen 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 2017 heeft de Volksbank € 33 miljoen (2016: € 38 miljoen) aan het DGS bijgedragen.

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 tenminste 1% van het bedrag aan gedekte deposito's van alle kredietinstellingen van alle deelnemende lidstaten. In 2017 heeft de Volksbank € 10 miljoen (2016: € 8 miljoen) aan het SRF bijgedragen.

Toekomstige betalingsverplichtingen

De toekomstige minimale betalingsverplichtingen uit hoofde van operationele leasecontracten betreffen gehuurde panden.

Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2017	2016
< 1 jaar	15	14
1 - 5 jaar	48	48
> 5 jaar	38	51
Totaal	101	113

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 (2016: € 3 miljoen) en voor een periode van 1 tot 5 jaar € 6 miljoen (2016: € 6 miljoen).

De toekomstige betalingsverplichtingen uit autoleasecontracten bedragen voor een periode tot één jaar € 2 miljoen (2016: € 2 miljoen) en voor een periode langer dan één jaar € 2 miljoen (2016: € 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 € 25 miljoen (2016: € 20 miljoen).

Looptijd toekomstige IT verplichtingen

in miljoenen euro's	2017	2016
< 1 jaar	10	11
1 - 5 jaar	13	9
> 5 jaar	2	-
Totaal	25	20

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

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 curator van Madoff heeft vervolgens hiertegen hoger beroep ingesteld. De procedure tegen de toevoerfondsen ligt formeel stil, maar de curatoren van deze fondsen proberen die weer op te starten. 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.

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. Met deze uitspraak in hand heeft de Volksbank de rechter op de BVI verzocht de curatoren van de fondsen te verbieden verder te procederen in de US. Dit verzoek is in twee instanties, laatstelijk op 20 november 2017, afgewezen. De procedure op de BVI is geëindigd.

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 2017 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. Een aantal andere belanghebbenden hebben zich bij deze procedure aangesloten. 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 hebben zich tegen dit verzoek verweerd. De Ondernemingskamer verwacht in het eerste kwartaal van 2018 uitspraak te doen over het al dan niet gelasten van een enquête.

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 gegrond verklaard, welk verzet tot in de hoogste instantie is gehonoreerd bij uitspraak van de Hoge Raad van 31 maart 2017. De uitkomst van deze verzetprocedure heeft de eerdere beslissing van de Volksbank dat geen voorziening nodig is voor de onderliggende claim die deze crediteuren op Propertize hebben, niet veranderd.

Gelijktijdig met de verzetprocedure, zijn de curatoren in de faillissementen van de 2SQR-vennootschappen een procedure bij de rechtbank begonnen over hun gepretendeerde vordering op Propertize. Deze procedure is eind 2017 door Propertize geschikt, waarmee ook de aansprakelijkheid van de Volksbank uit hoofde van de 403-verklaring ten opzichte van 2SQR is komen te vervallen.

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. Na deze procedure die tot en met de Hoge Raad is gevoerd en heeft geleid tot een oordeel over de uitgangspunten van de waardebepaling van deze onteigende effecten en vermogensbestanddelen, heeft de Ondernemingskamer drie deskundigen benoemd. De deskundigen hebben op 15 december 2017 hun concept rapport opgeleverd. Belanghebbenden, inclusief de Volksbank, zijn tot 14 februari 2018 in de gelegenheid gesteld om hun reactie op het concept rapport te leveren. De Ondernemingskamer zal op basis van dit rapport bepalen of een schadeloosstelling dient te worden betaald aan de rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen, en zo ja voor welk bedrag. Een eventuele uit deze procedure voortvloeiende schadeloosstelling wordt voldaan door de Staat.

Overig

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 herstellkader overeen te komen. Dit uniform herstellkader schrijft voor hoe de nieuwe herbeoordelingen moeten plaatsvinden en welke herstellacties 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 herstellacties. 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 dat door de AFM is goedgekeurd. De Volksbank is in 2017 gestart met de uitvoering van het Herstellkader. De Volksbank heeft voor het einde van 2017 alle klanten met een rentederivaat en die onder het Herstellkader vallen een aanbod gedaan voor compensatie en alle klanten die buiten het Herstellkader vallen daarover geïnformeerd. De Volksbank verwacht de administratieve afhandeling van de gedane aanbiedingen in het eerste halfjaar van 2018 af te ronden. 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 € 21,5 miljoen verantwoord, zie toelichting 16 voorzieningen.

19 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 Volksbank 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 algemeen aanvaarde economische methoden. In de markt waarneembare parameters, wanneer beschikbaar, worden gebruikt als input voor de waarderingsmodellen. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd volgens de governance procedures van de Volksbank.

Overzicht financiële activa en passiva naar waarderingsgrondslag 2017

in miljoenen euro's	Geamortiseerde kostprijs	Reële waarde via W&V - Handelsdoeleinden	Reële waarde via W&V - Overig	Beschikbaar voor verkoop	Totaal
Financiële activa					
Kas en kasequivalenten	2.180	-	-	-	2.180
Derivaten	-	264	811	-	1.075
Beleggingen	-	162	-	4.932	5.094
Vorderingen op banken	2.643	-	-	-	2.643
Vorderingen op klanten	47.634	-	1.688	-	49.322
Overige activa	137	-	-	-	137
Totaal financiële activa	52.594	426	2.499	4.932	60.451

FINANCIËLE PASSIVA					
Derivaten	-	279	973	-	1.252
Schulden aan banken	2.681	-	-	-	2.681
Spaargelden	36.575	-	-	-	36.575
Overige schulden aan klanten	9.973	-	307	-	10.280
Schuldbewijzen	4.457	-	443	-	4.900
Achtergestelde schulden	498	-	-	-	498
Overige verplichtingen	233	-	-	-	233
Totaal financiële passiva	54.418	279	1.723	-	56.419

Overzicht financiële activa en passiva naar waarderingsgrondslag 2016

in miljoenen euro's	Geamortiseerde kostprijs	Reële waarde via W&V - Handelsdoeleinden	Reële waarde via W&V - Overig	Beschikbaar voor verkoop	Totaal
Financiële activa					
Kas en kasequivalenten	1.911	-	-	-	1.911
Derivaten	-	223	1.309	-	1.533
Beleggingen	-	831	-	5.139	5.970
Vorderingen op banken	2.918	-	-	-	2.918
Vorderingen op klanten	46.770	-	1.850	-	48.620
Overige activa	148	-	-	-	148
Totaal financiële activa	51.747	1.054	3.159	5.139	61.100

FINANCIËLE PASSIVA					
Derivaten	-	188	1.673	-	1.861
Schulden aan banken	1.446	-	-	-	1.446
Spaargelden	36.593	-	-	-	36.593
Overige schulden aan klanten	10.526	-	309	-	10.835
Schuldbewijzen	5.170	-	526	-	5.696
Achtergestelde schulden	501	-	-	-	501
Overige verplichtingen	410	-	-	-	410
Totaal financiële passiva	54.646	188	2.508	-	57.342

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, bevoorschotings-

klasse 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 marktrentes 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.

Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2017

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
BELEGGINGEN					
- Reële waarde via W&V: Handelsdoeleinden	162	162	-	-	162
- Voor verkoop beschikbaar	4.932	4.761	154	17	4.932
Derivaten	1.075	-	992	83	1.075
Vorderingen op klanten ¹	1.688	-	-	1.688	1.688
FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Vorderingen op klanten ¹	47.634	-	-	50.231	50.231
Vorderingen op banken	2.249	-	-	-	2.249
Overige activa	365	-	-	-	365
Kas en kasequivalenten	2.574	-	-	-	2.574
Totaal financiële activa	60.679	4.923	1.146	52.019	63.276
FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Derivaten	1.252	-	1.083	169	1.252
Schuldbewijzen ¹	443	-	-	443	443
FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Achtergestelde schulden	498	-	534	-	534
Schuldbewijzen ¹	4.457	-	-	4.442	4.442
Spaargelden	36.575	-	34.002	3.250	37.252
Overige schulden aan klanten	10.280	-	10.387	-	10.387
Schulden aan banken	2.681	-	2.681	-	2.681
Overige verplichtingen	822	-	-	-	822
Totaal financiële passiva	57.008	-	48.687	8.304	57.813

¹ Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs.

De bovenstaande 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.

Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2016

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
BELEGGINGEN					
- 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 ¹	1.850	-	-	1.850	1.850
FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Vorderingen op klanten ¹	46.770	-	-	48.908	48.908
Vorderingen op banken	2.532	-	-	-	2.532
Overige activa	411	-	-	-	411
Kas en kasequivalenten	2.297	-	-	-	2.297
Totaal financiële activa	61.363	5.897	1.443	50.921	63.501
FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Derivaten	1.861	-	1.614	247	1.861
Schuldbewijzen ¹	526	-	-	526	526
FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Achtergestelde schulden	501	-	516	-	516
Schuldbewijzen ¹	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
Totaal financiële passiva	57.823	-	48.140	9.431	58.462

¹ Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs.

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 waarderingsmethoden gehanteerd om de reële waarde van deze instrumenten te bepalen. De parameters van deze waarderingsmethoden 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 waardebepaling 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.

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2017

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuldbewijzen
Openingsbalans	22	1.850	141	247	526
Aankoop/verstrekkingen	-	-	-	-	-
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V ¹	-	-12	-56	-76	2
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen ²	2	-	-	-	-
Mutatie lopende rente	-	-	-2	-2	-
Verkoop/afwikkeling	-7	-150	-	-	-85
Eindbalans	17	1.688	83	169	443

¹ Deze worden verantwoord op de regel 'Resultaat financiële instrumenten'.

² Deze worden verantwoord op de regel 'Mutatie herwaarderingen reële waarderreserve'.

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2016

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuld-bewijzen
Openingsbalans	27	2.047	207	347	585
Aankoop/verstrekkingen	4	-	-	-	-
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V ¹	-	-4	-60	-93	21
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen ²	5	-	-	-	-
Mutatie lopende rente	-	-	-6	-7	-
Verkoop/afwikkeling	-14	-193	-	-	-80
Eindbalans	22	1.850	141	247	526

1 Deze worden verantwoord op de regel 'Resultaat financiële instrumenten'.

2 Deze worden verantwoord op de regel 'Mutatie herwaarderingen reële waarde reserve'.

Onderverdeling financiële instrumenten level 3

in miljoenen euro's	2017	2016
Aandelen	17	22
Derivaten	83	141
Vorderingen op klanten	1.688	1.850
Totaal activa	1.788	2.013
Derivaten	169	247
Schuldbeewijzen	443	526
Totaal passiva	612	773

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 2017

in miljoenen euro's	Waarderings-techniek	Belangrijkste aanname	Boekwaarde	Redelijkerwijs mogelijke alternatieve aannames	
				Toename in reële waarde	Afname in reële waarde
ACTIVA					
Vorderingen op klanten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	1.688	33	31
		Pre-payment rate	1.688	7	7
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	83	8	8
		Pre-payment rate	83	3	3
PASSIVA					
Schuldbeewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	443	-	-
		Pre-payment rate	443	-	-
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	169	5	5
		Pre-payment rate	169	5	5

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
ACTIVA					
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
PASSIVA					
Schuldbewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	526	3	3
		Pre-payment rate	526	-	-
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	247	14	14
		Pre-payment rate	247	6	6

Als gevolg van de invoering van IFRS 9 vanaf 1 januari 2018 worden er vanaf deze datum geen hypotheeklen meer op reële waarde gerapporteerd. Zie voor meer informatie paragraaf 3.8.3 Cijfers, ratio's en trends over de gevoeligheid van de hypotheeklen op reële waarde in 2017.

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 securisatietransacties. 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 de Volksbank 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 securisatieprogramma's zijn niet door de Volksbank tegengesloten.

De waardering van de hypotheeklen op marktwaarde gebeurt op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, hierbij wordt rekening gehouden met een inschatting voor vervroegde aflossingen. De kasstromen verdisconteren we tegen representatieve klantrentetarieven uit Nederlandse markt op rapportage datum. Een verandering in de prepayment-aanname van -/1% heeft een positieve impact op de waarde van de voormalige DBV hypotheekportefeuille van € 7,4 miljoen. Een 1% hogere prepayment-aanname heeft een negatieve impact van € 6,9 miljoen. Daarnaast heeft een lagere verdisconteringsaannname van 0,5% een positieve impact van € 32,4 miljoen en een hogere verdisconteringsaannname van 0,5% een negatieve impact van € 31 miljoen op de waarde van de voormalige DBV hypotheekportefeuille.

In de volgende tabel worden de veranderingen in reële waarde weergegeven die door kredietrisico worden veroorzaakt.

Veranderingen in reële waarde door kredietrisico

in miljoenen euro's	Balanswaarde		Geaccumuleerde veranderingen in reële waarde door kredietrisico	
	2017		2016	
Vorderingen op klanten	1.688	35	1.850	22
Totaal activa	1.688	35	1.850	22
Schuldbewijzen	443	-	526	-2
Totaal passiva	443	-	526	-2

De geaccumuleerde veranderingen in reële waarde als gevolg van kredietrisico in de vorderingen op klanten bedraagt € 35 miljoen (2016: € 22 miljoen). Dit is berekend vanaf 2010, het moment dat de (hypothecaire) vorderingen door de Volksbank zijn opgenomen op de balans. De mutatie als gevolg van kredietrisico in 2017 is € 13 miljoen (2016: € 6 miljoen).

VERSCHUIVINGEN TUSSEN CATEGORIEËN

In 2017 en 2016 hebben geen significante verschuivingen plaatsgevonden.

20 Hedging en hedge accounting

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR HEDGING EN HEDGE ACCOUNTING

De Volksbank 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 Volksbank 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 Volksbank, 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 Volksbank 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.

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.

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.

Dit geldt ook voor 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 2017 is deze methodiek verfijnd. De verfijnde aanpak baseert de amortisatietermijn op de onderliggende resterende rentetypische looptijd van het hedged item waardoor elke individuele verandering in de boekwaarde over de eigen looptijd-bucket wordt geamortiseerd.

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 Volksbank 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 niet meer plaatsvindt, wordt het in het eigen vermogen verwerkte cumulatieve resultaat onmiddellijk naar de winst- en verliesrekening overgeboekt.

Overzicht hedging instrumenten 2017

in miljoenen euro's	Fair value hedges			Cashflow hedges			Overige hedges		
	Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde	
		Positief	Negatief		Positief	Negatief		Positief	Negatief
Rentecontracten	34.150	656	804	200	7	-	9.512	201	253
Valuta contracten	73	23	-	68	4	-	27.288	184	195
Totaal	34.223	679	804	268	11	-	36.800	385	448

Overzicht hedging instrumenten 2016

in miljoenen euro's	Fair value hedges			Cashflow hedges			Overige 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
Totaal	30.801	921	1.154	1.522	12	1	27.143	600	706

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.

Overige hedges betreffen de hedges die worden aangehouden voor balansbeheer en de hedges aangehouden voor handelsdoeleinden.

Hedging

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 3,5 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
- hedges 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 hoofdonterscheid 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 zogenoemde 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) kan worden 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 2017 zijn geen transacties afgesloten om het offerterisico af te dekken. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen bedraagt op 31 december 2017 bruto € 48,6 miljoen positief (2016: bruto € 59,3 miljoen positief).

De looptijd van de toekomstige kasstromen inbegrepen in de macro cashflow hedge is als volgt:

Looptijd toekomstige kasstromen 2017

in miljoenen euro's	< 3 maanden	> 3 maanden - 1 jaar	> 1 jaar - 5 jaar	Totaal
Vorderingen	-	210	-	210
Schulden	-	-	-	-
Netto	-	210	-	210

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
Netto	25	40	210	275

21 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 (NLFI), 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 fiscale eenheid.

Zie voor meer informatie over de acuut te vorderen vennootschapsbelasting [paragraaf 9 Vennootschapsbelasting](#), van de geconsolideerde jaarrekening.

HYPOTHEEK GERELATEERDE INTRAGROEP TRANSACTIES EN POSITIES

Per 31 december 2017 bedraagt de door hypotheek gedekte lening van de Volksbank N.V. aan Woonhuishypotheek B.V. € 4,5 miljard (2016: € 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 heeft voor haar medewerkers pensioenpremies afgedragen aan het SNS REAAL pensioenfonds voor een bedrag van € 39 miljoen (2016: € 38 miljoen).

Posities en transacties met het topkader van de Volksbank

Het topkader bestaat in 2017 volledig uit de statutaire directie van de Volksbank. Eind 2017 zijn dat 5 leden, net als eind 2016.

Specificatie beloning topkader

in duizenden euro's	Statutair		Overige		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Jaarinkomen	1.945	1.911	-	196	1.945	2.107
Pensioenopbouw	100	100	-	12	100	112
Totaal	2.045	2.011	-	208	2.045	2.219

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" (IFRS: "Vergoeding na uitdiensttreding") 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 € 103.317 (2017) is in de tabel opgenomen onder het jaarinkomen.

Per 1 januari 2018 is een statutair bestuurder van de Volksbank teruggetreden. Tot 1 juli 2018 zal hij andere werkzaamheden verrichten en blijft zijn beloning ongewijzigd van toepassing. De werkgever betaalt een vergoeding van één vast jaarsalaris in verband met het beëindigen van de arbeidsovereenkomst.

Specificatie leningen topkader

in duizenden euro's	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet ¹		Aflossingen		Verstrekkings	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Hypothecaire geldleningen	970	984	3,42%	3,48%	14	14	-	-

¹ De gemiddelde rentevoet is de betaalde rente als percentage van de gemiddelde openstaande restschuld van het betreffende jaar.

Bovenstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2017 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 wordt toegelicht in het Remuneratierapport, die deel uitmaakt van de jaarrekening van de Volksbank.

Groepsmaatschappijen van de Volksholding B.V.

Op 29 december 2017 is de deelneming Woningfonds 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%
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 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%

Bovenstaande maatschappijen worden geconsolideerd in de openbaar gemaakte jaarrekening.

Geconsolideerde gestructureerde maatschappijen

De gestructureerde entiteiten waarover de Volksbank vanuit IFRS regelgeving 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'S

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 - SPV). De SPV geeft effecten uit, die kwalificeren als beleenbaar onderpand voor de Europese Centrale Bank. 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.

in miljoenen euro's	2017	2016
Hermes XVIII	-	680
Pearl 1	789	887
Lowland 1	-	2.283
Lowland 2	1.178	1.312
Lowland 3	1.724	1.903
Lowland 4	4.051	-
Holland Homes (MBS 2000-1)	67	79
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	376	447
Totaal	8.185	7.591

De Volksbank heeft verschillende securitisaties opgericht welke op 31 december 2017 € 8,1 miljard (2016: € 7,6 miljard) hebben uitstaan. De Volksbank heeft hiervan € 7,0 miljard (2016: € 5,8 miljard) op eigen boek.

COVERED BOND PROGRAMMA

Onder dit programma heeft de Volksbank obligaties uitgegeven. Ultimo 2017 bedroeg de boekwaarde van deze obligaties € 2,5 miljard (2016: € 3,3 miljard). De betaling van rente en hoofdsom wordt gegarandeerd door een gestructureerde entiteit, 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 eventuele verslechtering van de hypothecaire leningen. CBC wordt volledig mee-geconsolideerd door de Volksbank.

Met betrekking tot het programma voor gedekte obligaties heeft de Volksbank zich ertoe verbonden om op verzoek van de CBC activa over te dragen naar de CBC, op voorwaarde dat de CBC alleen om overdracht van activa zal vragen als zij vaststelt dat de asset cover test is geschonden. De asset cover test is een rekenkundige test die het minimumbedrag aan activa bepaalt dat nodig is om de door de CBC gegarandeerde passiva te dekken.

22 Overgedragen en bezwaarde activa

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR OVERGEDRAGEN EN BEZWAARDE ACTIVA

Overgedragen activa (Transferred Assets) zijn:

- Transacties waarvoor geldt dat de contractuele rechten om een kasstroom te ontvangen uit hoofde van het financieel actief zijn overgedragen, maar waarvan de activa opgenomen blijven in de balans; of;
- Transacties waarvoor geldt dat de Volksbank het recht op de kasstromen heeft, maar waarbij de Volksbank ook een contractuele verplichting heeft om deze kasstromen door te betalen naar derde partijen. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze overdrachten resulteren in financiële activa die opgenomen blijven in de balans dan wel in activa die niet langer in de balans worden verantwoord. Indien overgedragen financiële activa opgenomen blijven in de balans, blijft de Volksbank geconfronteerd met veranderingen in de reële waarde van de activa.

Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze overdrachten resulteren in financiële activa die opgenomen blijven in de balans dan wel in activa die niet langer in de balans worden verantwoord. Indien overgedragen financiële activa opgenomen blijven in de balans, blijft de Volksbank geconfronteerd met veranderingen in de reële waarde van de activa.

Bezwaarde activa zijn activa die gebruikt kunnen worden als onderpand voor funding, bijvoorbeeld hypotheekleningen die zijn gebruikt als onderpand voor covered bond programma's, gesecuritiseerde activa en onderpand voor bepaalde *repurchase agreement* (Repo) transacties. Daarnaast vallen wettelijke verplichtingen zoals de kasreserve verplichting ook onder bezwaarde activa. Activa die toegezegd zijn aan niet-getrokken kredietfaciliteiten worden niet aangemerkt als bezwaard, zoals securitisaties die worden gehouden op eigen boek en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

Onderstaande tabel geeft de overgedragen activa weer waarvan de contractuele rechten om een kasstroom te ontvangen zijn overgedragen. De overgedragen activa bestaan voor het grootste deel uit gesecuritiseerde hypotheekleningen die zijn overgedragen aan een derde partij. De gerelateerde passiva zijn ook weergegeven in deze tabel.

Overgedragen activa

in miljoenen euro's	Securitisaties	Securitisaties	Repo transacties	Repo transacties
	2017	2016	2017	2016
Schuldbewijzen	-	-	1.275	729
Leningen	1.400	2.111	-	330
Totaal overgedragen activa eind van het jaar	1.400	2.111	1.275	1.059
Schulden aan banken	-	-	1.305	998
Schuldbewijzen	1.154	1.829	-	-
- Uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland	711	1.303	-	-
- Geclassificeerd tegen reële waarde via W&V	443	526	-	-
Totaal gerelateerde passiva eind van het jaar	1.154	1.829	1.305	998

De overgedragen activa bedragen in 2017 € 2.675 miljoen (2016: € 3.170 miljoen). De verlaging van de overgedragen activa wordt voornamelijk veroorzaakt door een reductie van de uitstaande schuldbewijzen in 2017.

SECURITISATIEPROGRAMMA'S

Zie voor meer informatie over de securitisatieprogramma's, toelichting 21 Verbonden partijen van de geconsolideerde jaarrekening.

Bezwaarde activa

in miljoenen euro's	2017	2016
Overige beleggingsinstrumenten	1.913	1.162
- Waarvan schuldbewijzen	1.913	1.162
Leningen	7.554	8.849
Kas en kasequivalenten	21	84
Vorderingen op banken	394	386
Eindbalans	9.882	10.481

De bezwaarde activa bestaan uit de in onderpand gegeven activa en de verplichte kasreserve bij DNB. De bezwaarde activa zijn weergegeven op boekwaarde aan het einde van het jaar.

ONTVANGEN COLLATERAL

De Volksbank heeft in totaal een bedrag van €212 miljoen (2016: € 308 miljoen) aan collateral ontvangen ultimo 2017. Dit bestaat geheel uit ontvangen cashstortingen die als onderpand dienen voor de (positieve marktwaarde van) uitstaande derivatenposities.

23 Gebeurtenissen na balansdatum

22 januari 2018 zijn de schuldbewijzen Holland Homes Oranje (boekwaarde 31/12/2017 € 375,5 miljoen) teruggekocht in een put op transactiedatum.

In december heeft de Volksbank \$ 1,1 miljard (€ 959 miljoen) opgenomen door inschrijving op een 3-weeks ECB tender lening. Deze post is verantwoord onder deposito's en certificaten. De tegenhanger is onder kas en kasequivalenten verantwoord. In januari is de transactie afgewikkeld.

24 Netto rentebaten

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NETTO RENTEBATEN

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 Volksbank 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 Volksbank een specifieke leningsovereenkomst zal afsluiten. Indien de bereidstelling eindigt zonder dat de Volksbank 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.

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. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord op basis van nominale rentepercentages. Rente op financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs wordt verantwoord op basis van de effectieve rentemethode.

Specificatie rentemarge

in miljoenen euro's	2017	2016
Rentebaten	1.423	1.623 ¹
Rentelasten	499	685 ²
Rentemarge	924	938

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

2 De negatieve rentelasten op passiva worden met ingang van 2017 verantwoord op de regel rentebaten. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Voor meer informatie over de stelselwijziging verwijzen we naar de grondslagen [Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie](#).

De rentebaten bestaan voor € 13 miljoen (2016: € 25 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 uit derivaten bedragen € 263 miljoen (2016: € 467 miljoen) en de rentelasten uit derivaten € 422 miljoen (2016: € 574 miljoen). Deze rentebaten en -lasten zijn grotendeels verwerkt in de rentebaten hypotheek.

Specificatie rentebaten

in miljoenen euro's	2017	2016
Hypotheken	1.330	1.519 ¹
Overige vorderingen op klanten	70	76
Vorderingen op banken	4	5
Beleggingen	8	17
Overig	3	2
Schulden aan banken	8	4 ²
Totaal	1.423	1.623

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

2 De negatieve rentelasten op passiva worden met ingang van 2017 verantwoord op de regel rentebaten. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Ultimo 2017 is er voor € 8 miljoen (2016: € 4 miljoen) aan negatieve rente ontvangen op schulden aan banken. De negatieve rentelasten op schulden aan banken wordt veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente.

De totale rentebaten niet gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening bedragen € 1.346 miljoen (2016: € 1.535 miljoen).

Specificatie rentelasten

in miljoenen euro's	2017	2016
Schuldbewijzen	12	23
Achtergestelde schulden	19	19
Spaargelden	300	466
Overige schulden aan klanten	140	144
Schulden aan banken	13	14 ¹
Vorderingen op banken	15	19
Totaal	499	685

1 De negatieve rentelasten op passiva worden met ingang van 2017 verantwoord op de regel rentebaten. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

Ultimo 2017 is er voor € 15 miljoen (2016: € 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.

De totale rentelasten niet gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening bedragen € 442 miljoen (2016: € 601 miljoen).

25 Netto provisie en beheervergoedingen

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

Provisiebaten en baten uit beheervergoedingen

Dit betreft de opbrengsten van betalingsverkeer voor klanten, vermogensbeheer en overig gerelateerde diensten die door de Volksbank 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 netto provisie en beheervergoedingen

in miljoenen euro's	2017	2016
INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN:		
Betalingsverkeer	36	35
Advisering en bemiddeling	11	16
Beheervergoedingen	38	32
Effectenbedrijf	-	4
Assurantiebedrijf	15	16
Overige activiteiten	4	5
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen	104	108
KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN		
Assurantiebedrijf	1	-
Betalingsverkeer	8	8
Beheervergoedingen	19	19
Effectenbedrijf	1	2
Provisie franchise	21	17
Overige activiteiten	5	5
Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen	55	51
Totaal	49	57

26 Resultaat uit beleggingen

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: dividend, valutakoersverschillen ongerealiseerde en gerealiseerde waardeveranderingen.

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 waardeveranderingen 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 waardeveranderingen en -dalingen opgenomen het verschil tussen de verkoopopbrengst en de geamortiseerde kostprijs van de verkochte beleggingen.

Specificatie resultaat uit beleggingen

in miljoenen euro's	2017	2016
Reële waarde via de W&V	54	-24
Voor verkoop beschikbaar	-13	81
Totaal	41	57

Onder het resultaat uit beleggingen is per saldo een positief valutakoersverschil opgenomen van € 15 miljoen (2016: € 10 miljoen positief).

Verdeling resultaat uit beleggingen 2017

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V			Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	
Dividend	-	-	5	5
Valutakoersverschillen	-	15	-	15
Gerealiseerde waardeveranderingen	-2	43	68	109
Ongerealiseerde waardeveranderingen	-	-2	-86	-88
Totaal	-2	56	-13	41

Onder de ongerealiseerde waardeveranderingen voor verkoop beschikbaar is een bedrag van € 75 miljoen negatief (2016: € 40 miljoen positief) verantwoord wat betrekking heeft op hedge accounting.

Verdeling resultaat uit beleggingen 2016

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V		Voor verkoop beschikbaar	Totaal
	Handels-doeleinden	Aangewezen		
Dividend	-	-	13	13
Valutakoersverschillen	-	10	-	10
Gerealiseerde waardeveranderingen	-2	-31	28	-5
Ongerealiseerde waardeveranderingen	-	-1	40	39
Totaal	-2	-22	81	57

27 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 op het hedged item afhankelijk van de aard van de hedge-relatie (zie toelichting 20 Hedging en 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	2017	2016
Marktwaaarde mutatie hedging instrumenten	134	-23
Marktwaaarde mutatie afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's	-133	22
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	1	-1
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	-1	-1
Marktwaaarde mutatie overige derivaten	-2	-34
Marktwaaarde mutatie overige financiële instrumenten	19	32
Terugkoop schuldinstrumenten	-4	-16
Totaal	13	-20

In 2017 werd het resultaat op financiële instrumenten € 17 miljoen positief (2016: € 1 miljoen negatief) beïnvloed door ongerealiseerde baten 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.

28 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 2017 bedragen € 1 miljoen (2016: € 2 miljoen).

29 Personeelskosten

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VOOR PERSONEELSKOSTEN

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen 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 een aantal specifieke werknemersregelingen of -vergoedingen zijn toegelicht in toelichting 16 Voorzieningen.

Specificatie personeelskosten

in miljoenen euro's	2017	2016
Salarissen	186	190
Pensioenkosten	39	38
Sociale lasten	29	29
Overige personeelskosten	127	141
Totaal	381	398

De daling van de personeelskosten wordt grotendeels veroorzaakt door een daling van de overige personeelskosten door de dotaties in de reorganisatievoorziening. Deze daling wordt deels gecompenseerd door een stijging van de tijdelijke personeelskosten.

De pensioenrechten 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 2017 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 per 1 januari 2018 verlengd voor een periode van 3 jaar. Voor de jaarlijkse bijdrage van de werkgever is een bandbreedte vastgesteld tussen de 22% en 24%. De premie voor 2018 bedraagt 24%. De eigen bijdrage van medewerkers wordt verhoogd met 0,5% naar 5%.

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, het wagenpark, reiskosten en opleidingskosten. De kosten voor het inhuren van personeel bedraagt € 89 miljoen (2016: € 82 miljoen) en de leaseverplichting voor het wagenpark bedraagt € 3 miljoen (2016: € 4 miljoen).

Aantal fulltime-equivalenten (fte's)

in aantallen	2017	2016
Aantal medewerkers op basis van fte's	3.231	3.354

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.

Specificatie fantoomaandelen (toegekend in prestatiejaar)

	Aandelen (in aantal)		Gewogen gemiddelde reële waarde per aandeel (in €)	
	2017	2016	2017	2016
Totaal	2	70	4.195	4.141

De variabele beloning voor het senior management is in 2017 afgeschaft. Voor een beperkt aantal medewerkers is in 2017 een variabele beloning toegekend.

De waardeontwikkeling 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 gefaseerd in geld uitgekeerd, een deel na 1 jaar en het resterende deel na afloop van de looptijd (4 jaar). Over 2017 wordt ter waarde van € 8.000 aan fantoomaandelen toegekend. Het werkelijke bedrag toegekend in 2016 is € 285.000. Ultimo 2017 bedraagt de totale verplichting uit hoofde van de fantoomaandelen € 516.906 (2016: € 1.090.211).

30 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-, informatietechnologie- en andere bedrijfskosten en aan prudentieel toezicht gerelateerde heffingen verantwoord.

Specificatie overige operationele lasten

in miljoenen euro's	2017	2016
Huisvestingskosten	19	19
Automatiseringskosten	28	26
Kosten marketing en public relations	31	35
Kosten externe adviseurs	18	24
Prudentiële kosten	43	46
Overige kosten	62	72
Totaal	201	222

De overige kosten bestaat onder andere uit kosten voor betalingsverkeer, effectenbeheer en drukwerk. De overige kosten bestaan tevens voor € 16 miljoen (2016: € 16 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen.

Onder de prudentiële kosten is een bedrag van € 10 miljoen (2016: € 8 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op de jaarlijkse bijdrage van de Volksbank aan het Resolutiefonds en € 33 miljoen (2016: € 38 miljoen) aan het depositogarantiestelsel.

31 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 grondslagen voor bijzondere waardeverminderingen worden verder toegelicht in de grondslagen bij de balansposten onderhevig aan bijzondere waardeverminderingen.

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2017	2016
Waardeverminderingen	44	51
Terugnemingen/vrijvallen	-68	-119
Totaal via winst- en verliesrekening	-24	-68
Voorzieningen eindsaldo	-149	-214

De bijzondere waardeverminderingen werden positief beïnvloed als gevolg van een hoog aantal hypotheek waarbij de achterstand door de klant is ingelopen, positieve macro-economische ontwikkelingen en beter achterstandenbeheer. Bovendien droegen stijgende huizenprijzen bij aan een per saldo overschot op de uitwinningen.

32 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	2017	2016
Verslagjaar	86	86 ¹
Correcties voorgaande jaren	8	-5
Verschuldigde winstbelasting	94	81
Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen	26	29
Uitgestelde belasting	26	29
Totaal	120	110

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

Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

in miljoenen euro's	2017	2016
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,0%
Resultaat voor belasting	449	459 ¹
Nominaal belastingbedrag	112	115
Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening)	8	-5
Totaal	120	110
Effectief belastingpercentage	26,7%	24,0%

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

Dividend

De Directie van de Volksholding stelt voor een dividend van € 190 miljoen (2016: € 135 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder NLFI.

Utrecht, 7 maart 2018

DIRECTIE

Maurice Oostendorp (voorzitter)
Annemiek van Melick
Alexander Baas
Jeroen Dijst

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jan van Rutte (voorzitter)
Sonja Barendregt-Roojers
Charlotte Insinger
Monika Milz
Ludo Wijngaarden

Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	Toelichting	31-12-2017	31-12-2016
ACTIVA			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	1	3.714	3.561
Totaal activa		3.714	3.561
PASSIVA			
Aandelenkapitaal	2	-	-
Agioreserve	2	3.196	3.196
Wettelijke reserve deelnemingen	2	-22	18
Overige reserves	2	211	-2
Onverdeeld resultaat	2	329	349
Totaal eigen vermogen		3.714	3.561
Totaal passiva		3.714	3.561

Enkelvoudige winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's

	2017	2016
Resultaat groepsmaatschappijen na belasting	329	349
Overige resultaten na belasting	-	-
Nettoresultaat	329	349

Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening

De Volksholding B.V. maakt bij het opstellen van de enkelvoudige jaarrekening gebruik 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 Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Voor zover posten in de enkelvoudige balans niet zijn toegelicht, wordt verwezen naar de Toelichting op 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 nettovermogenswaarde.

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 overige wettelijke reserve 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 de overige wettelijke reserve.

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	2017	2016
Openingsbalans	3.561	3.302
Kapitaalstorting/Agio	-	-
Herwaarderingen	-41	10
Resultaat	329	349
Uitkering dividend	-135	-100
Eindbalans	3.714	3.561

2 Eigen vermogen

Overzicht mutaties eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agioreserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	-	3.196	18	-2	349	3.561
Overboeking nettoresultaat 2016	-	-	-	214	-214	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-23	-	-	-23
Realisatie van herwaarderingen via W&V	-	-	-19	-	-	-19
Realisatie van herwaarderingen via het eigen vermogen	-	-	2	-	-	2
Overige mutaties	-	-	-	-1	-	-1
Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen	-	-	-40	-1	-	-41
Nettoresultaat 2017	-	-	-	-	329	329
Totaalresultaat 2017	-	-	-40	-1	329	288
Dividenduitkering ²	-	-	-	-	-135	-135
Totaal mutaties eigen vermogen 2017	-	-	-40	213	-20	153
Eindbalans	-	3.196	-22	211	329	3.714

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 2016

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agioreserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	-	3.247	7	-1	49	3.302
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
Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen	-	-	11	-1	-	10
Nettoresultaat 2016	-	-	-	-	329	329
Effect nettoresultaat 2016 door stelselwijziging	-	-	-	-	20	20
Totaalresultaat 2016	-	-	11	-1	349	359
Dividenduitkering ²	-	-51	-	-49	-	-100
Totaal mutaties eigen vermogen 2016	-	-51	11	-1	300	259
Eindbalans	-	3.196	18	-2	349	3.561

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.

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%
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 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	EY Accountants
in duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw	2017	2016
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	1.021	955
Andere assurance-diensten	1.152	1.154
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	-	-
Totaal	2.173	2.109

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.

Naast de wettelijke controle en uitvoering van overige statutaire controles verleent de accountant een aantal andere assurance-diensten. Deze andere assurance-diensten bestaan uit de beoordeling van tussentijdse financiële informatie, de beoordeling van de niet-financiële informatie zoals opgenomen in dit jaarverslag en werkzaamheden ten aanzien van vermogensscheiding, prospectussen en uitgiftes. Verder vallen onder deze diensten de werkzaamheden inzake rapportages aan de toezichthouder en ten aanzien van hypotheekpools in het kader van uitbesteding, securitisaties en het covered bond programma. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast, in lijn met de betreffende EU verordening.

Winst- en verliesbestemming

De Volksbank stelt voor om een dividend van € 190 miljoen (2016: € 135 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder NLF1. Deze dividenduitkering gaat ten laste van het jaarresultaat over 2017. De winst na dividenduitkering over boekjaar 2017 wordt toegevoegd aan de overige reserves.

Utrecht, 7 maart 2018

DIRECTIE

Maurice Oostendorp (voorzitter)
Annemiek van Melick
Alexander Baas
Jeroen Dijst

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jan van Rutte (voorzitter)
Sonja Barendregt-Roojers
Charlotte Insinger
Monika Milz
Ludo Wijngaarden

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 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van de Volksholding B.V. ('de Volksholding B.V.' of 'de vennootschap') 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 2017 en van het resultaat en de kasstromen over 2017 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 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde balans per 31 december 2017;
- de volgende overzichten over 2017: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen en het geconsolideerd 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 2017;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2017;
- 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 Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), 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	EUR 20 miljoen
Toegepaste benchmark	5% van het resultaat voor belastingen (afgerond)
Nadere toelichting	Op basis van onze professionele oordeel beschouwen wij het resultaat voor belastingen als de meest geschikte basis om de materialiteit te bepalen voor de Volksholding B.V. aangezien het een van de belangrijkste prestatie-indicatoren voor de gebruikers van de jaarrekening is. Gebaseerd op het actuele resultaat voor belastingen over 2017 zou de materialiteit de in onze planningsfase vastgestelde planning materialiteit van EUR 20 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 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.

Ten opzichte van de controle van de jaarrekening 2016 van de Volksholding B.V. is sprake van een wijziging in kernpunten. Het kernpunt 'Initiële controleopdracht' is komen te vervallen aangezien de controle van de jaarrekening 2017 het tweede jaar van controle is. Nieuw kernpunt voor de controle van de jaarrekening 2017 van de Volksholding B.V. is 'Stelselwijziging verantwoording boeterente uit hoofde van tussentijdse renteherzieningen bij hypotheek'.

Schattingonzekerheid met betrekking tot bijzondere waardeverminderingen van hypotheek

Kernpunt	<p>Met uitzondering van één deelportefeuille wordt de particuliere hypotheekportefeuille van de Volksholding B.V. gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Een bijzondere waardevermindering wordt verantwoord indien op balansdatum objectief bewijs bestaat, bijvoorbeeld het bestaan van betalingsachterstanden, dat niet alle contractueel overeengekomen bedragen zullen worden ontvangen.</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 inherent een onzeker proces waarbij veronderstellingen en diverse factoren, zoals de financiële toestand van de hypotheekgever en de verwachte toekomstige kasstromen, een rol spelen. Het gebruik van alternatieve modellen en aannames kan leiden tot aanmerkelijk afwijkende inschattingen van de benodigde voorziening. Zoals vermeld in toelichting 5 bij de jaarrekening is, net als in het voorgaand jaar, in 2017 sprake van een netto vrijval van de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen.</p> <p>Gezien de relatieve omvang van de hypotheekportefeuille van de Volksholding B.V., 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 de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het proces inzake de bepaling van bijzondere waardeverminderingen, inclusief de kwaliteit van de onderliggende data en systemen, 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 indicaties van bijzondere waardeverminderingen zoals achterstanden en het beheer hieromtrent.</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, alsmede de periodieke evaluatie van de in deze modellen gebruikte parameters. Dit was inclusief de betrokkenheid van onze eigen kredietrisico specialisten. Daarnaast hebben wij de juistheid getest van de berekening en de data die worden gebruikt in het berekeningsmodel met betrekking tot de hypotheekportefeuille per 31 december 2017 aangesloten met de achterliggende brongegevens. Om de uitkomsten te controleren, hebben wij een aantal analyses uitgevoerd met betrekking tot de omvang van de voorziening voor bijzondere 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 onderpandswaarde. Daarnaast hebben wij de verschillenanalyse met de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen van hypotheek berekend op basis van de nieuwe standaard van EU-IFRS voor financiële instrumenten (IFRS 9), welke van toepassing is per 1 januari 2018, onderzocht.</p> <p>Tot slot hebben wij de volledigheid en juistheid van de toelichting met betrekking tot de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen, zoals opgenomen in toelichting 5 bij de jaarrekening, beoordeeld om de naleving met toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.</p>
Belangrijke observaties	<p>Gebaseerd op onze werkzaamheden beschouwen wij de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen van hypotheek als toereikend.</p> <p>De toelichting met betrekking tot de voorziening voor bijzondere waardevermindering is naar onze mening in overeenstemming met EU-IFRS.</p>

Schattingsonzekerheid met betrekking tot de reële waarde van financiële instrumenten gerelateerd aan de DBV portefeuille

Kernpunt	<p>De Volksholding B.V. waardeert een deel van de hypotheekportefeuille (de 'DBV portefeuille'), derivaten en de daarmee samenhangende schuldbewijzen tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening, zoals beschreven in toelichting 5, 14 en 27 bij de jaarrekening.</p> <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 de hypotheek en bijbehorende financiële instrumenten.</p> <p>Specifiek aandachtspunt met betrekking tot de waardering van de DBV portefeuille betreft de gevoeligheid van de waardering voor wijzigingen in de inschatting van vervroegde aflossingen op hypotheek. In de toelichting 'Schattingwijzigingen' is vermeld dat voor hypotheek een nieuw gedragsmodel in gebruik is genomen dat de contractuele kasstromen van hypotheek vertaalt in de gedragsmatig verwachte kasstromen.</p> <p>Gegeven de subjectiviteit en de potentieel relatieve hoge impact van de volatiliteit van de reële waarde van de DBV portefeuille op de jaarresultaten, hebben wij dit als een kernpunt voor onze controle aangemerkt.</p>
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben de opzet en het bestaan van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het proces inzake de reële waardebepaling van de DBV portefeuille getoetst. Als onderdeel van de gegevensgerichte werkzaamheden hebben onze waarderingspecialisten een eigen waardering uitgevoerd ter toetsing van de reële waarde van de DBV hypotheekportefeuille. Voorts hebben wij aanvullende procedures uitgevoerd voor belangrijke modelfactoren als cliënttarieven, swap rente en vervroegde aflossingen. Tot slot hebben wij voor de validatie van de uitkomsten gebruik gemaakt van de door de Volksholding B.V. uitgevoerde analyse op de mutaties in de reële waardering.</p> <p>Wij hebben de volledigheid en juistheid van de toelichting met betrekking tot de reële waarde van deze financiële activa en passiva, zoals opgenomen in toelichting 'schattingwijziging', 5, 14 en 27 bij de jaarrekening, beoordeeld om de naleving met toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.</p>
Belangrijke observaties	<p>Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geen materiële afwijkingen geconstateerd ten aanzien van de waardering tegen reële waarde van financiële instrumenten gerelateerd aan de DBV portefeuille per 31 december 2017.</p> <p>De gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening zijn naar onze mening in overeenstemming met EU-IFRS.</p>

Stelselwijziging verantwoording boeterente uit hoofde van tussentijdse renteherziening bij hypotheek

Kernpunt	<p>Bij vervroegde aflossing van hypotheek kan sprake zijn van een boeterente. In de situatie dat de hypotheek tussentijds wordt verlengd met renteherziening, verantwoordde de Volksholding B.V. de boeterente, zowel bij een directe betaling van de boete als bij het verwerken van de boete via rentemiddeling, over de nieuwe rentevaste periode. Onder de nieuwe standaard van EU-IFRS voor financiële instrumenten (IFRS 9), van toepassing vanaf 1 januari 2018, gelden gewijzigde regels ten aanzien van de verantwoording van boeterente. Als gevolg hiervan wordt de boeterente uit hoofde van tussentijdse renteherzieningen over de oorspronkelijke (resterende) rentevaste periode verantwoord.</p> <p>Aangezien de verantwoording van de boeterente over de oorspronkelijke (resterende) rentevaste looptijd ook is toegestaan onder de huidige regels van EU-IFRS, heeft de Volksholding B.V. gekozen voor een vrijwillige stelselwijziging. De stelselwijziging is retrospectief verwerkt per 1 januari 2016. Zoals beschreven in de toelichting 'Veranderingen in grondslagen' bij de jaarrekening, beoogt deze stelselwijziging bij te dragen aan een consistente en transparante verslaggeving naar de toekomst toe en als zodanig meer relevante informatie te verschaffen.</p> <p>Gelet op de keuze voor een vrijwillige stelselwijziging en invloed hiervan op de jaarresultaten, hebben wij dit als een kernpunt voor onze controle aangemerkt.</p>
Onze controleaanpak	<p>Wij hebben de aanvaardbaarheid en de verwerking van de stelselwijziging met betrekking tot de verantwoording van boeterente bij vervroegde aflossing van hypotheek getoetst aan de vereisten zoals opgenomen in EU-IFRS.</p> <p>Wij hebben de effecten van de stelselwijziging en de berekeningen van de boeterente op basis van de gewijzigde methodiek gegevensgericht gecontroleerd. Daarbij hebben wij de belangrijkste aannames getoetst voor het bepalen van de verwachte toekomstige kasstromen uit hoofde van de nog te vorderen boeterente.</p> <p>Tot slot hebben wij de volledigheid en juistheid van de toelichting met betrekking tot de stelselwijziging, zoals opgenomen in 'Veranderingen in grondslagen' van de jaarrekening, beoordeeld om de naleving met toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.</p>
Belangrijke observaties	<p>De stelselwijziging met betrekking tot de verantwoording van boeterente en de gerelateerde toelichting in de jaarrekening is naar onze mening in overeenstemming met EU-IFRS.</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 sinds dat boekjaar tot nu toe 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 vennootschap 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 vennootschap 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 vennootschap;
- 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap 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 vennootschap 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, 7 maart 2018

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. A.B. Roeders 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.
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.
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.
Basel III	De derde set Bazel-akkoorden, ontwikkeld in reactie op de financiële en bankencrisis in de periode 2007-2012. De Basel 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 hypotheekverplichtingen.
Bijzondere waardeverminderingen op leningen en overige vorderingen	Een voorziening in de winst- en verliesrekening opnemen om eventuele kredietverliezen op voorziene leningen te dekken.
CO ₂	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 marktwaarde van het tegenpartij kredietrisico ten opzichte van de (totale) marktwaarde van een derivaat.
Credit-impaired financieel actief	Een financieel actief is credit impaired ondergaan wanneer zich een of meerdere gebeurtenissen hebben voorgedaan die een nadelig effect hebben op de geschatte toekomstige kasstromen van dat financiële actief.
de AVvA	De gecombineerde algemene vergadering van aandeelhouders van de Volksbank N.V. en de Volksholding B.V.
de Code	De Nederlandse Corporate Governance Code
de Directie	De statutaire directie van de Volksholding B.V.
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.
Defaultleningen	Leningen waarvan de klanten in default zijn en waar een specifieke IFRS kredietvoorziening voor is getroffen.
de Gedragscode	De Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' van de Volksbank N.V.
Dekkingsgraad	De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking aan van de gevormde, specifieke IFRS kredietvoorzieningen ten opzichte van de defaultleningen.
de RvC	De raad van commissarissen van de Volksholding B.V.
de Secretaris	De bestuurssecretaris van de Volksholding B.V.
de Statuten	De statuten van de Volksholding B.V.
de Volksbank	de Volksbank N.V.
de Volksholding	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%.
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.

Begrip	Omschrijving
Financial Comité (FinCo)	Comité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van de financiële en consolidatie processen, management informatie en de interne en externe verslaggeving. 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 3 maanden 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 onvoorzienere 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.
Liquiditeitsrisico	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 liquiditeitsrisico 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 een achterstand heeft van kleiner dan 3 maanden.
Non-Financial Risk Comité (NFRFC)	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.
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.

Begrip	Omschrijving
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 toezichthouders).
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.

Afkortingen

Afkorting	Omschrijving	Afkorting	Omschrijving
AC	Audit Commissie van de RvC	ICF	Integrated Control Framework
AFM	Autoriteit Financiële Markten	IFRS	International Financial Reporting Standards ¹
AFS	Available for Sale	IIRC	International Integrated Reporting Council
AIRB	Advanced Internal Rating Based-benadering ¹	ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Process
ALCO	Asset & Liability Comité ¹	IRB	Internal Rating Based-benadering
ALM	Asset Liability Management	ISDA	International Swaps and Derivatives Association
AQR	Asset Quality Review	KC	Krediet Comité ¹
ASN	Algemene Spaarbank voor Nederland	KPI	Key Performance Indicator
AuM	Assets under Management ¹	LCP	Liquiditeit Contingency Plan
AVvA	Algemene Vergadering van Aandeelhouders	LCR	Liquidity Coverage Ratio ¹
BCBS	Basel Committee for Banking Supervision	LGD	Loss Given Default
BLG	Bouwfonds Limburgse Gemeenten	LTRO	Long Term Refinancing Operation
BRC	Bank Risicocomité	LTV	Loan to value
BRRD	Bank Recovery and Resolution Directive	MBS	Mortgage Backed Securities
BSM	Balance Sheet Management	MFH	Mixed Financial Holding
CAAR	Capital Adequacy Assessment Report	MGC	Model Governance Comité ¹
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst	MKB	Midden en kleinbedrijf
CCO	Chief Commercial Officer	MoU	Memorandum van Overeenstemming
			Minimum Requirement for own funds and eligible liabilities
CD	Certificates of Deposit	MREL	
CDO	Collateralised Debt Obligation	MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
CEO	Chief Executive Officer	NFRC	Niet-Financieel Risicocomité ¹
CFO	Chief Financial Officer	NHG	Nationale Hypotheek Garantie
			Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen
CLO	Collateralised Loan Obligation	NLFI	
CO2	Koolstofdioxide ¹	NPS	Net Promoter Score
COO	Chief Operations Officer	NRA	National Resolution Authority
COR	Centrale Ondernemingsraad	NSFR	Net Stable Funding Ratio ¹
CP	Commercial Paper	OR	Ondernemingsraad
CRD	Capital Requirements Directive	PARC	Product Approval and Review Comité ¹
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 ¹	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 ¹	RMBS	Residential Mortgage Backed Securities ¹
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	SPV	Special Purpose Vehicle
EDTF	Enhanced Disclosure Task Force	SRB	Single Resolution Board
EMTN	European Medium Term Note	SREP	Supervisory Review and Evaluation Process
EPC	Executive Pricing Comité ¹	STP	Straight Through Processing
ES	Expected Shortfall	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	TLAC	Total Loss-Absorbing Capacity
EU	Europese Unie	VaR	Value at Risk
EVE	Economic Value of Equity	Wft	Wet op het financieel toezicht
FinCo	Financial Comité ¹	WfZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector
FTE	Full Time Equivalent	WSM	Waardestroommanagement
GRI	Global Reporting Initiative	WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw
IAS	International Accounting Standard		
IBNR	Incurring but not Reported		
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process		

1 Zie voor een verdere uitleg van deze afkorting de definitielijst.

Over de niet-
financiële
informatie in dit
verslag

Afbakening en reikwijdte

Wij presenteren onze niet-financiële informatie over het kalenderjaar 2017 met als doel onze belanghebbenden te informeren over onze maatschappelijke rol, gerelateerd aan onze missie Bankieren met de menselijke maat, onze strategie en onze doelstellingen. Onder niet-financiële informatie verstaan we de niet-financiële onderwerpen die relevant blijken uit onze materialiteitsbepaling.

De reikwijdte van de gepresenteerde niet-financiële informatie in dit jaarverslag, inclusief GRI Content Index en bijlagen, omvat de Volksbank N.V. en haar bedrijfsonderdelen en merken. In dit jaarverslag wordt in dit verband gesproken over 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 onderdelen van de organisatie is dit aangegeven.

Toekomstgerichte informatie wordt in het verslag duidelijk herkenbaar gerapporteerd als zijnde 'plannen 2018' 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. Ons organisatiemodel stimuleert individuele verantwoordelijkheid en betrokkenheid van medewerkers bij maatschappelijk en duurzaam bankieren door de verantwoordelijkheden zo veel mogelijk decentraal te beleggen.

De voorzitter van de Directie draagt de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en implementatie van het beleid voor verantwoord ondernemen. De belangrijkste onderwerpen van verantwoord ondernemen van dit moment zijn belegd in aparte afdelingen, te weten:

1. Klimaatneutrale balans en implementatie van het ASN Duurzaamheidsbeleid voor de Volksbank zijn belegd bij de afdeling Duurzaamheidsbeleid & Onderzoek van ASN Bank. In het klimaatneutraalcomité, onder leiding van de CFO, wordt eens per kwartaal de resultaten van de klimaatneutrale balans besproken en geaccordeerd.
2. Duurzaam Wonen en Financiële weerbaarheid zijn belegd bij de afdeling Marketing.
3. Het programma Bankieren met de menselijke maat stimuleert verantwoord ondernemen door medewerkers, lijnmanagement en teams te ondersteunen bij de verdere invulling van Bankieren met de menselijke maat, wat leidt tot aanpassingen in dienstverlening, advies, beleid, processen, systemen en gedrag. Het programma is hierbij faciliterend en adviserend aan de lijn om de verandering te realiseren.
4. De afdeling HR is verantwoordelijk voor de invulling van verantwoord ondernemen op het gebied van personeel, waaronder bijvoorbeeld het diversiteitsbeleid. Zie voor meer informatie paragraaf [2.6 Onze mensen](#).
5. De afdeling Externe Verslaggeving zorgt voor de coördinatie van alle niet-financiële onderwerpen in het jaarverslag, inclusief de stakeholdersdialoog.

Verder heeft de Volksbank 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 bestaat uit leden uit het bedrijfsleven, de politiek, de wetenschap en maatschappelijke organisaties en behandelt thema's die variëren van strategische tot operationele onderwerpen en van verantwoord ondernemen en Manifest tot aan merkpositionering. Meer informatie over de Raad van Advies is opgenomen in het hoofdstuk [Overige stakeholderinformatie](#).

Investeringsbeleid

Het investeringsbeleid van de Volksbank heeft betrekking op alle financieringen en beleggingen. De Volksbank verstrekt leningen aan particulieren (met name hypotheke) en het midden- en kleinbedrijf. ASN Bank verstrekt ook onderhandse leningen aan lagere overheden, zorginstellingen en onderwijsinstellingen. Daarnaast is ASN Bank een actieve partij in projectfinanciering (o.a. windmolenprojecten en zonneparken).

Het investeringsbeleid wordt bepaald bij de afdeling Duurzaamheidsbeleid & Onderzoek van ASN Bank. Deze afdeling onderhoudt extern onder meer van contacten met ngo's (niet-gouvernementele organisatie), 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. Ook de ASN Beleggingsfondsen volgen het beleid dat door de afdeling Duurzaamheidsbeleid & Onderzoek is vastgesteld.

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.

Dataverzameling en rapportage

Richtlijnen

Dit verslag is gepubliceerd op 8 maart 2018 en opgesteld conform de 'In Accordance' optie 'core' van de GRI Standards richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Het proces van bepalen van materiële onderwerpen en rapportageprioriteiten is weergegeven in de paragraaf **Materialiteitsbepaling** in deze bijlage. Het verslag biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties van de Volksbank in 2017 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 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 2017 op financieel en niet-financieel vlak waarde hebben gecreëerd voor onze belanghebbenden. Wanneer er herclassificaties plaats hebben gevonden ten opzichte van het afgelopen jaarverslag is dit expliciet beschreven.

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 2017. Met uitzondering van de milieuprestaties van de bedrijfsvoering, deze worden gerapporteerd op basis van de realisatieprestaties van het vierde kwartaal van 2016 tot en met het derde kwartaal van 2017.

Rapportageproces

Toetsing en controle van de inhoud van het verslag vindt vervolgens plaats in de bedrijfsonderdelen en door de diverse stafafdelingen. De interne audit afdeling heeft in 2017 onderzoek verricht naar onder andere Verantwoord Ondernemen, ASN Duurzame Financiering, gedeelde waarde KPI's, Belonen en Privacy. De

uitkomsten en vervolgcities van deze onderzoeken worden gecommuniceerd aan de Directie en Audit Commissie en op kwartaalbasis gemonitord.

In 2017 zijn we begonnen met de uitvoering van onze aangescherpte strategie, waarbij het creëren van gedeelde waarde voor onze belanghebbenden centraal staat. In 2016 hebben we een set doelstellingen geïntroduceerd om onze strategie te realiseren. Afgelopen jaar is de KPI voor financiële weerbaarheid verder uitgewerkt en zijn wij gestart met de Financiële Barometer, waarmee wij meten waarover Nederlanders en onze klanten zich zorgen maken op financieel gebied. Ook vragen wij daarin uit in hoeverre onze klanten vinden dat wij hen hebben geholpen financieel onbezorgd te zijn.

Berekening CO₂ emissies klimaatneutrale bedrijfsvoering

Onze bedrijfsvoering is netto klimaatneutraal. Dat realiseren we door zoveel mogelijk groene energie in te kopen. Waar dat nog niet of zeer beperkt beschikbaar is, bijvoorbeeld voor autobrandstoffen en stadsverwarming, compenseren we de CO₂-uitstoot door na afloop van het boekjaar Gold Standard credits²⁰ aan te schaffen. Hiermee wordt geïnvesteerd in projecten in Brazilië om ontbossing tegen te gaan, de gemeenschap te ondersteunen en biodiversiteit te vergroten. De CO₂- uitstoot wordt hiermee 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. We hebben een grote stap gezet door onze leaseregeling aan te passen, waarbij 100% elektrische auto's het uitgangspunt is. Om onze voortgang te monitoren, rapporteren we jaarlijks de CO₂-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering op basis van scope 1, 2 en 3 van het Greenhouse Gas Protocol.

Scope 1: alle directe CO₂-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 CO₂-emissies in onze bedrijfsvoering (verbruik elektriciteit).

Scope 3: overige indirecte CO₂-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 CO₂ 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 klimaatneutrale 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 klimaatneutrale winst- en verliesrekening hebben we de klimaatimpact, uitgedrukt in CO₂-uitstoot, van alle relevante balansposten van de Volksbank (92%) in kaart gebracht. Onder de relevante balansposten voor de klimaatneutrale balans verstaan we alle balansposten behalve kas en kasequivalenten en derivaten. 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, Investeringen. Categorie 15 is voor banken de meest materiële categorie. Aangezien er nog geen methodiek was om de CO₂-uitstoot in categorie 15 in kaart te brengen, heeft de Volksbank de

²⁰Gold Standard Premium Quality Carbon Credits is een keurmerk voor projecten in CO₂-reductie via kleinschalige duurzame energieprojecten in ontwikkelingslanden om deze te laten profiteren van klimaatgelden.

methodiek van ASN Bank overgenomen en voor enkele bedrijfsactiviteiten uitgebreid.

De CO₂-berekeningen zijn opgezet in samenwerking met 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. Ecofys controleert de berekeningen en analyseert de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd als een winst- en verliesrekening vergelijkbaar met de gangbare financiële accountingmethoden. Daarnaast worden de gegevens intern gecontroleerd door de afdeling duurzaamheidsbeleid en onderzoek van ASN Bank en besproken en geaccordeerd in het Klimaatneutraalcomité onder leiding van de CFO. Verder worden de gegevens gerapporteerd in de QBR's en risicorapportages.

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 CO₂-verlies gelijk zijn aan de CO₂-winst. We brengen de onzekerheidsmarge van de berekeningen als gevolg van aannames in de methodiek in kaart. In 2017 bedroeg de totale onzekerheidsmarge 18% (2016: 18%). De data over de activa die CO₂ vermijden zijn relatief betrouwbaar (7% onzekerheidsmarge) in vergelijking met de activa die CO₂ 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 april 2017. Het werken met energielabels in plaats van werkelijk energieverbruik brengt een onzekerheid van circa 20% met zich mee. We hebben in samenwerking met andere financiële instellingen een verzoek ingediend om, volledig geanonimiseerd, het werkelijk energieverbruik van onze hypotheekklanten te kunnen gebruiken. Een tweede onzekerheid is het gebrek aan Eurostat data over de CO₂ 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.

De complete methodiek 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 methodiek. In 2017 zijn geen wijzigingen in de methodiek doorgevoerd. In 2017 is er wel een herclassificatie doorgevoerd met een aanpassing van de 2016 resultaten, door het in lijn brengen van een beleggingsfonds met onze CO₂-methodiek. Over de 2016 resultaten waren er verschillende herclassificaties, namelijk aanpassingen in de emissiefactoren voor enkele green bonds, als gevolg van de herclassificatie van deze bonds en het beschikbaar komen van specifiekere informatie over werkelijke vermeden emissies.

Bedrijfsvoering klimaatneutraal

Meer dan 99% van onze totale CO₂-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 CO₂-uitstoot hoeven te compenseren

In 2017 was onze bedrijfsvoering net als in de afgelopen jaren al 100% klimaatneutraal doordat we onze CO₂-uitstoot hebben gecompenseerd met Gold Standard certificaten. De bruto CO₂-uitstoot van onze kantoren en mobiliteit is met 15% afgenomen ten opzichte van 2016. De reductie is vooral veroorzaakt door minder vlieguren 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, mits voor de medewerker haalbaar met het oog op de af te leggen kilometers. 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 2018 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	Eenheid	2017	2016	Mutatie
ENERGIEVERBRUIK GROTE KANTOREN EN EIGEN RETAILNETWERK				
Groen gas	GJ	5.630	6.030	-7%
Grijs gas	GJ	413	377	10%
Stadsverwarming	GJ	6.166	6.383	-3%
Generatoren	GJ	-	108	0%
Groene stroom	GJ	23.353	29.948	-22%
Grijze stroom	GJ	637	642	-1%
Totaal energieverbruik¹	GJ	36.199	43.488	-17%
Energieverbruik per fte	GJ	11	12	-8%
Energieverbruik per m ²	GJ	1	1	-21%
AANDEEL GROEN ENERGIEVERBRUIK				
% Groene energie	% van totaal	97%	98%	-1%
% Groen energieverbruik	% van totaal	80%	83%	-3%
CO₂-EMISSIES				
Verwarming	ton	464	499	-7%
Lease auto's	ton	1.914	2.159	-11%
Scope 1	ton	2.378	2.658	-11%
Elektriciteit	ton	3.505	4.469	-22%
Scope 2	ton	3.505	4.469	-22%
Vluchten	ton	73	138	-47%
Woonwerk verkeer	ton	2.133	2.223	-4%
Zakelijk verkeer	ton	658	794	-17%
Scope 3	ton	2.863	3.155	-9%
Bruto CO ₂ -emissies	ton	8.746	10.283	-15%
Netto CO ₂ -emissies	ton	4.587	5.431	-16%
CO ₂ in tonnen per fte	ton	1,4	1,5	-6%
VERVOERSMODALITEIT				
Lease auto's	km	8.161.568	9.123.504	-11%
Vluchten	km	350.065	667.442	-48%
Woon-werk verkeer (auto)	km	6.326.341	6.526.675	-3%
Woon-werk verkeer (ov)	km	15.144.017	16.123.815	-6%
Zakelijk Verkeer (auto)	km	2.988.740	3.607.031	-17%
Totaal Vervoersmodaliteit	km	32.970.731	36.048.468	-9%
Kilometers per fte	km	10.129	10.856	-7%
PAPIERVERBRUIK				
Papier	ton	403	605	-33%
Papier in kg per fte	kg per fte	124	168	-26%
AFVAL				
Restafval	ton	118	134	-12%
GFT	ton	47	23	104%
KCA	ton	0,5	1,1	-55%
Bedrijfsafval	ton	13	8	63%
Papier en kartonafval	ton	102	116	-12%
Plastic	ton	10	11	-9%
Totaal afval	ton	291	293	-1%
Aandeel afval	%	41%	46%	-11%
Afval in kg per fte	kg per fte	89	81	10%

1 Voor de uitstoot van onze bedrijfsvoering maken we gebruik van emissiefactoren van co2emissiefactoren.nl. Om gedurende het jaar goed te kunnen sturen op de uitstoot houden we, in overeenstemming met ons beleid, de emissiefactoren in een jaar zoveel mogelijk constant. Per december 2017 zijn de emissiefactoren voor elektriciteit en gas geüpdatet. Deze nieuwe factoren zullen vanaf het eerste kwartaal 2018 in de berekening worden meegenomen.

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(e)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. De NPS geeft aan hoe de zogenoemde criticasters (klanten die de Volksbank als dienstverlener afraden) en promoters (klanten die de Volksbank aanraden) zich tot elkaar verhouden. Een score tussen de 1 en 6 betekent dat de klant de merken van de Volksbank als dienstverlener afraadt. De scores 7 en 8 worden gezien als passieve scores en klanten die een 9 of 10 geven zijn promoters. 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 wordt op dezelfde wijze berekend als de NPS. 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 methodiek gebruikt voor de Vertrouwensmonitor van de NVB. De percentages geven de beschikbaarheid tijdens primetime uren, welke intern wordt beoordeeld op eventuele onnauwkeurige uitkomsten, zoals het niet beschikbaar zijn van internet bij de meetpunten, en waar nodig gecorrigeerd. De scores voor iDeal zijn gebaseerd op de periode januari 2017 t/m december 2017. De scores van internetbankieren en mobiel bankieren zijn gebaseerd op de periode juli 2016 t/m juni 2017. 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: 99,64%
- norm non-primetime van 01.00 uur tot 07.00 uur: 98,50%

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. Vorig jaar hebben we een uitgebreide materialiteitsanalyse uitgevoerd met een kwantitatieve enquête onder bijna 400 interne en externe belanghebbenden. Deze uitgebreide analyse, die in meer detail is beschreven in ons jaarverslag over 2016, heeft gefungeerd als basis voor de herijking van de materialiteitsanalyse die in 2017 heeft plaatsgevonden.

De herijking van de materialiteitsbepaling is gebaseerd op vier stappen:

1. Validatielijst met onderwerpen

Kijkend naar trends en ontwikkelingen is onderzocht of het noodzakelijk was om de lijst met thema's van voorgaande jaren te actualiseren. Uit onze media-analyses, ons contact met stakeholders, de vereisten uit de GRI Standards, eventuele thema's die zijn aangedragen door stakeholders en onderwerpen waarop interne sturing plaatsvindt, is gebleken dat de thema's die in 2016 zijn

gebruikt, nog steeds als actueel gelden voor deze jaargang. Ook de bijbehorende definities per thema blijven relevant.

2. Prioritering van onderwerpen – x-as (Impact Volksbank op maatschappij)
De interne prioritering heeft plaatsgevonden middels een consultatie door medewerkers die gezamenlijk een brede representatie vormen van de verschillende disciplines binnen Volksbank, namelijk het kernteam Jaarverslag. Tijdens een werksessie hebben zij, in lijn met de definitie van de x-as in de GRI Standards, per thema herijkt wat de relevantie is m.b.t. de economische, sociale en ecologische impacts van Volksbank op de maatschappij. De prioritering van thema's tijdens de interne consultatie is na afloop afgewogen tegen de materialiteitsanalyse van 2016.
3. Prioritering van onderwerpen – y-as (Impact op stakeholders)
Voor het herijken van de externe as is gekeken naar een aantal klantonderzoeken en documenten die trends en ontwikkelingen in de sector van Volksbank in kaart brengen. De basis voor de externe materialiteitsanalyse van 2016 was met name geënt op het SNS-merk. Door toevoeging van de klantonderzoeken worden ook de stakeholders van de andere merken sterker vertegenwoordigd. Daarnaast geven de uitkomsten van deze onderzoeken een goed beeld bij hetgeen nu door de stakeholders belangrijk wordt geacht. De materialiteit vanuit de stakeholders is op basis van deze onderzoeken voor enkele onderwerpen vergroot, in lijn met de definitie van de y-as in de GRI Standards. Daarnaast leefde de wens om de naamgeving van de materiële thema's op enkele punten aan te passen, waardoor deze beter aansluit op de terminologie zoals deze wordt gehanteerd door de Volksbank.
4. Opstellen materialiteitsmatrix
Op basis van de inzichten uit de tweede stap, prioritering van de onderwerpen x-as, is een materialiteitsmatrix opgesteld.
De x-as van de matrix is vastgesteld op basis van uitkomsten van stap 2. De y-as is vastgesteld op basis van de documentanalyse (stap 3). Door de toepassing van de nieuwe GRI Standards, heeft de Volksbank de definitie van de assen herijkt, welke is meegenomen in de prioritering bij stap 2 en 3. De materialiteitsmatrix is hieronder weergegeven en daarnaast is er een tabel opgenomen met alle materiële onderwerpen weergegeven in paragraaf 1.2 In gesprek met stakeholders van dit verslag. De matrix maakt duidelijk hoe we over onderwerpen rapporteren. Over de vijf onderwerpen in de rechterbovenhoek rapporteren we uitgebreid in het jaarverslag, de overige onderwerpen komen eventueel korter terug in het jaarverslag of op de website.

Materialiteitsmatrix



Impact op de stakeholder	Impact de Volksbank op de maatschappij
1	Eenvoudige & transparante producten - \$2.5
2	Klantbelang & reputatie - \$2.3 / \$2.5
3	Privacy & veiligheid van klantgegevens - \$2.3 / \$2.7
4	Financiële prestaties - \$2.4 / \$2.8 / \$3.6
5	Financiële weerbaarheid - \$2.3
6	Integer & ethisch bankieren - \$2.5 / \$3.10
7	Technologische vernieuwingen - \$2.3 / \$2.7
8	Naleven van wet- en regelgeving - \$2.2 / \$2.3 / \$3.10
9	Verantwoord risicomanagement - H3
10	Beschikbaarheid van diensten - \$2.3 / \$2.5 / \$3.10
11	Klimaatneutrale bank - \$2.3
12	Duurzame producten en diensten - \$2.3 / \$2.5
13	Verantwoord investeren - \$2.3 / \$2.5
14	Verantwoord beloningsbeleid - \$2.6 / \$5.7
15	Duurzame inzetbaarheid medewerkers - \$2.6
16	Maatschappelijke betrokkenheid - \$2.3
17	Dialogo met belanghebbenden - \$1.2
18	Betrokken en bevlogen medewerkers - \$2.8
19	Verantwoord belastingbeleid - \$2.4
20	Diversiteit van medewerkers - \$2.6

MEEST MATERIËLE THEMA'S

De meest materiële thema's van de Volksbank staan toegelicht in onderstaande tabel.

Materieel thema	Definitie 2017 de Volksbank
1 Eenvoudige & transparante producten	De Volksbank voorziet haar klanten van begrijpbare en heldere informatie omtrent haar producten en diensten.
2 Klantbelang & reputatie	Focus op de behoeften van de klant, zoals het ontwikkelen en aanbieden van producten en diensten die zijn afgestemd op de vraag van klant en het helpen van klanten bij het kiezen van producten en diensten die het beste bij hun persoonlijke situatie passen. Duidelijke communicatie en profilering spelen hierin een belangrijke rol.
3 Privacy & veiligheid van klantgegevens	Verantwoord beleid omtrent de privacy en veiligheid van gegevens zodat zowel klanten als medewerkers erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens in goede handen zijn.
4 Financiële prestaties	Waarborgen dat de Volksbank een financieel gezonde en stabiele bank is.
5 Financiële weerbaarheid	Klanten en andere doelgroepen helpen om hun financiële weerbaarheid te vergroten en behouden, bijvoorbeeld door training en coaching, educatieve programma's, het aanbieden van diensten om financieel inzicht te vergroten en preventief beheer.

AANKOMEND RAPPORTAGEJAAR (JAARVERSLAG 2018)

In het aankomende rapportagejaar, in 2018, zal weer een uitgebreide interne en externe analyse worden uitgevoerd. Het is onze ambitie om een nieuwe lijst met onderwerpen samen te stellen op basis van alle mogelijke informatie (strategie, media, peers etc.), waarmee we meer recht doen aan de nieuwe samenstelling van onze organisatie. Op basis van een interne en externe stakeholder consultatie worden deze thema's geprioriteerd tot meest materiële onderwerpen.

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 dit jaarverslag 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 'Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen' zoals deze is opgesteld door de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). De niet-financiële informatie wordt beschreven in de hoofdstukken 1 en 2 (m.u.v. paragraaf [2.8 Financiële resultaten](#)), en in de bijlagen Over de niet-financiële informatie in dit verslag, Overige stakeholder informatie en de GRI Content Index. 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. Intern is de FinCo (Financial Committee) betrokken bij de externe verificatie van niet-financiële informatie. Toekomstgerichte informatie wordt niet van assurance voorzien.

Externe benchmarks

Henri Sijthoff-prijs

Dit jaar mochten we de Henri Sijthoff-prijs ontvangen (voor niet-beursgenoteerde ondernemingen) voor het afgelopen jaarverslag, een waardering voor de nieuwe samenstelling van onze rapportage, die voortkomt uit hoe de organisatie opnieuw is neergezet. De jury roemde ons om de prettige leesbare interviews, het inzichtelijke overzicht van het bedrijfsmodel en de merken en de zeer goede risicoparagraaf.

Eerlijke Bankwijzer

In 2017 deed de Eerlijke Bankwijzer onderzoek naar de transparantie en verantwoording over de kredietportefeuille van Nederlandse banken. De Volksbank kwam uit op een 6 (voldoende). De Volksbank scoort het op een na hoogst op 'Verantwoord kredietbeleid', en 'Verantwoording, rapportage en verificatie', maar laag op 'Transparantie over engagementactiviteiten'²¹. Deze score is laag omdat wij nauwelijks engagement voeren op zakelijke financieringen. De Volksbank doet weinig zakelijke financieringen en al deze financieringsaanvragen toetsen wij aan ons duurzaamheidsbeleid. Als er sprake is van (grote) duurzaamheidsrisico's, komt een financiering niet door de toetsing. Zo voorkomen we dat we engagement hoeven voeren, want dat is alleen nodig als er iets mis gaat of dreigt te gaan. Het gevolg is dat we nauwelijks engagement voeren bij zakelijke financieringen en de Eerlijke Bankwijzer ons hiervoor dus geen punten toekent.

Oekom research

Het Duitse oekom research waardeert bedrijven wereldwijd op hun duurzame investeringsbeleid. Bedrijven kunnen ratings halen van D- (slecht) tot A+ (uitstekend). Oekom kende de Volksbank een C+-rating toe. Daarmee behoort de Volksbank tot de drie leiders in de financiële sector (commerciële banken en kapitaalmarkten). Volgens oekom weerspiegelt de score 'de integratie van duurzame en sociale aspecten in het investeringsbeleid van de Volksbank'.

²¹ Engagement betreft actief aandeelhouderschap, waarbij door de investeerder het gesprek wordt aangegaan met het management van zakelijke financieringen om verbeteringen door te voeren bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.

Transparantiebenchmark

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 2016 behaalde een score van 188 punten, een stijging van 4 punten ten opzichte van vorig jaar. Daarmee stegen we van de 23e plaats naar plaats 19. Financiële instellingen scoren relatief hoog in de Transparantiebenchmark, met onze top 20 notering behoren we tot de koplopers met de meest transparante verslagen van Nederland.

Sustainalytics

In juli 2017 kreeg de Volksbank de eerste plaats in de lijst van 339 door Sustainalytics geanalyseerde banken wereldwijd. Sustainalytics doet wereldwijd onderzoek naar het beleid van bedrijven op het gebied van onder meer duurzaamheid en corporate governance. De hoge score van de Volksbank – 90 van 100 – is volgens Sustainalytics onder andere een waardering voor het feit dat zij het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank overneemt.

EU Directive tabel

Onderwerpen	Aspect	Toegevoegd (ja/nee)	Hoofdstuk / Paginareferentie
Bedrijfsmodel	Algemene beschrijving	Ja	De Volksbank
	Organisatie en governancestructuur	Ja	Corporate Governance
	Markten waarin de onderneming actief is	Ja	Bankieren met de menselijke maat
	Strategie en doelstellingen	Ja	Strategisch rapport
	Belangrijkste trends en factoren die van invloed kunnen zijn op de toekomstige ontwikkeling van de onderneming	Ja	SWOT-analyse
Relevante sociale en personeelsaangelegenheden (bijv. HR, veiligheid etc.)	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	2.6 Onze mensen, Privacy en databeheer
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	2.6 Onze mensen, Privacy en databeheer
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	Compliance risico, 3.2 Doelstelling risicomanagement, 3.4 Risicobereidheid en risico indicatoren, 3.5 Inrichting risicomanagement,
	De beheersing van deze risico's	Ja	Compliance risico, 3.2 Doelstelling risicomanagement, 3.4 Risicobereidheid en risico indicatoren, 3.5 Inrichting risicomanagement,
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	2.6 Onze mensen, Privacy en databeheer
Relevante milieu aangelegenheden (bijv. impact van klimaatverandering)	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	Verantwoordelijkheid voor de maatschappij
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	Verantwoordelijkheid voor de maatschappij
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	Klimaatneutrale balans Drie duurzaamheidsdoelstellingen 3.4 Risicobereidheid en risicoindicatoren
	De beheersing van deze risico's	Ja	Klimaatneutrale balans Drie duurzaamheidsdoelstellingen 3.4 Risicobereidheid en risicoindicatoren
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	Verantwoordelijkheid voor de maatschappij Klimaatneutrale balans Drie duurzaamheidsdoelstellingen
Relevante onderwerpen met betrekking tot eerbieding van mensenrechten (bijv. werknemersbescherming)	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	Leefbaar loon, Drie duurzaamheidsdoelstellingen, Mensenrechten, Verantwoordelijkheid voor de maatschappij,
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	Mensenrechten, Drie duurzaamheidsdoelstellingen,
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	Mensenrechten, Drie duurzaamheidsdoelstellingen,
	De beheersing van deze risico's	Ja	Mensenrechten,

Onderwerpen	Aspect	Toegevoegd (ja/nee)	Hoofdstuk / Paginareferentie
Relevante onderwerpen met betrekking tot bestrijding van corruptie en omkoping.	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	Drie duurzaamheidsdoelstellingen, Mensenrechten, Drie duurzaamheidsdoelstellingen,
	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	Algemeen fiscaal beleid,
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	Klantintegriteit, criminaliteit, fraude en corruptie,
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	3.10 Niet-financiële risico's Compliance risico, Klantintegriteit, criminaliteit, fraude en corruptie,
	De beheersing van deze risico's	Ja	Ontwikkelingen in 2017, Drie duurzaamheidsdoelstellingen
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	Ontwikkelingen in 2017
Inzicht in het diversiteitsbeleid (Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen)	Het gevoerde beleid	Ja	Diversiteitsbeleid Remuneratie en nominatie commissie, 4. Bericht van Raad van Commissarissen, samenstelling Raad van Commissarissen, 5.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie,
	Diversiteitsdoelen	Ja	Diversiteit Remuneratie en nominatie commissie Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen
	Beschrijving van hoe het beleid is geïmplementeerd	Ja	Diversiteit Remuneratie en nominatie commissie Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen
	Resultaten van het gevoerde beleid	Ja	Diversiteitsbeleid Remuneratie en nominatie commissie, 4. Bericht van Raad van Commissarissen, samenstelling Raad van Commissarissen, 5.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie,

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.

Overige stakeholder-
informatie

Belangenbehartiging

De Volksbank heeft sinds 2016 geen specifieke afdeling meer die zich bezig houdt met lobbyactiviteiten en contacten met politieke partijen en beleidsmakers. 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). Zie voor de volledige lijst met lidmaatschappen de volgende link naar onze website: <https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/lidmaatschappen-verdragen.html>.

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', de gedeelde waarde strategie 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. 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 (RvA) die zich vanuit een maatschappelijk perspectief buigt over de toekomstplannen, dilemma's en vraagstukken waar we als bedrijf mee te maken hebben. In de RvA 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 helpen om de maatschappelijke positionering te verbeteren. De samenstelling van de RvA is in 2017 ongewijzigd gebleven: Gerhard van den Top (voorzitter), Peter Verhaar, Giuseppe van der Helm, Fokko Wientjes, Henriëtte Prast, Melek Usta en Jaap Smit.

In 2017 is de RvA driemaal bijeengekomen. De RvA heeft met de Directie gediscussieerd over de positionering als maatschappelijke bank, toepassing van gedeelde waarde, financiële weerbaarheid, financiële stress, een klimaatneutrale balans en privacy- en databeleid. Naast de bijeenkomsten met de Directie hebben ook individuele gesprekken met de leden plaatsgevonden; de leden van de RvA zijn ook buiten de RvA om geconsulteerd.

EDTF referentia

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage	Niet of beperkt opgenomen
Algemeen				
1	Verantwoord alle risicogerelateerde informatie in één rapport	Hoofdstuk 3 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement 3.1 Doelstelling risicomanagement	Pillar 3 rapportage 2.1 bij Doelstelling risicomanagement	
2	Definieer de risicoterminologie en risicomaatstaven van de bank en geef de belangrijkste parameterwaarden aan	3.4 Risicobereidheid en risico- indicatoren 3.6 Kapitaalmanagement 3.7 Kredietrisico 3.8 Marktrisico 3.9 Liquiditeitsmanagement en financiering 3.10 Niet-financiële risico's	2.1 bij Risicobereidheid en risico-indicatoren 3. Eigen vermogen en leverage 4. Kredietrisico 9.1 Liquiditeitsmanagement 10. Marktrisico 12. Operationeel risico	
3	Beschrijf en bespreek de belangrijkste en toenemende risico's. Voeg kwantitatieve toelichtingen en veranderingen in risico-exposure toe	3.3 Toprisico's 3.4 Risicobereidheid en risico- indicatoren 3.6 Kapitaalmanagement 3.7 Kredietrisico 3.8 Marktrisico 3.9 Liquiditeitsmanagement en financiering 3.10 Niet-financiële risico's	2.1 bij Risicobereidheid en risico-indicatoren 4. Kredietrisico 9.1 Liquiditeitsmanagement 10. Marktrisico 12. Operationeel risico	
4	Schets, zodra de van toepassing zijnde regels definitief zijn, plannen om aan elke belangrijke ratio te voldoen en verstrek ze	3.6.2 Kapitaalvereisten (SREP eis) 3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen 3.6.6 Cijfers, ratio's en trends 3.6.6 bij MREL 3.9.3 Management en beheersing - liquiditeitsmanagement 3.9.4 Cijfers, ratio's en trends	3.4 Macroprudentiele toezichtmaatregelen - bij kapitaalvereisten 9.1 bij Management en beheersing liquiditeitsrisico en liquiditeitsrisicomanagement 9.2 LCR	
Risicogovernance en risicomanagement strategieën/bedrijfsmodel				
5	Geef een samenvatting van de organisatie, het proces en de belangrijkste functies van het risicomanagement van de bank	3.5 Inrichting risicomanagement 3.5.2 Risicogovernance 3.5.3 bij Duidelijke Governance	2.2 bij Inrichting risicomanagement 2.2 bij Risicogovernance 2.2 bij Duidelijke Governance 9.1 bij Risicogovernance	
6	Geef een beschrijving van de risicocultuur van de bank. Procedures en strategieën om de cultuur te ondersteunen	3.5.3 Risicocultuur	2.2 bij Risicocultuur	
7	Beschrijf de belangrijkste risico's van de bedrijfsmodellen en activiteiten van de bank. Licht de risk appetite toe en hoe de bank dergelijke risico's beheerst	3.2 Gematigd risicoprofiel 3.3 Toprisico's 3.4 Risicobereidheid en risico- indicatoren 3.6.3 Management en beheersing- kapitaalmanagement 3.6.3 Management en beheersing - economisch kapitaal 3.7.2 Management en beheersing - kredietrisico 3.8.2 Management en beheersing - marktrisico 3.9.3 Management en beheersing - liquiditeitsmanagement	2.1 bij Gematigd risicoprofiel 2.1 bij Risicobereidheid en risico-indicatoren 3.1 Management en beheersing - eigen vermogen 3.1 bij Economisch kapitaal 4.1 bij Management en beheersing - kredietrisico 9.1 bij Management en beheersing liquiditeitsrisico en liquiditeitsmanagement 10.2 bij Management en beheersing - marktrisico	
8	Beschrijf het gebruik van stresstesten binnen het governance en kapitaalraamwerk van de bank	3.4 bij Stresstesting	2.1 bij Stresstesting - doelstelling risicobeheer	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage	Niet of beperkt opgenomen
		3.6.3 bij Stresstesten - kapitaalmanagement 3.7.2 bij Stresstest - kredietrisico 3.8.2 bij Marktrisico handelsportefeuille 3.9.3 Management en beheersing - liquiditeitsmanagement 3.9.3 bij Stresstesten op liquiditeit	3.1 bij Stresstesten - eigen vermogen 4.1 bij Stresstesten en sensitiviteitsanalyses - kredietrisico 9.1 bij Management en beheersing liquiditeitsrisico en liquiditeitsmanagement	
		Kapitaaltoereikendheid en risicogewogen activa		
9	Geef de minimale Pillar 3 kapitaaleisen, toeslagen, countercyclische en conservation buffers, minimale interne kapitaalratio's	3.6.3 bij Wettelijk vereist kapitaal en MREL 3.6.3 bij Continue kapitaaltoereikendheidstoets 3.6.6 Cijfers, ratio's en trends 3.6.6 bij Kapitaalratio's 3.6.6 bij Leverage ratio	3.1 bij Wettelijk vereist kapitaal en MREL 3.1 bij Continue kapitaaltoereikendheidstoets 3.3 Kapitaalvereisten 3.4 Macroprudentiële toezichtmaatregelen 3.5 Hefboomratio	
10	Geef een overzicht van de belangrijkste kapitaalcomponenten, inclusief kapitaalinstrumenten en wettelijke aanpassingen. Geef een brugstaat van de accounting balans naar de balans gebruikt voor toezichtdoeleinden	3.6.5 Kapitaalstructuur	1.3 Consolidatiekring 1.4 Informatie over de werkingssfeer van het regelgevingkader 3.2 Eigen vermogen 3.5 Hefboomratio bij tabel reconciliatie van de accounting activa en leverage ratio exposure	Consolidatiekring is gelijk. Wel inclusief de Volksholding en als gevolg daarvan lagere effectieve weging van het Tier 2 kapitaal
11	Verloop mutaties in toetsingsvermogen, inclusief veranderingen in Tier 1-kernkapitaal, Tier 1- en Tier 2-kapitaal.	3.6.5 Kapitaalstructuur	3.2 Eigen vermogen	
12	Bespreek kwalitatief en kwantitatief de planning van het vereiste of gewenste kapitaalniveau en hoe dit niveau bereikt gaat worden	3.6.4 Ontwikkelingen in kapitaaleisen	3.3 bij Kapitaalvereisten	Kwantitatieve kapitaalplanning
13	Geef duidelijke informatie over hoe risicogewogen activa (RWA) samenhangen met de bedrijfsactiviteiten en daaraan gerelateerd risico's	3.6.6 Cijfers, ratio's en trends	3.3 Kapitaalvereisten	
14	Geef in een tabel de kapitaalvereisten weer per methode die wordt gebruikt om de RWA voor kredietrisico te berekenen. Geef informatie over belangrijke modellen	3.6.6 Cijfers, ratio's en trends 3.6.6 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis	3.3 Kapitaalvereisten 5.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de standaardbenadering 6.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de IRB-benadering	Modellen: downturn parameters, methode LGD
14	Idem voor marktrisico en operationeel risico	3.6.6 Cijfers, ratio's en trends 3.6.6 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis	3.3 bij tabel Overzicht RWA 6.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de IRB-benadering 10.1 Eigen vermogensvereisten - marktrisico 12.1 Kapitaalvereisten - operationeel risico	
15	Geef in een tabel het kredietrisico in het bankboek weer inclusief de gemiddelde probability of default (PD), LGD, exposure at default (EAD). Voor non-retail de PD-banden tegen externe credit ratings	3.7.4 bij Indeling portefeuille naar interne ratingklasse	5.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de standaardbenadering 6.2 Kwantitatieve informatie over het	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage	Niet of beperkt opgenomen
16	Geef een verloopoverzicht van RWA in de periode voor elk RWA risicotype	3.6.6 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis 3.6.6 bij tabel Ontwikkeling RWA	gebruik van de IRB-benadering 6.2 voor kredietrisico - bij Kwantitatieve informatie over het gebruik van de IRB-benadering	SA methode voor Markt- en Operationeel risico. Deze hebben beperkte impact
17	Geef een beschrijving waarin de vereisten voor Pillar 3 backtesten in perspectief worden gezet, inclusief een inschatting van de modelprestaties en validatie afgezet tegen default en verlies		6.2 bij tabel IRB benadering - Back testing	
Liquiditeit				
18	Beschrijf hoe de bank haar potentiële liquiditeitsbehoefte beheerst. Geef een kwantitatieve analyse van de componenten van de liquiditeitsreserve aangehouden om in deze behoeften te voorzien. Verklaar mogelijke beperkingen voor het gebruik van de liquiditeitsreserve	3.9.1 Risicoprofiel - Liquiditeitsmanagement 3.9.3 Management en beheersing - Liquiditeitsmanagement 3.9.4 Cijfers, ratio's en trends	9 Liquiditeitsrisico 9.1 bij Risicoprofiel	
Funding				
19	Geef in tabelvorm een samenvatting van bezwaarde en onbezwaarde activa per balanscategorie	3.9.5 Bezwaarde en onbezwaarde activa	9.3 Bezwaarde en onbezwaarde activa	
20	Maak een tabel met daarin de geconsolideerde totale activa, passiva en off-balance sheet verplichtingen naar resterende contractuele looptijd op balansdatum. Licht instrumenten apart toe. Management benadering ten aanzien van de bepaling van gedragskenmerken van financiële activa en passiva	3.9.6 Financieringsstrategie - bij tabel Resterende contractuele looptijd activa en passiva		Vervalkalender off-balance sheet items
21	Bespreek de fundingstrategie van de bank, inclusief de belangrijkste bronnen en funding concentratie om op effectieve wijze inzicht te verschaffen	3.9.6 Financieringsstrategie	9.2.1 bij Financieringsstrategie	
Marktrisico				
22	Informatie over de verbanden tussen balansposten en de winst- en verliesrekening met posities vermeld in de toelichting over verhandelde marktrisico's	3.8.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10. Marktrisico 10.2 Renterisico buiten de handelsportefeuille	Verband met winst- en verliesrekening
23	Geef verdere kwalitatieve en kwantitatieve overzichten van belangrijke verhandelde en niet-verhandelde marktrisico's	3.8.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10. Marktrisico 10.2 Renterisico buiten de handelsportefeuille	
24	Geef kwantitatieve en kwalitatieve toelichtingen over belangrijke beperkingen in de modelbepaling voor marktrisico, assumpties, validatie procedures, gebruik van proxies, veranderingen in risicomatstaven en modellen in de tijd, reden voor uitzonderingen bij backtesting en over hoe de uitkomsten worden gebruikt om de parameters van het model te verbeteren	3.8.1 Risicoprofiel - marktrisico 3.8.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10.2 Renterisico buiten de handelsportefeuille	Gebruik gestandaardiseerde benadering. Beperkte impact
25	Beschrijving van risicomangementtechnieken om de risico's van verliezen voorbij gerapporteerde risicomatstaven en parameters te meten en te beoordelen. Bespreek hoe de liquiditeitshorizonten van de markt zijn overwogen en toegepast op dergelijke maatstaven	3.8.2 Management en beheersing - marktrisico	10.2 Renterisico buiten de handelsportefeuille	Gebruik gestandaardiseerde bandaring. Beperkte toelichting in verband met lage materialiteit
Kredietrisico				
26	Geef informatie over het kredietrisicoprofiel van de bank, inclusief belangrijke kredietrisicoconcentraties en een kwantitatieve samenvatting van aggregatie kredietrisico-exposure met aansluiting naar de balans. De toelichting dient tevens informatie te bevatten over kredietrisico dat redelijkerwijs kan ontstaan door off-balance sheet verplichtingen naar type	3.7.1 Risicoprofiel 3.7.3 Cijfers, ratio's en trends - Kredietrisico - bij Vorderingen op klanten naar categorie en regio Exposure at default 3.7.5 Overige particuliere kredieten	4.2 Algemene kwantitatieve informatie betreffende het kredietrisico 4.4 Algemene kwantitatieve informatie over kredietrisicolimitering	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage	Niet of beperkt opgenomen
27	Beschrijf het beleid voor het identificeren van voorziene of default leningen, inclusief de wijze waarop de bank voorziene en default, geherstructureerde en returned-to-non-default leningen definieert. Uitleg over beleid met betrekking tot forbearance	3.7.6 Zakelijke kredieten aan het mkb 3.7.10 Risicomitigering 3.7.2 Management en beheersing (ook in de jaarrekening is toelichting opgenomen, zie note 5 Vorderingen op klanten)	5.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de standaardbenadering 6.2 Kwantitatieve informatie over het gebruik van de IRB-benadering 4.1 Algemene kwalitatieve informatie betreffende het kredietrisico - bij Management en beheersing	Kwantitatieve informatie forbearance
28	Aansluiting van een begin- en eindbalans van non-performing of voorziene leningen en voorzieningen voor verliezen op leningen. Voeg een uitleg bij over de gevolgen van acquisities van leningen op de bewegingen van ratio's en informatie over geherstructureerde leningen	3.7.3 bij tabel Vorderingen op klanten 3.7.4 Kerncijfers - Exposure particuliere hypotheke 3.7.4 Achterstanden particuliere hypotheke / bijzonder beheer 3.7.4 Verloop voorziening 3.7.5 Overige particuliere kredieten 3.7.6 Kerncijfers - Exposure op mkb-leningen	4.2 Algemene kwantitatieve informatie betreffende het kredietrisico - bij Veroudering van achterstallige blootstellingen Kredietrisicoaanpassingen Afschrijvingsbeleid	
29	Geef een kwalitatieve en kwantitatieve analyse van het tegenpartijrisico van de bank gerelateerd aan de derivatentransacties. Kwantificeer nominale exposure van derivaten en geef aan of derivaten OTC of op erkende beurzen worden verhandeld. Indien het OTC-derivaten betreft, kwantificeer dan hoeveel door een centrale tegenpartij is afgerekend en hoeveel niet	3.7.10 Risicomitigering	4.3 en 4.4 Algemene kwalitatieve en kwantitatieve informatie over kredietrisicolimitering - bij tegenpartijrisico op derivatenposities 7 Tegenpartijrisico	Uitsplitsing OTC derivaten naar centrale tegenpartij
30	Geef kwalitatieve informatie over mitigering van kredietrisico, inclusief onderpand dat aangehouden wordt voor elke vorm van kredietrisico en kwantitatieve informatie indien noodzakelijk. Toelichtingen met betrekking tot onderpand dienen voldoende gedetailleerd te zijn om een beoordeling te geven van de kwaliteit van het onderpand. Bespreek het gebruik van mitigerende maatregelen om kredietrisico te beheersen welke ontstaat door marktrisico-exposures en afzonderlijke concentraties	3.7.4 Dekkingsgraad 3.7.10 Risicomitigering 3.7.10 bij Zekerheden	4.3 bij Zekerheden 5.1 Kwalitatieve informatie over het gebruik van de standaardbenadering 6.1 Kwalitatieve informatie over het gebruik van de IRB benadering 7 Tegenpartijrisico 9.3 Bezwaarde en onbezwaarde activa - bij ontvangen onderpand	
Overige risico's				
31	Beschrijf 'andere risicotypen' op basis van de classificaties van het management en bespreek hoe elk risico wordt geïdentificeerd, gemeten en beheerst. Naast risico's zoals operationeel risico, reputatierisico, fraude-risico en juridisch risico, kan het relevant zijn om actuele risico's op te nemen zoals de bedrijfscontinuïteit, naleving van de regelgeving technologie en outsourcing	3.10 Niet financiële risico's 3.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden	11.2 Securitatisatie - bij risico's 12. Operationeel risico 12.3 Risicotypen en aandachtsgebieden	
32	Bespreek algemeen bekende risicogebeurtenissen gerelateerd aan overige risico's, waaronder operationele, naleving van de regelgeving en juridische risico's, indien het gaat om wezenlijke dan wel potentiële gebeurtenissen. Dergelijke toelichtingen dienen zich te richten op de impact op het bedrijf, de lessons learned en de daaruit voortvloeiende veranderingen in de	3.3 Toprisico's 3.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden	12.3 Risicotypen en aandachtsgebieden	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarcijfer	In Pillar 3-rapportage	Niet of beperkt opgenomen
	risicoprocesen die reeds geïmplementeerd of onderhanden zijn			

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 kan doen in haar tussentijdse verslagen.